



วารสารวิชาการ

ISSN 1686-0659 (Print)

ISSN 2730-289X (Online)

บัณฑิตวิทยาลัยสวนดุสิต

Suan Dusit Graduate School Academic Journal

ปีที่ 19 ฉบับที่ 2 (พฤษภาคม - สิงหาคม 2566)

Graduate School

SDU

SDU

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
Graduate School, Suan Dusit University



วารสารวิชาการ

บัณฑิตวิทยาลัยสวนดุสิต

Suan Dusit Graduate School Academic Journal

ISSN 1686-0659 (Print)

ISSN 2730-289X (Online)

ปีที่ 19 ฉบับที่ 2 ประจำเดือนพฤษภาคม - สิงหาคม 2566

เจ้าของ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

วัตถุประสงค์

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

ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริโรจน์ ผลพันธิน
รองศาสตราจารย์ ดร.ประกฤติ พูลพัฒน์
รองศาสตราจารย์ ดร.สุขุม เฉลยทรัพย์
รองศาสตราจารย์ ดร.ชนะศึก นิษานนท์
ดร.สุวมาลย์ ม่วงประเสริฐ

บรรณาธิการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อาภาศิริ สุวรรณานนท์

กองบรรณาธิการ

ศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา คุณารักษ์
ศาสตราจารย์ พล.ต.ต. หญิง ดร.พัชรา สีนลอยมา
ศาสตราจารย์ พล.ต.ต. ดร.โสภณ ศรีวาทน์
รองศาสตราจารย์ ดร.รังสรรค์ ประเสริฐศรี
รองศาสตราจารย์ ดร.วรรณถ แสงมณี
รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์
พันตำรวจโท พงษ์ธร ธีบุญศิริ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดนุชา สลึงค์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.องค์อร สงวนญาติ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชาย มหาศีตะ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

โรงเรียนนายร้อยตำรวจ

โรงเรียนนายร้อยตำรวจ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

กระทรวงยุติธรรม

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

ผู้ประสานงาน

นางสาวณัชชา ถาวรบุตร

นางสาวจารุภา ยัมละมัย

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
ถนนสุขุทัย 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 กราฟฟิคไซท์ 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 19 ฉบับที่ 1 ประจำเดือนมกราคม-เมษายน 2566

รองศาสตราจารย์ ดร. ประภาส ปิ่นตบแต่ง	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
รองศาสตราจารย์ ดร. ธงชัย เตโชวิศาล	มหาวิทยาลัยศิลปากร
รองศาสตราจารย์ ดร. สุณีย์ กัลป์ยะจิตร	มหาวิทยาลัยมหิดล
รองศาสตราจารย์ ดร. สุรชัย กังวล	มหาวิทยาลัยแม่โจ้
รองศาสตราจารย์ ดร. พงศ์ หรดาล	มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
รองศาสตราจารย์ ดร. เฉลิมพงศ์ มีสมนัย	มหาวิทยาลัยรามคำแหง
รองศาสตราจารย์ ดร. สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ	มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
รองศาสตราจารย์ ดร. จักรกฤษณ์ ดวงพัศตรา	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
รองศาสตราจารย์ ดร. กิ่งพร ทองใบ	สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
รองศาสตราจารย์ ดร. สัญญา เคนาภูมิ	มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
รองศาสตราจารย์ ดร. ศิรประภา พฤทธิกุล	มหาวิทยาลัยบูรพา
รองศาสตราจารย์ ดร. คมเพชร ฉัตรศุภกุล	มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. บุษกร เขียวจินดากานต์	มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พิสิษฐ์ พจนจารุวิทย์	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พรเทพ เมืองแมน	มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ศุภกร ปุญญฤทธิ์	มหาวิทยาลัยมหิดล
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. หลุยส์ อนุสรราชกิจ	มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วสุธิดา นฤตมนต์	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุเทพ เตชะชีพ	มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุวภัทร ศรีจ้องแสง	มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ถิรรัตน์ พิมพาภรณ์	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พนารัตน์ ศรีแสง	มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คม คัมภีรานนท์	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ดร. กนกกาญจน์ อนุแก่นทราย	สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
ดร. ชิตพงษ์ อัยสานนท์	มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทบรรณาธิการ

วารสารวิชาการบัณฑิตวิทยาลัยสวนดุสิต ได้ดำเนินการรวบรวมบทความวิจัยและบทความวิชาการหลากหลายเรื่องราวในสาขาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ รวมทั้งบทความวิจารณ์หนังสือที่มีทั้งสาระและมีมุมมองที่มีมิติที่น่าสนใจ เพื่อประโยชน์ในการจุดชนวนความคิดในการศึกษาและการวิจัย รวมทั้งการประยุกต์ใช้ในนโยบายต่าง ๆ ต่อไป ในฉบับนี้เป็นฉบับที่ 2 ของปี พ.ศ. 2566 ประจำเดือนพฤษภาคม-สิงหาคม 2566 ในฉบับนี้ได้รวบรวมบทความไว้อย่างครบถ้วน และน่าสนใจอีกเช่นเคย บทความทางด้านการศึกษา เช่น ผลของการปรึกษากลุ่มตามทฤษฎีพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรมต่อความเครียดในการทำงานของครูศูนย์เด็กเล็ก รูปแบบการส่งเสริมทักษะชีวิตในโรงเรียนประถมศึกษาของพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก บทความด้านการส่งเสริมการเดินทางท่องเที่ยว ในเรื่องนวัตกรรมการตลาดแบบบูรณาการเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว และบริการภายใต้บริบทของการดำเนินกิจการ เพื่อสังคมของธุรกิจการท่องเที่ยว และบริการในประเทศไทย และกลยุทธ์การจัดการช่องทางการสื่อสารแบบบูรณาการจากมุมมองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อภาพลักษณ์การท่องเที่ยวเมืองรองของจังหวัดราชบุรี บทความด้านการส่งเสริมเศรษฐกิจ และการดำรงชีวิตในท้องถิ่น เช่น บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการดูแลผู้สูงอายุเพื่อการพึ่งพาตนเอง กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักใหญ่ อ.บางบัวทอง จ.นนทบุรี บทความด้านการบริการและการบริหารองค์กร เช่น การรับรู้ความเชื่อมั่นการให้บริการของสนามบินสุวรรณภูมิในสถานการณ์ COVID-19 การตัดสินใจของผู้ใช้บริการสถานีบริการน้ำมันอิสระในจังหวัดเพชรบุรี และแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสถานีบริการน้ำมันในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ รวมทั้งบทความอื่น ๆ ที่น่าติดตาม นอกจากนี้ยังมีบทความวิชาการที่น่าสนใจในเรื่องสถานียับเพลิง และกู้ภัยของกรุงเทพมหานคร โดย กันต์ธสิธิ์ พิมพ์สอาด และบทความวิจารณ์หนังสือประจำฉบับในเรื่อง มุตโตทัย โดย ดร.รัตนา บรรณาธรรม ซึ่งมีชื่อเรื่องที่น่าสนใจ และน่าติดตามเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งบทความทุกบทความในฉบับนี้ยังคงมีเนื้อหาสาระที่น่าสนใจเป็นอย่างมาก

กองบรรณาธิการหวังเป็นอย่างยิ่งว่าบทความจากวารสารฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้อ่านทุกท่าน และหากผู้เขียนหรือผู้อ่านท่านใดมีข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อวารสาร สามารถส่งมาได้ในหลายช่องทางที่เบอร์โทรศัพท์ 02-2417151-5 ต่อ 4135 โทรสาร 02-2433408 หรืออีเมล gradjournal@dusit.ac.th รวมทั้งทางWebsite: <http://www.graduate.dusit.ac.th/journal> ทางกองบรรณาธิการจะนำไปพิจารณาปรับปรุงวารสารให้มีคุณภาพ และประโยชน์ต่อผู้อ่านให้มากยิ่งขึ้นต่อไป

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อาภาศิริ สุวรรณานนท์
บรรณาธิการ

สารบัญ

	หน้า
บทความวิจัย	
การรับรู้ความเชื่อมั่นการให้บริการของสนามบินสุวรรณภูมิในสถานการณ์ COVID-19 ธนกร ณรงค์วานิช	1
ผลกระทบของความสามารถในการบริหารสินทรัพย์ที่มีต่ออัตราผลตอบแทนและ การประเมินมูลค่าหุ้นของบริษัทกลุ่มอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างที่จดทะเบียน ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ธนพัฑฒ์ จันท๊ะ และประเวศ เพ็ญวุฒิกุล	19
การตัดสินใจของผู้ใช้บริการสถานีบริการน้ำมันอิสระในจังหวัดเพชรบุรี ธรรมรัตน์ คำแพง และสุเมธ ชูวดาราตระกูล	37
บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการดูแลผู้สูงอายุเพื่อการพึ่งพาตนเอง กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักใหญ่ อ. บางบัวทอง จ. นนทบุรี เบญจพร พิงไชย	55
นวัตกรรมการตลาดแบบบูรณาการเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวและบริการภายใต้บริบท ของการดำเนินกิจการเพื่อสังคมของธุรกิจการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทย เดชิตา ภัทรศร, พิมพ์มาดา วิชาศิลป์, ศीलสุภา วรรณสุทธิ, ณัฐธนนท์ กานต์วีกุลธนา และณัชชา ถาวรรบุตร	69
แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสถานีบริการน้ำมัน ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ปานทิพย์ ลิ้มปติยากร และสุเมธ ชูวดาราตระกูล	91
รูปแบบการส่งเสริมทักษะชีวิตในโรงเรียนประถมศึกษาของพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก ว่าที่เรือตรียุตติชน บุญเทศ และรองศาสตราจารย์ ดร. ชนะศึก นิขานนท์	107
กลยุทธ์การจัดการช่องทางการสื่อสารแบบบูรณาการจากมุมมองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อภาพลักษณ์การท่องเที่ยวเมืองรองของจังหวัดราชบุรี เรวดีดา สายสุด, ปริญญญา บรรจงมณี และอัญชลี เหลืองอ่อน	127

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ผลของการปรึกษากลุ่มตามทฤษฎีพิจารณาเหตุผล อารมณ์และพฤติกรรม ต่อความเครียด ในการทำงานของครูศูนย์เด็กเล็ก เวณิกา ทศนภักดี, กาญจนา สุทธิเนียม, ชลพร กองคำ และชววิทย์ รัตนพลแสนย์	143
การศึกษาสารมาตรฐานภายในชนิดใหม่เพื่อการวิเคราะห์เชิงปริมาณของเมทแอมเฟตามีน ไฮโดรคลอไรด์ที่ผสมสารส้มโดยแก๊สโครมาโทกราฟี อธิป อจละนันท์ และปริญญ์ สีสานันท์	161
บทความวิชาการ สถานีดับเพลิงและกู้ภัยของกรุงเทพมหานคร กันต์ธลิทธิ์ พิมพ์สอาด, กิรติ ศรีประไหม และอจิรา เทียงตรง	179
บทความวิจารณ์หนังสือ มุตโตทัย รัตนา บรรณาธรรม	195
นโยบายและการดำเนินงานจัดพิมพ์วารสารวิชาการบัณฑิตวิทยาลัยสวนดุสิต	198

การรับรู้ความเชื่อมั่นการให้บริการของสนามบินสุวรรณภูมิในสถานการณ์ COVID-19 Perception of Service Reliability of Suvarnabhumi Airport in the Situation of Covid-19

ธนกร ณรงค์วานิช

วิทยาลัยการท่องเที่ยวและการบริการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

Thanakorn Narongvanich

College of Tourism and Hospitality, Sripatum University

Received: January 3, 2023

Revised: February 14, 2023

Accepted: February 16, 2023

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการรับรู้ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของสนามบินสุวรรณภูมิ และ 2) เปรียบเทียบการรับรู้ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของสนามบินสุวรรณภูมิจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้โดยสาร ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผ่านการประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน มีค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (IOC) มีค่า 0.60-1.00 และค่าความเชื่อมั่นด้วยสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (α) เท่ากับ 0.99 กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้โดยสารที่ใช้บริการสนามบินสุวรรณภูมิจำนวน 250 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐาน ด้วยสถิติ ค่าที ค่าเอฟ โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ผลการวิจัย พบว่า 1) การรับรู้ความเชื่อมั่นในคุณภาพ

การให้บริการสนามบินสุวรรณภูมิ ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก $\bar{X} = 3.48$ และ S.D. = 0.94 2) ผู้โดยสารที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความรับรู้ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของสนามบินสุวรรณภูมิไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: การรับรู้ ความเชื่อมั่น คุณภาพการให้บริการ การตัดสินใจ

Abstract

The objectives of this study were to 1) study the reliability in service quality of the Suvarnabhumi Airport and 2) compare the perception of reliability in service quality at the Suvarnabhumi Airport based on passengers' personal factors. The questionnaire was used as the tool in data collection. The IOC (Index of Item-Objective Congruence) index was evaluated by five experts ranging from 0.60 to 1.00 and the reliability analysis of the overall test indicated that Cronbach's Alpha Coefficient (α) was 0.99. The sample consisted of 250 passengers at the Suvarnabhumi Airport. The statistical analysis included frequency, percentage, mean and standard deviation and hypothesis testing by using t-test and F-test at the statistical significance level of .05. The result was shown that 1) For the perception of reliability in service quality of the Suvarnabhumi Airport, the overall averages were at the high level $\bar{X} = 3.48$ and S.D. = 0.94. 2) Passengers with different personal factors had no different perceptions of reliability in service quality at the Suvarnabhumi Airport.

Keywords: Perception, Reliability, Service Quality, Decision

บทนำ

ปัจจุบันท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นสนามบินหลักของประเทศไทย เปิดให้บริการตั้งแต่ปี พ.ศ. 2549 และกลายเป็นหนึ่งในสนามบินที่มีผู้โดยสารมากที่สุดในโลกอย่างรวดเร็ว ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเปิดให้บริการเชิงพาณิชย์เต็มรูปแบบอย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่ 28 กันยายน พ.ศ. 2549 รัฐบาลได้กำหนดให้ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิเป็นท่าอากาศยานหลักของประเทศไทยแทนท่าอากาศยานดอนเมือง และตั้งเป้าให้เป็นศูนย์กลางบินในทวีปเอเชีย อีกทั้งเน้นพัฒนาคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานให้ได้รับการจัดอันดับ 1 ใน 10 ท่าอากาศยานที่มีคุณภาพการบริการดีที่สุดในโลก (ท่าอากาศยานไทย, 2564) สนามบินสุวรรณภูมิในปัจจุบันจึงเป็นปัจจัยสำคัญในระบบขนส่งที่จะช่วยเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจของประเทศ ช่วยสนับสนุน และจัดการหาสินค้าที่เป็นวัตถุดิบของธุรกิจอื่น หรือที่เรียกว่าห่วงโซ่อุปทาน รวมทั้งก่อให้เกิดการขยายตัวต่อเนื่องจากกิจกรรมการบินในพื้นที่รอบสนามบิน และตามแนวทางคมนาคมอีกด้วย ตั้งแต่ต้นปี 2563 ทุกประเทศทั่วโลก เริ่มเข้าสู่วิกฤตการณ์ COVID-19 ประเทศไทยเองในฐานะการเป็นเมืองท่องเที่ยวก็ได้รับผลกระทบในเรื่องนี้ด้วยเช่นกัน อย่างสนามบินสุวรรณภูมิเอง มีรายงานว่าจากที่เคยมีการเดินทางเข้า-ออก เฉลี่ยสูงสุดวันละ 2 แสนคน ได้ลดลงมาเหลือเพียงวันละ 9 หมื่นคน เท่านั้น และยังน้อยลงอีกจากมาตรการชะลอเข้าประเทศ และการกักกันโรคระบาด ขณะที่ร้านค้าภายในสนามบินก็ได้รับผลกระทบจากยอดที่ลดลงกว่า 70%

จากการระบาดของ COVID-19 เป็นเรื่องที่มีความกังวลอย่างมากต่ออุตสาหกรรมการบิน และแสดงถึงความท้าทายที่เฉพาะเจาะจงสำหรับธุรกิจสนามบินในแง่ของปริมาณ การจราจร รายได้ การเชื่อมต่อ และข้อกำหนดต่าง ๆ ผู้ให้บริการสนามบินยังคงเป็นอันดับแรก และสำคัญที่สุดที่เกี่ยวข้องกับการปกป้องสุขภาพ

และสวัสดิการของนักเดินทาง พนักงาน และประชาชน รวมถึงการลดโอกาสในการแพร่กระจายของโรคติดต่อ การสูญเสียผู้โดยสาร และการขนส่งสินค้า การสูญเสียรายได้ ซึ่งส่งผลกระทบต่อความสามารถของสนามบิน ในการกู้เงินทุนและต้นทุนการดำเนินงาน และการสูญเสียการให้บริการจากการยกเลิกเที่ยวบิน ล้วนสร้างภัยคุกคามต่อการดำเนินงานของ สนามบิน (ACI Advisory-Bulletin, 2020) สายการบินยังคงมีบทบาทสำคัญต่อไปในปัจจุบันด้วยการ ขนส่งสิ่งของจำเป็น รวมถึงเวชภัณฑ์ และการส่งกลับของคนหลายพันคนที่ติดอยู่ทั่วโลกโดยข้อยกเว้น การเดินทาง และหลังจากมีการระบาดของโรค COVID-19 รัฐบาลแต่ละประเทศจะต้องใช้สายการบิน เพื่อสนับสนุนการฟื้นตัวทางเศรษฐกิจ เชื่อมต่อศูนย์กลางการผลิต และสนับสนุนการท่องเที่ยว นั่นเป็นเหตุผลว่าทำไมจึงต้องลงมือแก้ไขปัญหาในตอนนี้และเร่งด่วนก่อนที่จะสายเกินไป (Clifford, 2020)

ด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 ผลกระทบต่อภาคอุตสาหกรรมการบิน หรือการจ้างงานนั้นเกิดขึ้นทันที การยกเลิก และข้อยกเว้นหลายอย่างได้ส่งผลกระทบต่อตลาดแรงงาน รวมถึงการสูญเสีย นักเดินทางหรือผู้โดยสาร และมาตรการลดต้นทุนที่ดำเนินการโดยสายการบิน การลดลงอย่างมากของสายการบิน การตัดเจ้าหน้าที่ หรือการเร่งปิดบริษัทในเครือที่ไม่ทำกำไร การปรับมาตรการรักษาความปลอดภัย และความต้องการที่ซับซ้อนของนักเดินทาง นี่คือนิสัยที่เกิดขึ้นกับภาคอุตสาหกรรมการบิน วิกฤตการณ์โควิด-19 จะส่งผลกระทบเป็นเวลาหลายปี และตลาดภาคการบริการจะใช้เวลาหลายปี หรืออาจจะทศวรรษ เพื่อกลับสู่ระดับก่อนเกิดวิกฤตโควิด-19 การตอบสนองของอุตสาหกรรมการบินมีความหลากหลายตั้งแต่ในปัจจุบัน ไปจนถึงการพิจารณาการแก้ไข สถานการณ์หลังโควิด-19 ซึ่งแต่ละประเทศมีมาตรการแตกต่างกันออกไป แต่ทั้งนี้ ผลกระทบทางจิตวิทยาที่เกิดจากการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการใช้ชีวิตของคนหลังโควิด-19 จะนำไปสู่พฤติกรรมผู้บริโภค หรือพฤติกรรมการใช้บริการภาคขนส่ง การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมดังกล่าว โดยเฉพาะเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในพื้นที่ที่มีจำนวนผู้ติดเชื้อโควิด-19 ที่สูง การเปลี่ยนแปลงของมาตรการของสายการบิน เนื่องจากเครื่องบินซึ่งเป็นที่อับอากาศจะถูกลดความสำคัญเนื่องจากเป็นพาหนะส่วนตัว อัตราการจองของผู้โดยสารที่ลดลงในปัจจุบัน ทำให้สายการบินอาจลดเส้นทางการบินหรือการจัดเส้นทางบินตรงได้ (ทักษิณา แสนเย็น, วรวิทย์ เว้นบับ, วีระพันธ์ ช่วยประสิทธิ์, กุลธวัช ศรีายุทธ, และอาภาภรณ์ หาโส๊ะ 2563)

เนื่องจากสนามบินสุวรรณภูมิเป็นสถานที่รวบรวมผู้คนจากมากมายจากทั่วโลก จึงทำให้ผู้โดยสารที่มีความประสงค์จะเดินทางไปทำงาน ท่องเที่ยว หรือทำธุรกิจเป็นประจำนั้น ขาดความเชื่อมั่นในการกลับมาใช้บริการ ไม่มั่นใจกับมาตรการความปลอดภัยของผู้ให้บริการอีกด้วย ดังนั้น ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษา เรื่องการรับรู้ความเชื่อมั่นของผู้โดยสารที่จะมาใช้บริการสนามบินสุวรรณภูมิ ซึ่งผลการวิจัยสามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง วางแผน พัฒนาการได้ รับรู้ถึงข่าวสารได้ มีความเชื่อมั่น เพื่อจะส่งผลให้มีการตัดสินใจที่จะกลับมาใช้บริการสนามบินและสายการบินอีกครั้ง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาการรับรู้ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของสนามบินสุวรรณภูมิ
2. เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของสนามบินสุวรรณภูมิจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้โดยสาร

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและกรอบแนวคิด

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ

กันตภณ ศรีสุวรรณ (2562) ได้อธิบาย ความเชื่อมั่น หมายถึง ความไว้วางใจ หรือความมั่นใจของบุคคล ซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานของความรู้ความเข้าใจของบุคคลนั้น ว่ามีการรับรู้มีความรู้สึกตลอดจนการแสดงออกที่บุคคลแสดงพฤติกรรมความเต็มใจ การยอมรับความเสียหาย และความคาดหวังทางบวกที่มีต่อบุคคลหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ภายใต้สถานการณ์หนึ่งความเชื่อมั่นเป็นความรู้สึกเชื่อใจไว้วางใจ หรือความเชื่อถือของบุคคล ต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดเป็นผลที่ได้รับมาจากประสบการณ์ที่ได้รับ ไม่ว่าจะเป็นจากบุคคลหรือองค์กรในด้านต่าง ๆ เช่น ความซื่อสัตย์ความยุติธรรม ความสามารถในการบริหารจัดการ ความรับผิดชอบต่อสังคม อาจกล่าวได้ว่าเป็นความคาดหวังในทางบวกที่มีต่อบุคคลหรือองค์กร

ปารมี รอดกลิ่น (2562) ได้อธิบาย ความไว้วางใจ หมายถึง การเต็มใจยินยอม หรือเชื่อมั่นของผู้ที่ไว้วางใจ ต่อผู้ที่ได้รับความไว้วางใจในลักษณะความสัมพันธ์ที่จะดำเนินต่อไปในการที่จะให้ผู้ได้รับความเชื่อถือไว้วางใจ ได้กระทำทุกวิถีทางในการปกป้องผลประโยชน์ และไม่เอาใจเอาเปรียบผู้ที่ไว้วางใจซึ่งไม่สามารถทำเองได้

ภรณ์ยา เปรมสวัสดิ์ (2561) ได้อธิบาย ความไว้วางใจ หมายถึง ความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดกันที่ได้มีการติดต่อระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ เมื่อเกิดความสัมพันธ์ที่ดีมีความใกล้ชิดกันจะเกิดความไว้วางใจ ซึ่งส่งผลต่อความรู้สึกมั่นใจต่อสินค้าหรือบริการนั้น ๆ ความไว้วางใจจึงเป็นตัววัดทางสัมพันธภาพที่จับต้องได้ ยากระหว่างผู้ให้บริการกับลูกค้า

ทฤษฎีการตัดสินใจใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ

ทฤษฎีการตัดสินใจใช้ผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อนำทฤษฎีไปใช้วางแผนการจัดบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการตัดสินใจบริโภคผลิตภัณฑ์ และบริการนักรการตลาดชื่อ John Farley et al. (1984) ได้พัฒนาทฤษฎีขึ้นจากการวิเคราะห์งานวิจัยด้วยวิธี Meta-Analyses แล้วเรียกว่า “ทฤษฎีการตัดสินใจ” เรียกย่อว่า CDM ซึ่งย่อมาจากคำว่า Consumer Decision Model

ทฤษฎีการตัดสินใจใช้บริการอธิบายว่าการตัดสินใจใช้บริการหรือไม่ขึ้นอยู่กับ 6 องค์ประกอบ ซึ่งแต่ละองค์ประกอบสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน คือ

องค์ประกอบที่ 1

ข้อเท็จจริงหรือข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ หรือบริการซึ่งเป็นข้อมูลข่าวสารที่ผู้รับบริการรับรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการได้ 2 วิธีคือ

1. จากประสบการณ์ทางตรง หมายถึง ผู้รับบริการได้ใช้วัชระสัมผัสของตนกับผลิตภัณฑ์ หรือบริการนั้นโดยตรง เช่น ได้เห็น ได้ยิน ได้ชิม ได้สัมผัสด้วยตนเองแล้วเกิดการรับรู้ว่าสิ่งนั้นตรงกับความต้องการของตนหรือไม่ตนเองพอใจกับการบริการนั้นมากน้อยเพียงมากน้อยเพียงใด

2. จากประสบการณ์ทางอ้อม หมายถึง ผู้รับบริการได้รับข้อมูลข่าวสารจากคำบอกเล่าของผู้อื่นจากสื่อสารมวลชนจากสิ่งพิมพ์โฆษณาแล้วทำให้เกิดการรับรู้สิ่งนั้นตรงกับความต้องการของตนเอง หรือไม่ตนเองพอใจกับการบริการนั้นมากน้อยเพียงใด

ข้อมูลข่าวสารจะทำหน้าที่เป็นสิ่งเร้า หรือเป็นแหล่งข้อมูลแรกที่กระตุ้นให้ผู้รับบริการนึกถึงเครื่องหมายการค้าขึ้นเกิดเจตคติ หรือความรู้สึกชอบ หรือไม่ชอบต่อบริการนั้น และเกิดความเชื่อมั่นในบริการนั้น

องค์ประกอบที่ 2

เครื่องหมายการค้าทำให้ผู้รับบริการนึกถึงลักษณะของผลิตภัณฑ์ หรือบริการทั้งในด้านรูปร่าง สี รส ขนาดการบรรจุหีบห่อการออกแบบความทนทาน และคุณภาพของบริการ

องค์ประกอบที่ 3

เจตคติที่มีต่อเครื่องหมายการค้าเป็นความรู้สึกชอบไม่ชอบ หรือชอบมากชอบน้อย หรือเป็นความรู้สึกทางบวก หรือทางลบต่อผลิตภัณฑ์ และบริการความรู้สึกทางบวก หรือทางลบเกิดจากการได้รับข่าวสาร หรือข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ และบริการ และเกิดจากการนึกถึงเครื่องหมายการค้า นั้น ๆ ว่ามีมาอย่างไร หากได้รับข้อมูลข่าวสารมาในเชิงบวกนึกถึงเครื่องหมายการค้าในทางบวกความรู้สึกที่มีต่อผลิตภัณฑ์ และบริการนั้นจะเกิดบวกตามมาในทางตรงข้ามความรู้สึกในทางลบจะเกิดเมื่อได้รับข้อมูลข่าวสารมาในทางลบ และระลึกถึงเครื่องหมายการค้าในทางลบซึ่งเจตคติที่มีต่อเครื่องหมายการค้าจะมีอิทธิพลต่อความมุ่งมั่นที่จะใช้ผลิตภัณฑ์ และบริการนั้นต่อไป

องค์ประกอบที่ 4

ความเชื่อมั่นในผลิตภัณฑ์ และบริการเป็นการประเมิน และตัดสินใจว่าผลิตภัณฑ์ และบริการตรงกับความต้องการของตน หรือไม่ ความเชื่อมั่นเกิดจากการได้รับข่าวสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ และบริการนั้น และความศรัทธาที่มีต่อเครื่องหมายการค้าร่วมกัน โดยที่อิทธิพลของความเชื่อมั่นในผลิตภัณฑ์ และบริการจะมีต่อความมุ่งมั่นที่จะใช้ หรือไม่ใช้ผลิตภัณฑ์ และบริการนั้นต่อไป

องค์ประกอบที่ 5

ความมุ่งมั่นในการใช้ หมายถึง การตัดสินใจใช้ด้วยการวางแผนการใช้ เช่น จะใช้รุ่นไหน สีไหน ใช้เมื่อไร จะติดต่อการซื้อกับใคร เป็นต้น

องค์ประกอบที่ 6

การซื้อผลิตภัณฑ์ และบริการการซื้อผลิตภัณฑ์ และบริการเป็นขั้นตอนสุดท้ายที่ผู้รับบริการตัดสินใจใช้ผลิตภัณฑ์ และบริการแล้วแสดงเป็นพฤติกรรมด้วยการซื้อผลิตภัณฑ์และบริการนั้น

กระบวนการตัดสินใจ (Process of Decision Making) หมายถึง การกำหนดขั้นตอนของการตัดสินใจ ตั้งแต่ขั้นตอนแรกไปจนถึงขั้นตอนสุดท้ายการตัดสินใจ โดยมีลำดับขั้นของกระบวนการดังกล่าวเป็นการตัดสินใจ โดยใช้หลักเหตุผล และกฎหมาย ซึ่งเป็นการตัดสินใจโดยใช้ระเบียบวิธีทางวิทยาศาสตร์เป็นเครื่องมือช่วยในการหาข้อสรุป เพื่อการตัดสินใจขั้นตอนของกระบวนการตัดสินใจมีอยู่หลายรูปแบบแล้วแต่ความคิดเห็นของนักวิชาการ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

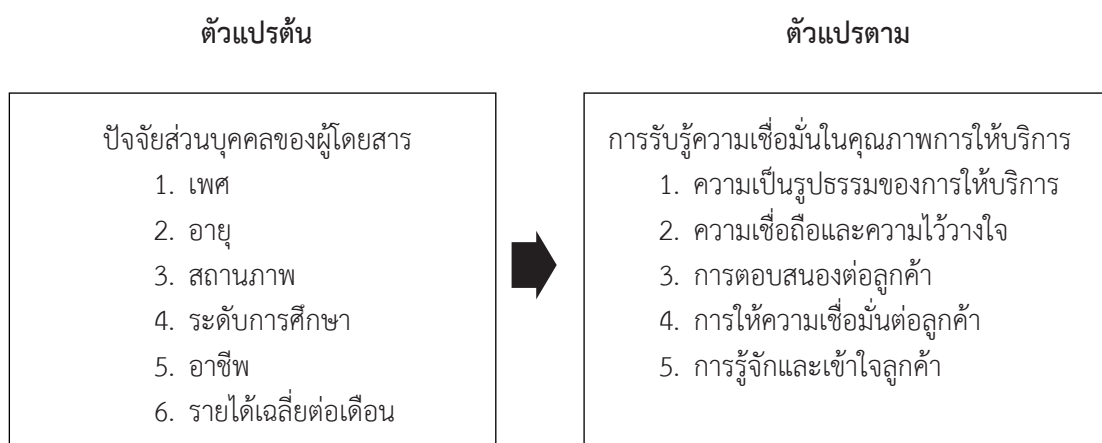
อาทิตยา เรืองเนตร และสุทธาวรรณ จีระพันธุ์ ชาโต้ (2562) ทำการศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล โดยผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี สถานภาพโสด มีอาชีพข้าราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ รายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,000-30,000 บาท ผู้วิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ โดยรวมอยู่ในระดับที่น่าพอใจมากที่สุด โดยปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ได้แก่ ความเป็นรูปธรรม ของการบริการความไว้วางใจ หรือความน่าเชื่อถือ และความใส่ใจลูกค้า และจากการ

สัมภาษณ์เชิงลึก พบว่า ลูกค้าให้ความสำคัญกับพนักงานผู้ให้บริการ เช่น (1) การเอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการ (2) การให้คำแนะนำ และตอบข้อสงสัย (3) การให้บริการด้วยความรวดเร็ว เป็นต้น ซึ่งผลการศึกษาจะเป็นแนวทางในการวางแผนปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ และคุณภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ธนาคารสามารถขับเคลื่อนไปสู่เป้าหมาย และเพิ่มประสิทธิภาพในการแข่งขัน ในปัจจุบัน สร้างความยั่งยืน แก่ธนาคาร

รุ่งทิพย์ นิลพัท (2561) ได้ศึกษา เรื่อง คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้ซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาลเปาโล รังสิต ผลการศึกษา พบว่า 1) คุณภาพการให้บริการด้านการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการมีความสัมพันธ์มากที่สุดกับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = 0.692) รองลงมาคือ คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการมีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำ ของผู้รับบริการ (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = 0.689) ซึ่งผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ พบว่า มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับมากทุกด้าน 2) ความพึงพอใจด้านการเข้าถึงแหล่งบริการมีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการมากที่สุด (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = 0.682) รองลงมาคือ ความพึงพอใจด้านความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการมีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำ (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = 0.676) ซึ่งผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์พบว่าความพึงพอใจทุกด้านมีระดับความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำอยู่ในระดับมาก

กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยให้สอดคล้องกับสมมติฐานในการวิจัย โดยกำหนดตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม แสดงดังภาพที่ 1 โดยศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้โดยสารที่มีต่อการรับรู้ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ความเชื่อถือ และความไว้วางใจ การตอบสนองต่อลูกค้า การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และการรู้จักและเข้าใจลูกค้า



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

H_0 ผู้โดยสารที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความรับรู้ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของสนามบินสุวรรณภูมิไม่แตกต่างกัน

H_1 ผู้โดยสารที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความรับรู้ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของสนามบินสุวรรณภูมิแตกต่างกัน

ระเบียบวิธีวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย เป็นกลุ่มผู้โดยสารที่ใช้บริการสนามบินสุวรรณภูมิ เฉพาะชาวไทย จำแนกได้ตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

2. กลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากประชากรมีขนาดใหญ่ และไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้น ขนาดตัวอย่างสามารถคำนวณได้จากสูตรไม่ทราบจำนวนประชากรของ (อกินันท์ จันตะนี, 2550) ซึ่งเป็นการคำนวณหาขนาดตัวอย่างกรณีไม่ทราบจำนวนประชากร ดังนี้

$$\text{สูตร } N = P (1 - p) Z^2 e^{-1}$$

เมื่อ N คือ จำนวนตัวอย่าง

P คือ แทนสัดส่วนประชากรผู้วิจัยต้องการสุ่มโดยกำหนดใช้ 20% หรือ .20

Z คือ ค่ามาตรฐานที่ระดับความเชื่อมั่นที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งเป็นระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 มีค่าเท่ากับ 1.96

e คือ ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ (5% หรือ 0.05)

วิธีทำ

$$P = 0.2$$

$$Z = 1.96 \text{ (ความเชื่อมั่น 95\%)}$$

$$e = 0.05 \text{ (คลาดเคลื่อนได้ 5\% หรือ } = 0.05)$$

$$\text{แทนค่าในสูตร } n = 0.2 (1.02) (1.96)^2 Z^2 e^{-1}$$

$$= 0.6144 \div 0.0025$$

$$= 245.67 \text{ หรือประมาณ } 246 \text{ คน}$$

ใช้ขนาดตัวอย่างอย่างน้อย 246 คน จึงสามารถประมาณค่าร้อยละ โดยมีความผิดพลาดไม่เกินร้อยละ 5 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 เพื่อความสะดวกในการประเมินผล และการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงใช้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 250 คน ซึ่งถือได้ว่าผ่านเกณฑ์ตามที่เงื่อนไขกำหนด

3. การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เพื่อสะดวกในการเก็บข้อมูล

4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามเอง โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้โดยสารที่ใช้บริการของสนามบินสุวรรณภูมิ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ความเชื่อมั่นคุณภาพการให้บริการของสนามบินสุวรรณภูมิ ในช่วงสถานการณ์ COVID-19 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

เกณฑ์การแบ่งช่วงคะแนนเพื่อแปลความหมายตามค่าเฉลี่ย ดังนี้ (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ, 2553)

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

คะแนนเฉลี่ยที่ได้ นำมาแปลความหมายตามเกณฑ์ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.21–5.00 หมายถึง มากที่สุด

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.41–4.20 หมายถึง มาก

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.61–3.40 หมายถึง ปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.81–2.60 หมายถึง น้อย

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00–1.80 หมายถึง น้อยที่สุด

5. การสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ดำเนินการ ดังนี้

1) ศึกษาเอกสาร ทฤษฎี และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2) สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมกรอบแนวคิด และวัตถุประสงค์ของการวิจัย และเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของเนื้อหา และภาษาที่ใช้แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข และนำเสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจ จำนวน 5 คน เพื่อหาค่าความสอดคล้อง Index of Item Objective Congruence (IOC) จากการคำนวณจากสูตร ดังนี้ (สมชาย วรภิภิเกษมสกุล, 2553)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

IOC คือ ดัชนีความสอดคล้อง A

R คือ คะแนนการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ

$\sum R$ คือ ผลรวมของคะแนนพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ

N คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

โดยมีการกำหนดคะแนนของผู้เชี่ยวชาญ ดังนี้

+ 1 คือ เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามข้อนั้นวัดได้ตรงตามจุดประสงค์ที่ระบุไว้จริง

0 คือ เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามข้อนั้นวัดได้ตรงตามจุดประสงค์ที่ระบุไว้

- 1 คือ เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามข้อนั้นไม่สามารถวัดได้ตามจุดประสงค์ที่ระบุไว้

เกณฑ์การแปลความหมาย

ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำผลการตรวจสอบมาปรับปรุงข้อคำถามให้มีความถูกต้อง และชัดเจนยิ่งขึ้น

โดยคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไปไว้ใช้ (ค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.60–1.00)

3) หาคุณภาพของแบบสอบถาม โดยนำไปทดสอบกับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น โดยคำนวณจากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของ Cronbach ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.99

- 4) นำแบบสอบถามไปดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยดำเนินการทำหนังสือขอเก็บข้อมูลของผู้มาใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ถึงผู้อำนวยการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ บมจ. ท่าอากาศยานไทย ดำเนินการแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างบริเวณรอตรวจบัตรโดยสารเฉพาะชาวไทย
7. การวิเคราะห์ข้อมูล การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้วิธีวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐาน การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยด้วยสถิติ t-test, F-test
 - 1) ค่าความถี่และร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้อธิบายข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้โดยสารที่ใช้บริการสนามบินสุวรรณภูมิ
 - 2) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ใช้อธิบายค่าเฉลี่ยที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 2 ที่เกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการของผู้โดยสารสนามบินสุวรรณภูมิจากสถานการณ์ COVID-19
 - 3) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D. (Standard Deviation) เพื่อใช้อธิบายการกระจายของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 2 ที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ และคุณภาพในเรื่องของการให้บริการของสนามบินสุวรรณภูมิ ช่วงสถานการณ์ COVID-19
 - 4) การทดสอบสมมติฐานด้วย t-test, F-test เพื่อเปรียบเทียบแบบสอบถามตอนที่ 2 เกี่ยวข้องกับความเชื่อมั่น และคุณภาพในเรื่องของการให้บริการของสนามบินสุวรรณภูมิช่วงสถานการณ์ COVID-19 จำแนกตามแบบสอบถามตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้โดยสาร และจำแนกตามแบบสอบถามส่วนที่ 2 ระดับคุณภาพการให้บริการ โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.5 ซึ่งถ้าน้อยกว่า 0.5 แสดงว่าความพึงพอใจแตกต่างกัน
 - 5) การทดสอบสมมติฐานด้วย One-Way ANOVA: F-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้โดยสารกับระดับความพึงพอใจในการใช้บริการที่มีผลต่อการมาใช้บริการสนามบินสุวรรณภูมิในช่วงสถานการณ์ COVID-19 กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.5

ผลการศึกษา

ผู้วิจัยได้ทำการสรุปผลการศึกษา เรื่อง การรับรู้ความเชื่อมั่นการให้บริการของสนามบินสุวรรณภูมิ ในสถานการณ์ COVID-19 มีดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้โดยสารส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 20-30 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพเป็นธุรกิจส่วนตัว และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท

ตารางที่ 1 จำนวนและค่าร้อยละของผู้โดยสาร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (250 คน)	ร้อยละ (100.00)
เพศ		
ชาย	103	41.20
หญิง	147	58.80

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (250 คน)	ร้อยละ (100.00)
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	16	6.40
อายุ 20-30 ปี	93	37.20
อายุ 31-40 ปี	79	31.60
อายุ 41-50 ปี	42	16.80
อายุ 51-60 ปี	17	6.80
อายุ 60 ปีขึ้นไป	3	1.20
สถานภาพ		
โสด	143	57.20
สมรส	95	38.00
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	12	4.80
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่ามัธยม 6	10	4.00
มัธยม 6 หรือ ปวช.	30	12.00
ปวส./อนุปริญญา	19	7.60
ปริญญาตรี	124	40.60
ปริญญาโท	59	23.60
อื่นๆ	8	3.20
อาชีพ		
นักศึกษา	67	26.80
ธุรกิจส่วนตัว	69	27.60
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	30	12.00
พนักงานบริษัท	28	11.20
ข้าราชการ	52	20.80
อื่นๆ	4	1.60
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ไม่ต่ำกว่า 10,000 บาท	23	9.20
10,001-20,000 บาท	53	21.20
20,001-30,000 บาท	88	35.20
30,000 บาทขึ้นไป	86	34.40

2. การรับรู้ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของสนามบินสุวรรณภูมิ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการอยู่ในระดับมาก ด้านความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับมาก ด้านการให้ความมั่นใจอยู่ระดับมาก การดูแลเอาใจใส่อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการสนามบินสุวรรณภูมิ

คุณภาพการให้บริการสนามบินสุวรรณภูมิ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.44	0.90	มาก
2. ด้านความเชื่อถือ	3.53	0.90	มาก
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	3.30	0.92	ปานกลาง
4. ด้านการให้ความมั่นใจ	3.50	0.83	มาก
5. ด้านการดูแลเอาใจใส่	3.62	1.16	มาก
รวม	3.48	0.94	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า การรับรู้ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการสนามบินสุวรรณภูมิ ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.48$ และ $S.D.=0.94$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่า ผู้โดยสารมีระดับความพึงพอใจด้านการดูแลเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.62$ และ $S.D.=1.16$) รองลงมา ด้านความเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.53$ และ $S.D.=0.90$) รองลงมา ด้านการให้ความมั่นใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.50$ และ $S.D.=0.83$) รองลงมา ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.44$ และ $S.D.=0.90$) และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.30$ และ $S.D.=0.92$) ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์การรับรู้ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของสนามบินสุวรรณภูมิ จำแนกปัจจัยส่วนบุคคลของผู้โดยสาร มีปัจจัยส่วนบุคคลมีการรับรู้ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของสนามบินสุวรรณภูมิ ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ด้านความเชื่อถือ และความไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า และด้านการรู้จัก และเข้าใจลูกค้าที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของสนามบินสุวรรณภูมิ ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ด้านความเชื่อถือ และความไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 3 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบการรับรู้ความเชื่อมั่นในคุณภาพให้บริการสนามบิน จำแนกตามเพศ

ระดับการตัดสินใจ	เพศ				t	Sig.
	ชาย (n = 103)		หญิง (n = 147)			
	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D		
ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ	3.92	.52	4.00	.46	-1,189	.015*
ด้านเชื่อถือ และความไว้วางใจ	3.96	.45	3.99	.38	-516	.126
ด้านการตรวจสอบสนองต่อลูกค้า	3.39	.76	3.16	.81	2.396	.431
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	3.34	.89	3.30	.87	.379	.552
ด้านการรู้จัก และเข้าใจลูกค้า	4.27	.54	4.26	.73	.155	.029*
รวม	3.66	.41	3.61	.41	.820	.910

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ Independent Sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งมีค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 มี 3 ด้าน เชื่อถือ และความไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า แสดงว่าผู้โดยสารที่มีเพศต่างกันมีการรับรู้ความเชื่อมั่นการให้บริการไม่แตกต่างกัน ค่า Sig. น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 มี 2 ด้าน แสดงว่าผู้โดยสารที่มีเพศ ต่างกัน มีความพึงพอใจด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า แตกต่างกัน

ตารางที่ 4 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบการรับรู้ความเชื่อมั่นในคุณภาพให้บริการสนามบิน จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการตัดสินใจใช้บริการ		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านรูปธรรมของการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.71	5	.74	.89	.475
	ภายในกลุ่ม	201.79	244	.83		
	รวม	204.65	249			
ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	1.21	5	.24	.29	.908
	ภายในกลุ่ม	203.44	244	.83		
	รวม	204.65	249			
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.38	5	.47	.44	.725
	ภายในกลุ่ม	208.49	244	.85		
	รวม	210.88	249			
ด้านการให้ความมั่นใจ	ระหว่างกลุ่ม	4.78	5	.95	1.39	.216
	ภายในกลุ่ม	167.31	244	.68		
	รวม	172.09	249			

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ระดับการตัดสินใจใช้บริการ		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการเข้าใจ และรับรู้ความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	9.36	5	1.87	1.39	.216
	ภายในกลุ่ม	327.16	244	1.34		
	รวม	336.52	249			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2.68	5	.53	.86	.501
	ภายในกลุ่ม	151.10	244	.61		
	รวม	153.78	249			

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งมีค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าระดับมากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ คือ .05 มี 5 ด้าน แสดงว่าผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีการรับรู้ความเชื่อมั่นด้านรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเข้าใจ และรับรู้ความต้องการ และโดยรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 5 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบการรับรู้ความเชื่อมั่นในคุณภาพให้บริการสนามบิน จำแนกตามอาชีพ

ระดับการตัดสินใจใช้บริการ		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านรูปธรรมของการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	5.07	3	1.69	2.07	.102
	ภายในกลุ่ม	200.44	246	.81		
	รวม	205.51	249			
ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	2.50	3	.83	1.01	.378
	ภายในกลุ่ม	202.15	246	.82		
	รวม	204.65	249			
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.91	3	.97	1.14	.318
	ภายในกลุ่ม	207.07	246	.84		
	รวม	210.88	249			
ด้านการให้ความมั่นใจ	ระหว่างกลุ่ม	3.09	3	1.03	1.50	.212
	ภายในกลุ่ม	169.00	246	.68		
	รวม	172.00	249			
ด้านการเข้าใจและรับรู้ความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	2.48	3	.82	.61	.603
	ภายในกลุ่ม	334.04	246	1.35		
	รวม	336.52	249			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2.70	3	.93	1.52	.210
	ภายในกลุ่ม	150.99	240	.01		
	รวม	153.78	249			

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่าค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าระดับมากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ คือ .05 มี 5 ด้าน แสดงว่าผู้โดยสารที่มีอาชีพต่างกันมีการรับรู้ความเชื่อมั่นด้านรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเข้าใจ และรับรู้ความต้องการ และโดยรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 6 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบการรับรู้ความเชื่อมั่นในคุณภาพให้บริการสนามบิน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ระดับการตัดสินใจใช้บริการ		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านรูปธรรมของการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.67	4	.91	1.11	.351
	ภายในกลุ่ม	201.83	245	.82		
	รวม	205.51	249			
ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	3.36	4	.84	1.02	.391
	ภายในกลุ่ม	201.29	245	.82		
	รวม	204.65	249			
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	.32	4	.08	.09	.981
	ภายในกลุ่ม	210.55	245	.85		
	รวม	210.88	249			
ด้านการให้ความมั่นใจ	ระหว่างกลุ่ม	3.19	4	.79	1.15	.332
	ภายในกลุ่ม	168.90	245	.68		
	รวม	172.09	249			
ด้านการเข้าใจและรับรู้ความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	4.49	4	1.12	.82	.503
	ภายในกลุ่ม	332.03	245	1.35		
	รวม	336.52	249			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	1.73	4	.43	.70	.582
	ภายในกลุ่ม	152.03	245	.62		
	รวม	153.78	249			

จากตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่าค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าระดับมากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ คือ .05 มี 5 ด้าน แสดงว่าผู้โดยสารที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีการรับรู้ความเชื่อมั่นด้านรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเข้าใจ และรับรู้ความต้องการ และโดยรวมไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

1. การรับรู้ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของสนามบินสุวรรณภูมิ ด้านความเป็นรูปธรรม ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการให้ความการดูแลเอาใจใส่โดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการตอบสนอง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง อาจเนื่องมาจากสนามบินสุวรรณภูมิเป็นสนามบินที่มีการดูแลความปลอดภัย ต่อสถานการณ์ COVID-19 ทำให้ผู้โดยสารมีการรับรู้ในด้านความเป็นรูปธรรม ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการให้การดูแลเอาใจใส่อย่างทั่วถึง แต่ด้านการตอบสนองต่อการรับรู้การใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง เพราะสถานการณ์ COVID-19 ทำให้การเดินทางของผู้โดยสารหยุดชะงัก ส่งผลต่อการรับรู้ในการใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับ อาทิตยา เรืองเนตร และสุทธาวรรณ จีระพันธุ์ ชาติ (2562) ทำการศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพ การให้บริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร และ ปริมณฑล โดยผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่โดยรวมมีระดับที่น่าพอใจมากที่สุดโดยปัจจัย ด้านคุณภาพการให้บริการ มีผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ และความใส่ใจลูกค้า และสอดคล้องกับ รุ่งทิพย์ นิลพัท (2561) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการ ให้บริการ และความพึงพอใจมี ความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้ซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาลเปาโล รังสิต ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยคุณภาพ การให้บริการด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้ซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาล เปาโล รังสิต

2. ผลการวิเคราะห์การรับรู้ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของสนามบินสุวรรณภูมิ จำแนกปัจจัย ส่วนบุคคลของผู้โดยสารปัจจัยส่วนบุคคลมีการรับรู้ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของสนามบิน สุวรรณภูมิ เพศ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ความเชื่อมั่นในคุณภาพ การให้บริการของสนามบินด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ด้านความเชื่อถือ และความไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า และด้านการรู้จัก และเข้าใจลูกค้าที่ไม่แตกต่างกัน อาจเนื่องมาจากผู้โดยสาร มีการรับรู้ และมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของพนักงาน เช่น มีการสวมหน้ากากอนามัย การบริการ ที่เต็มใจของพนักงาน พนักงานให้บริการอย่างถูกต้อง และการให้บริการที่เป็นสากล รวมถึงการเข้าใจผู้โดยสาร ที่มาใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับ รัฐนันท์ พุกภักดี (2557) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชาวไทย ที่มีต่อสายการบินไทย พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ ศุภวิรัช ชินรัตน์ลาภ (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ สายการบินต้นทุนต่ำ เส้นทางภายในประเทศของผู้ใช้บริการชาวไทย พบว่า อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำเส้นทางภายในประเทศของผู้ใช้บริการชาวไทย ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับ สุดสวาท จิตรสุภา, ขนกสุตา มีโพธิ์, พรธีรธรรม อุตริพันธ์ และไอรดา สมัครงการ (2565) ได้ศึกษาเรื่องทัศนคติของผู้โดยสารต่อการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้โดยสาร ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาด ของโรคติดเชื้อไวรัส โคโรนา 2019 ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 ซึ่งอาจจะเนื่องมาจากมาตรการ

การเตรียมความพร้อมของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) ได้ดำเนินการเตรียมความพร้อมของสนามบินเพื่อรับนโยบายเปิดประเทศรับนักท่องเที่ยวด้วยมาตรฐานความปลอดภัยสนามบิน และนโยบายสาธารณสุข จึงทำให้ผู้โดยสารที่มาใช้บริการทุกคนได้รับความสะดวกความสบาย และประทับใจ จึงทำให้ผลการวิจัยไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้

1.1 จากการศึกษาเรื่องการรับรู้ความเชื่อมั่นการให้บริการของสนามบินสุวรรณภูมิในสถานการณ์ COVID-19 พบว่า ความเชื่อมั่นในคุณภาพการบริการมีผลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการของสนามบินสุวรรณภูมิ ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องการให้ความสำคัญกับเรื่องนี้มากขึ้น เช่น พนักงานของสนามบินสุวรรณภูมิให้ความดูแลเอาใจใส่ผู้โดยสารอย่างเท่าเทียมกัน และแสดงให้เห็นถึงการดูแลแบบห่วงใยผู้โดยสาร

1.2 พนักงานให้บริการของสนามบินต้องให้ความมั่นใจแก่ผู้โดยสารผ่านการให้บริการที่มีมาตรการอย่างเคร่งครัด และใช้เครื่องมือ หรืออุปกรณ์ที่มีมาตรฐานในการคัดกรองผู้โดยสารในสถานการณ์ COVID-19 ไม่ว่าจะเป็นเทอร์โมมิเตอร์แบบวัดอุณหภูมิหน้าผาก (Forehead Thermometer) เทอร์โมมิเตอร์แบบสแกนร่างกาย (Thermosean หรือ Thermo Scanner) เจลแอลกอฮอล์ และหน้ากากอนามัย เพื่อให้ผู้โดยสารรู้สึกปลอดภัยในการเข้ามาใช้บริการที่สนามบิน นอกจากนี้ หากเกิดเหตุผิดปกติใด ๆ กับผู้โดยสาร พนักงานต้องพร้อมที่จะเข้าช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว สิ่งเหล่านี้จะช่วยให้ผู้โดยสารเกิดความเชื่อมั่น และสบายใจในการเข้าใช้บริการของสนามบิน

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 แนะนำให้ทำการศึกษาเกี่ยวกับกลุ่มประชากร/กลุ่มตัวอย่างกลุ่มอื่น ๆ ในสถานที่ที่แตกต่างกัน ควรจะศึกษาเกี่ยวกับสนามบินในสถานการณ์ COVID-19 ในพื้นที่จังหวัดอื่นของประเทศไทย หรือพื้นที่อื่นที่น่าสนใจรวมถึงขยายกลุ่มตัวอย่างไปเป็นชาวต่างชาติ หรือเจาะจงเฉพาะนักท่องเที่ยว และแต่ละเชื้อชาติที่มีสัดส่วนใหญ่ในการเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย เพื่อให้ธุรกิจการให้บริการของสนามบินของประเทศไทยมีการพัฒนา หรือปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ และเพื่อเพิ่มความสามารถ และศักยภาพในการต่อสู้หรือแข่งขันของบรรดาสนามบินต่าง ๆ ให้อยู่รอดในสนามการแข่งขันที่รุนแรงได้ รวมถึงช่วยให้ธุรกิจการให้บริการของสนามบินคิดกลยุทธ์ที่มีคุณภาพในการให้บริการเพื่อให้ตอบโจทย์ความต้องการของผู้โดยสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 การวิจัยครั้งนี้มีวิธีการดำเนินการวิจัยในเชิงปริมาณเท่านั้นฉะนั้นหากมีผู้ที่สนใจศึกษาในประเด็นที่คล้ายคลึงกัน ควรจะมีวิธีการดำเนินการวิจัยในเชิงคุณภาพร่วมด้วย ทั้งนี้เพื่อให้ผลการวิจัยมีความถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นที่ยอมรับในวงวิชาการมากยิ่งขึ้น

2.3 แนะนำให้ใช้สถิติตัวอื่นมาวิเคราะห์ในแง่มุมอื่น ๆ ควรใช้สถิติ Analysis of Variance (ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป เช่น กลุ่มตัวอย่างคนไทย และกลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติ โดยมีตัวแปรตาม 1 ตัวใน มาตรวัด Interval หรือ Ratio Scale และตัวแปรต้นอยู่ในมาตรวัด Nominal Scale และควรใช้สถิติ Multivariate Analysis of Variance เพื่อทดสอบ

ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป เช่น กลุ่มนักท่องเที่ยวเอเชีย และกลุ่มนักท่องเที่ยวยุโรป โดยมีตัวแปรต้นตั้งแต่ 1 ตัวขึ้นไป อยู่ในมาตรวัด Nominal Scale และตัวแปรตามมากกว่า 1 ตัว อยู่ในระดับมาตรวัดระบบ Interval หรือ Ratio Scale และถ้ามีตัวแปรต้น 1 ตัว เรียกว่า One-way ANOVA ถ้ามีตัวแปรต้น 2 ตัว เรียกว่า Two-way ANOVA และถ้ามีตัวแปรต้น 3 ตัว เรียกว่า Three-way ANOVA หากมีตัวแปรพร้อม จะเรียกว่า Multivariate Analysis of Covariance

เอกสารอ้างอิง

- กันตภณ ศรีสุวรรณ. (2562). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม กรณีศึกษา สถานีตำรวจนครบาลดุสิต**. สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- ทักษิณา แสนเย็น, วรุดิ เว้นบาป, วีระพันธ์ ช่วยประสิทธิ์, กุลธวัช ศรายุทธ และอาภาภรณ์ หาโສ. (2563). **บทวิเคราะห์การรับมือโรคโควิด-19: ผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการบิน**. วารสารสหวิทยาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. 3 (2), 217-218.
- ท่าอากาศยานไทย. (2564) **รายงานประจำปี**. [Online]. Available: <https://corporate.airportthai.co.th/wpcontent/uploads/2021/01/>. [2564, พฤศจิกายน 25].
- ปารมี รอดกลิ่น. (2562). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความไว้วางใจซึ่งทำให้เกิดการตัดสินใจซื้อสินค้าประเภทอัญมณีและเครื่องประดับผ่านช่องทางการถ่ายทอดสดเฟสบุ๊กไลฟ์ (Facebook Live)**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ภรณ์ยา เปรมสวัสดิ์. (2561). **ความไว้วางใจ การรับรู้ด้านราคาและประสิทธิภาพของเว็บไซต์ที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อสินค้าผ่านทาง ออนไลน์จากห้างสรรพสินค้าที่มีชื่อเสียงโดยผู้ซื้อในเขตสาทร กรุงเทพมหานคร**. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- รัฐนันท์ พุกภักดี. (2557). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชาวไทยที่มีต่อสายการบินไทย**. การค้นคว้าอิสระ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- รุ่งทิพย์ นิลพัท. (2561). **คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาลเปาโลรังสิต**. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2553). **เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา**. (พิมพ์ครั้งที่ 11). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ศุภวิชช์ ชินรัตนลาภ. (2558). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำเส้นทางภายในประเทศของผู้ใช้บริการชาวไทย**. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

สมชาย วรภิเษมสุข. (2553). **ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์**. อุดรธานี: อักษรศิลป์.

สุดสวาท จิตรสุภา, ชนกสุตา มีโพธิ์, พรธีราม อุดรินทร์ และไอรดา สมักรการ. (2565). ทักษะคิดของผู้โดยสารต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส โควิด 2019. **วารสารศิลปศาสตร์ มทร.ธัญบุรี**. 3 (1), 22.

อภิรักษ์ จันทะนี. (2550). **สถิติและการวิจัยทางธุรกิจ**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

อาทิตยา เรืองเนตร และสุทธาวรรณ จีระพันธุ์ ชาติ. (2562). **ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล**. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

Reference

ACI Advisory-Bulletin. (2020). **The Impact of COVID-19 On The Airport Business**. [Online]. Available:<https://aci.aero/wp-content/uploads/2020/03/ACI-COVID19-Advisory-Bulletin-2020-03-10.pdf>. [November 20, 2022].

Clifford. (2020). **COVID-19 Impact on Asia-Pacific Aviation Worsens**. [Online]. Available: <https://www.iata.org/en/pressroom/pr/2020-04-24-01>. [November 20, 2022].

John Farley; et al. (1984). How Advertising Affects Sales: Meta-Analysis of Econometric Results. **Journal of Marketing Research**. 21 (1), 337-341.

ผู้เขียน

นายธนกร ณรงค์วานิช

วิทยาลัยการท่องเที่ยวและการบริการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม
2410/2 ถนนพหลโยธิน เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900
e-mail: thanakorn.na@spu.ac.th

ผลกระทบของความสามารถในการบริหารสินทรัพย์ที่มีต่ออัตราผลตอบแทน
และการประเมินมูลค่าหุ้นของบริษัทกลุ่มอสังหาริมทรัพย์ และก่อสร้างที่จดทะเบียน
ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

The Effect of Asset Management Capability on Rate of Return and
Stock Valuation Assessment of the Listed Companies Under Real Estate
and Construction Category on the Stock Exchange of Thailand

ธนพัต จันตะ* และประเวศ เพ็ญวุฒิกุล
คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม

Tanapad Janta* and Pravass Penvutikul
Faculty of Accounting, Sripatum University

Received: August 5, 2022

Revised: December 2, 2022

Accepted: December 7, 2022

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาผลกระทบของความสามารถในการบริหารสินทรัพย์ที่มีต่ออัตราผลตอบแทน และ 2) ศึกษาผลกระทบของอัตราผลตอบแทนที่มีต่อการประเมินมูลค่าหุ้นของบริษัทกลุ่มอสังหาริมทรัพย์ และก่อสร้างที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงที่มีการยื่นรายงานทางการเงิน สำหรับรอบระยะเวลาบัญชีปี พ.ศ. 2561-พ.ศ. 2563 ครบทั้ง 3 ปี รอบระยะเวลาบัญชี จำนวนทั้งสิ้น 95 บริษัท จากการเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิจากงบการเงิน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาสำหรับข้อมูลเชิงปริมาณ ได้แก่ ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระที่มีนัยสำคัญ นอกจากนี้ได้ใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษา พบว่า 1) ความสามารถในการบริหารสินทรัพย์มีผลกระทบต่ออัตราผลตอบแทนที่ระดับนัยสำคัญของสถิติ .05 โดยความสามารถในการบริหารสินทรัพย์ และอัตราผลตอบแทนไม่มีความสัมพันธ์กัน และ 2) อัตราผลตอบแทนมีผลกระทบต่อการประเมินมูลค่าหุ้นที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยอัตราผลตอบแทน และการประเมินมูลค่าหุ้นไม่มีความสัมพันธ์กัน โดยปัจจัยที่แตกต่างกันมีผลมาจากผลคำนวณข้อมูลทุติยภูมิจากงบการเงิน และช่วงระยะเวลาบัญชี

คำสำคัญ: ความสามารถในการบริหารสินทรัพย์ อัตราผลตอบแทน การประเมินมูลค่าหุ้น

Abstract

The objectives of this independent study were 1) to study the effect of the asset management capability on the rate of return and 2) to study the effect of the rate of return on the stock valuation assessment of the listed companies under real estate and construction category on the stock exchange of Thailand. A purposive sampling was applied to include only the companies that submitted the financial reports from the fiscal year 2018 to 2020. A total sampling was 95 companies. In the secondary data collection from the financial statements, descriptive statistics were used for quantitative data, including minimum, maximum, means, and standard deviation as well as the correlation coefficient to test the relationship of significant independent variables. Multiple regression analysis was also applied. The results showed that 1) the asset management capability affected rate of return at the statistical significance level of .05 but they showed no significant correlation and 2) the rate of return affected stock valuation assessment at the statistical significance level of .05 but they showed no significant correlation. The different factors were derived from the calculation of secondary data from the financial reports and accounting periods.

Keywords: Asset Management Capability, Rate of Return, Stock Valuation Assessment

บทนำ

กลุ่มอุตสาหกรรมที่มีอัตราการจ่ายเงินปันผลเฉลี่ยสูงที่สุด 3 อันดับแรกใน SET ได้แก่ ธุรกิจการเงิน (FINCIAL) อสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง (PROPCON) และเทคโนโลยี (TECH) โดยมี Dividend Yield เฉลี่ย ปี 2563 ที่ 4.63% 4.37% และ 4.22% ตามลำดับ ทั้งนี้ นักลงทุนสามารถคัดกรอง “หุ้นปันผล” โดยใช้เครื่องมืออัตราส่วนทางการเงินมาประกอบการพิจารณาหุ้นที่มีอัตราเงินปันผลตอบแทนสูง รวมถึงมีปัจจัยพื้นฐานทางการเงินที่ดี และการเลือกหุ้นสักตัว เพื่อถือลงทุนในระยะยาวควรที่จะใช้ปัจจัยอื่น ๆ ในการพิจารณาควบคู่ให้ครบทุกมิติด้วย (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2564)

การวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการบริหารสินทรัพย์เป็นการวิเคราะห์ เพื่อให้ทราบถึงสินทรัพย์ทั้งหมดที่กิจการมีอยู่ ทั้งสินทรัพย์หมุนเวียน และสินทรัพย์ไม่หมุนเวียนมาใช้ในการบริหารสินทรัพย์ และการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด อัตราส่วนที่ใช้ในการคำนวณเป็นการหาความสัมพันธ์ของสินทรัพย์แต่ละประเภท ถ้ากิจการสามารถบริหารสินทรัพย์ที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพ ผลของอัตราส่วนนี้จะคำนวณได้ค่าที่สูง แสดงว่าสินทรัพย์ที่กิจการมีอยู่ก่อให้เกิดประโยชน์ในการลงทุนที่มีประสิทธิภาพ แต่ถ้าหากอัตราส่วนนี้คำนวณได้ต่ำ แสดงว่ากิจการได้มีการใช้ประโยชน์ในสินทรัพย์ที่ลงทุนไปนั้นยังไม่คุ้มค่า หรือมีการลงทุนในสินทรัพย์มากเกินไป

การวิเคราะห์อัตราส่วน เพื่อการวิเคราะห์ความสามารถในการทำกำไร เป็นการวัดความสามารถในการทำกำไรของกิจการ จะแสดงความสามารถในการจ่ายผลตอบแทน หรือเงินปันผลที่จะได้รับจาก

การดำเนินการของกิจการที่มีผลกำไรตอบแทนต่อผู้เป็นเจ้าของ หรือผู้ถือหุ้น และวัดความสามารถในการบริหารของฝ่ายบริหารด้วย

หุ้นปันผลเป็นการจ่ายผลตอบแทนที่ค่อนข้างสม่ำเสมอที่สามารถสร้างดอกผลในระยะยาว ถ้าในช่วงที่ตลาดมีความเสี่ยงสูง และผันผวนที่ยากเกินจะคาดการณ์ของทิศทางอนาคต ขณะที่อัตราผลตอบแทนในสินทรัพย์มีความเสี่ยงต่ำ เช่น เงินฝาก หรือพันธบัตรรัฐบาล ผลตอบแทนที่ได้น้อยจึงเป็นสาเหตุที่ทำให้หุ้นปันผลได้รับความสนใจในการลงทุนเป็นอย่างมาก อัตราเงินปันผลตอบแทน คือ อัตราส่วนทางการเงินที่แสดงถึงการลงทุนซื้อหุ้น ณ ราคาปัจจุบันจะมีโอกาสได้รับเงินปันผลคิดเป็นอัตราร้อยละเท่าไรจากราคาหุ้นที่ลงทุนซื้อ โดยหุ้นปันผลที่ดีควรมี ค่าที่สูงกว่าหุ้นอื่น ๆ ในอุตสาหกรรมเดียวกัน และสูงกว่าค่าเฉลี่ยของตลาดหลักทรัพย์ฯ (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2558)

การประเมินมูลค่าหุ้นสามัญถือเป็นเครื่องมือที่จะช่วยผู้ลงทุนในการตัดสินใจว่าจะซื้อหรือขายหุ้น ซึ่งเป็นการเปรียบเทียบระหว่างราคาตลาด ณ ปัจจุบัน กับมูลค่าที่แท้จริงได้จากการประเมิน โดยผู้ลงทุนจะตัดสินใจซื้อหรือลงทุนในหุ้นใด ๆ เมื่อราคาตลาดต่ำกว่ามูลค่าที่แท้จริงในทางตรงกันข้ามจะตัดสินใจขาย เมื่อราคาตลาดสูงกว่ามูลค่าที่แท้จริง (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2558)

จากการศึกษาข้อมูลดังกล่าว ในเบื้องต้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบของความสามารถในการบริหารสินทรัพย์ที่มีต่ออัตราผลตอบแทน และการประเมินมูลค่าหุ้นของบริษัทกลุ่มอสังหาริมทรัพย์ และก่อสร้างที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เนื่องจากบริษัทกลุ่มอสังหาริมทรัพย์ และก่อสร้างเป็นกลุ่มอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญอย่างมีนัยของการสร้างงานสร้างรายได้ต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศไทย และการดำรงชีวิตของประชาชน อาจใช้เป็นเครื่องมือในการตัดสินใจลงทุนได้อย่างเหมาะสมของนักลงทุน และการวิเคราะห์จากข้อมูลอัตราส่วนทางการเงิน เพื่อวัดค่าความเสี่ยงผลกระทบต่ออัตราผลตอบแทน และการประเมินมูลค่าหุ้นในอนาคตในเชิงเปรียบเทียบ เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ของผู้ที่สนใจ และประกอบการตัดสินใจในการลงทุนของนักลงทุน ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้มีความสนใจ และเห็นถึงปัญหาของสำคัญในการใช้เครื่องมืออัตราส่วนทางการเงินมาใช้ในการวิเคราะห์ และศึกษาถึงความสัมพันธ์ที่มีผลกระทบของข้อมูลอัตราส่วนทางการเงิน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาผลกระทบของความสามารถในการบริหารสินทรัพย์ที่มีต่ออัตราผลตอบแทนของบริษัทกลุ่มอสังหาริมทรัพย์ และก่อสร้างที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาผลกระทบของอัตราผลตอบแทนที่มีต่อการประเมินมูลค่าหุ้นของบริษัทกลุ่มอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและกรอบแนวคิด

ผู้วิจัย ได้ศึกษาถึงผลกระทบที่มีความสัมพันธ์ของความสามารถในการบริหารสินทรัพย์ที่มีต่ออัตราผลตอบแทน และการประเมินมูลค่าหุ้น เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้ และเป็นเครื่องมือในการตัดสินใจลงทุนได้อย่างเหมาะสมของนักลงทุนในการวิเคราะห์จากข้อมูล โดยการนำอัตราส่วนทาง

การเงินที่เกี่ยวข้องมาทำการศึกษา และการเก็บรวบรวมแนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้อง และอัตราส่วนทางการเงิน ที่ผู้วิจัยได้ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย

1. แนวคิดการวิเคราะห์อัตราส่วนทางการเงินที่ผู้วิจัยได้ใช้เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1.1 อัตราส่วนประสิทธิภาพในการใช้สินทรัพย์ (Efficiency Ratio)

1.1.1 อัตราส่วนการหมุนเวียนสินค้าคงเหลือ (Inventory Turnover) แสดงให้เห็นถึงความสามารถ หรือประสิทธิภาพในการบริหารการขายของบริษัท หรือจำนวนครั้งที่บริษัทสามารถขายสินค้าคงเหลือออกไปได้ในระยะเวลาหนึ่ง ถ้าอัตราส่วนนี้มีค่าสูง แสดงว่าบริษัทสามารถขายสินค้าได้เร็ว แต่ถ้าอัตราส่วนนี้สูงอันเนื่องมาจากมีสินค้าคงเหลือน้อยเกินไป อาจทำให้สินค้าไม่พอขาย และต้องสูญเสียลูกค้าไปในที่สุด ดังนั้น จึงต้องมีการบริหารสินค้าคงเหลือไม่ให้มากหรือน้อยเกินไป

1.1.2 อัตราส่วนการหมุนเวียนลูกหนี้การค้า (Receivables Turnover) แสดงให้เห็นถึงความสามารถในการบริหารลูกหนี้ของบริษัท ถ้าอัตราส่วนนี้มีค่าสูง แสดงว่าบริษัทสามารถเก็บเงินจากการขายเชื่อได้เร็ว แต่ถ้าอัตราส่วนนี้มีค่าสูงเกินไป อาจแสดงให้เห็นว่าบริษัทเข้มงวดในการให้เครดิตกับลูกค้า และอาจทำให้เสียเปรียบในการแข่งขัน ดังนั้น การนำอัตราส่วนนี้ไปเปรียบเทียบกับกิจการอื่น จึงควรดูนโยบายการให้เครดิตแก่ลูกหนี้ของกิจการด้วย

1.1.3 อัตราส่วนการหมุนเวียนของสินทรัพย์รวม (Total Asset Turnover) แสดงให้เห็นถึงความสามารถ หรือประสิทธิภาพในการใช้สินทรัพย์ทั้งหมดของบริษัท ถ้าอัตราส่วนนี้มีค่าสูงแสดงให้เห็นว่าบริษัทมีความสามารถในการใช้สินทรัพย์ทั้งสิ้นอย่างมีประสิทธิภาพที่ดี แต่ถ้าอัตราส่วนนี้มีค่าต่ำ อาจแสดงให้เห็นว่าบริษัทมีสินทรัพย์ที่มากเกินไปเกินความต้องการ ดังนั้น การนำอัตราส่วนนี้ไปเปรียบเทียบกับยอดขาย จึงควรดูประสิทธิภาพในการบริหารสินทรัพย์และนโยบายของบริษัท คู่มือ (Manual Guides) ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (2561)

1.2 อัตราส่วนความสามารถในการทำกำไร (Profitability Ratio)

1.2.1 อัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ (Return On Assets) แสดงให้เห็นถึงความสามารถ หรือประสิทธิภาพของบริษัทในการบริหารสินทรัพย์ให้เกิดกำไร โดยพิจารณาว่าสินทรัพย์ที่มีมูลค่า 1 บาท ทำให้เกิดกำไรได้เท่าใดถ้าอัตราส่วนนี้มีค่าสูง อาจแสดงให้เห็นว่าบริษัทมีการใช้สินทรัพย์อย่างมีประสิทธิภาพ และมีความสามารถบริหารสินทรัพย์ทำให้เกิดผลกำไรได้มาก ดังนั้น การนำอัตราส่วนผลกำไรไปเปรียบกับสินทรัพย์ของบริษัท จึงควรดูนโยบายในการบริหารสินทรัพย์ของบริษัท

1.2.2 อัตราผลตอบแทนจากส่วนของผู้ถือหุ้น (Return On Equity) แสดงให้เห็นว่าเงินลงทุนในส่วนของเจ้าของ หรือผู้ถือหุ้น จะได้รับผลตอบแทนกลับคืนมาจากการดำเนินการของบริษัทนั้นในอัตราส่วนเท่าไร หากมีค่าสูงจะแสดงถึงประสิทธิภาพในการหาผลกำไรสูงด้วย ดังนั้น การนำอัตราส่วนนี้ไปเปรียบกับผลของกำไรตอบแทนจากการดำเนินการของบริษัท จึงควรดูนโยบายในการดำเนินการบริหาร และการกำหนดผลตอบแทนในส่วนของเจ้าของ หรือผู้ถือหุ้นของบริษัท

1.2.3 อัตราเงินปันผลตอบแทน (Dividend Yield) แสดงให้เห็นถึงการที่บริษัทจ่ายผลตอบแทนหรือเงินปันผลที่จะได้รับจากการดำเนินการของบริษัทที่มีผลกำไร หากมีผลกำไรที่สูงอาจแสดงว่าเงินปันผลที่จะได้รับนั้นจะสูงตามไปด้วย ดังนั้น การนำเงินปันผลต่อหุ้นมาเปรียบเทียบกับราคาของหุ้นแต่การที่อัตรา

เงินปันผลตอบแทนมีค่าต่ำ หรือสูงไม่ได้เป็นการแสดงว่าบริษัทมีการบริหารได้ดี หรือแสดงถึงแนวโน้มของการเติบโตที่ดีในอนาคต หรือไม่ จึงควรดูแนวโน้มที่ผ่านมาในอดีตว่ามีการจ่ายเงินปันผลที่ค่อนข้างสูงสำหรับผู้ที่ต้องการหาผลกำไรจากการจ่ายเงินปันผลตอบแทน (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2558)

2. แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินมูลค่าหุ้น

2.1 อัตราส่วนราคาตลาดต่อกำไรสุทธิต่อหุ้น (Price to Earnings Ratio) แสดงให้เห็นถึงราคาตลาดของหุ้นเปรียบเทียบกับกำไรสุทธิของหุ้นสามัญ ซึ่งอัตราส่วนนี้เป็นการสะท้อนถึงราคาที่ต่ำหรือราคาที่สูงของหุ้น ถ้าหากหุ้นที่มีค่า (P/E Ratio) อยู่ในระดับสูงแสดงว่าผู้ลงทุน หรือผู้สนใจทั่วไปในตลาดมีความประสงค์ในการจ่ายเงินลงทุนเพื่อซื้อหุ้นในราคาที่สูง เนื่องจากความหมายของการหวังว่าผลกำไรของบริษัทผู้ออกหุ้นจะขยายตัวในอัตราที่สูงหุ้นที่มีค่า (P/E Ratio) อยู่ในระดับที่สูงมีการคาดการณ์จะเป็นหุ้นของบริษัทที่มีอัตราการเติบโตสูง แต่สำหรับหุ้นที่มีค่า (P/E Ratio) อยู่ในระดับที่ต่ำ อาจจะเป็นหุ้นของบริษัทที่อยู่ในธุรกิจอุตสาหกรรมที่มีอัตราการขยายตัวต่ำ และเติบโตเต็มที่แล้ว หรืออาจจะอยู่ในธุรกิจที่ไม่ได้รับความนิยมแล้ว หากเป็นกองทุนหุ้นก็จะใช้เป็นค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของหุ้นแต่ละตัวที่กองทุนถือ หรืออาจแสดงถึงการที่จะลงทุนในการจ่ายเงินซื้อหุ้นเป็นกึ่งเท่าของกำไรสุทธิของบริษัท หรือการมีกำไรต่อหุ้นคงที่ในการลงทุนหุ้นตัวนั้นจะใช้ระยะเวลากี่ปีในการคืนทุน ดังนั้น การจะใช้ค่า (P/E Ratio) ในการเปรียบเทียบราคาของมูลค่าของตัวหุ้น จึงควรดูค่าของ (P/E Ratio) ในอดีตที่ผ่านมาพร้อมทั้งเปรียบเทียบกับหุ้นตัวอื่นของค่าที่สูง หรือต่ำกว่ามาตรฐานของตลาด และอุตสาหกรรมเดียวกัน

2.2 อัตราส่วนราคาตลาดต่อกำไรสุทธิเปรียบเทียบกับอัตราการเติบโตต่อหุ้น (Price/Earnings to Growth Ratio) แสดงให้เห็นการเปรียบเทียบกันระหว่างอัตราส่วนราคาตลาดต่อกำไรสุทธิต่อหุ้นกับอัตราการเติบโต ซึ่งอัตราส่วนนี้เป็นการพัฒนาต่อยอดจากอัตราส่วนราคาตลาดต่อกำไรสุทธิต่อหุ้น (P/E Ratio) เพื่อจะนำการคาดการณ์ของการเติบโตของกำไรในอนาคตให้ชัดเจนมากขึ้น และหุ้นที่มีการเจริญเติบโตที่สูงขึ้น ดังนั้น สามารถพิจารณาตัดสินใจในการซื้อขายหุ้นในอัตราส่วนราคาตลาดต่อกำไรสุทธิต่อหุ้น (P/E Ratio) ที่สูงได้ โดยอัตราส่วนนี้ (PEG Ratio) จะต้องมีค่าน้อยกว่าหนึ่ง แสดงว่าหุ้นอยู่ในระดับที่ราคาของหุ้นต่ำกว่ามูลค่า แต่ถ้าอัตราส่วนนี้ (PEG Ratio) มีค่ามากกว่าหนึ่ง แสดงว่าหุ้นอยู่ในระดับที่ราคาของหุ้นสูงกว่ามูลค่า

2.3 อัตราส่วนราคาตลาดต่อมูลค่าทางบัญชีต่อหุ้น (Price to Book Value Ratio) แสดงให้เห็นถึงการเปรียบเทียบกันระหว่างราคาของหุ้นกับมูลค่าทางบัญชี ซึ่งอัตราส่วนนี้บอกให้ทราบถึงราคาของหุ้นสูงเป็นกึ่งเท่าของมูลค่าทางบัญชี หากมีค่าที่สูงแสดงว่านักลงทุน หรือผู้สนใจทั่วไปในตลาดอาจมีการคาดการณ์ว่าบริษัทมีศักยภาพที่จะเติบโตสูง และขณะเดียวกันก็อาจจะแสดงถึงระดับความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นสูงตามไปด้วย แต่ถ้าหากมีค่าที่ต่ำ อาจจะได้ไม่ได้แสดงว่าราคาของหุ้นมีราคาที่ต่ำ เนื่องจากลักษณะโดยทั่วไปในการคำนวณของมูลค่าหุ้น อาจมีการคาดการณ์ในอนาคตของหุ้นมีโอกาสในการเติบโตของผลกำไรที่คาดว่าจะเกิดขึ้น แต่อาจมีความเสี่ยงที่เกิดผลของการขาดที่จะย้อนกลับเข้ามาในส่วนของผู้ถือหุ้น ดังนั้น การพิจารณาตัดสินใจในการลงทุน หรือไม่ อาจจะต้องใช้อัตราส่วนทางการเงินอื่น และนโยบายของบริษัทมาประกอบการตัดสินใจด้วย พร้อมทั้งการศึกษาแนวโน้มการเติบโตของธุรกิจของตลาดและอุตสาหกรรมเดียวกัน คู่มือ (Manual Guides) ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2561)

กรอบแนวคิด

ผู้วิจัยมีความสนใจในการศึกษาผลกระทบของความสามารถในการบริหารสินทรัพย์ที่มีต่ออัตราผลตอบแทน และผลกระทบของอัตราผลตอบแทนที่มีต่อการประเมินมูลค่าหุ้นของบริษัทกลุ่มอสังหาริมทรัพย์ และก่อสร้างที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จึงได้ศึกษาผลกระทบของตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามโดยการใช้อัตราส่วนทางการเงินเป็นเครื่องมือในการศึกษาในครั้งนี้ และผู้วิจัยได้นำอัตราส่วนทางการเงินบางส่วนมาใช้ในการศึกษาที่สอดคล้องกับความสามารถในการบริหารสินทรัพย์ อัตราผลตอบแทน และการประเมินมูลค่าหุ้นซึ่งได้กำหนดอัตราส่วนที่ใช้ในการศึกษาวิจัยของตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม ดังนี้



สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ความสามารถในการบริหารสินทรัพย์มีผลกระทบต่ออัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ของบริษัทกลุ่มอสังหาริมทรัพย์ และก่อสร้างที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

สมมติฐานที่ 2 ความสามารถในการบริหารสินทรัพย์มีผลกระทบต่ออัตราผลตอบแทนจากส่วนของผู้ถือหุ้นของบริษัทกลุ่มอสังหาริมทรัพย์ และก่อสร้างที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

สมมติฐานที่ 3 ความสามารถในการบริหารสินทรัพย์มีผลกระทบต่ออัตราเงินปันผลตอบแทนของบริษัทกลุ่มอสังหาริมทรัพย์ และก่อสร้างที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

สมมติฐานที่ 4 อัตราผลตอบแทนมีผลกระทบต่ออัตราส่วนราคาตลาดต่อกำไรต่อหุ้นของบริษัทกลุ่มอสังหาริมทรัพย์ และก่อสร้างที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

สมมติฐานที่ 5 อัตราผลตอบแทนมีผลกระทบต่ออัตราส่วนราคาตลาดต่อกำไรเปรียบเทียบอัตราการเจริญเติบโตต่อหุ้นของบริษัทกลุ่มอสังหาริมทรัพย์ และก่อสร้างที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

สมมติฐานที่ 6 อัตราผลตอบแทนมีผลกระทบต่ออัตราส่วนราคาตลาดต่อมูลค่าทางบัญชีต่อหุ้นของบริษัทกลุ่มอสังหาริมทรัพย์ และก่อสร้างที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากร คือ บริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยของกลุ่มอสังหาริมทรัพย์ และก่อสร้าง จำนวนทั้งสิ้น 186 บริษัท (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2564)

กลุ่มตัวอย่าง คือ บริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยของกลุ่มอสังหาริมทรัพย์ และก่อสร้างที่มีการยื่นรายงานทางการเงิน สำหรับรอบระยะเวลาบัญชีปี พ.ศ. 2561-พ.ศ. 2563 ครบทั้ง 3 รอบระยะเวลาบัญชี และข้อมูลมีความถูกต้องครบถ้วน จำนวนทั้งสิ้น 95 บริษัท โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ ข้อมูลอัตราส่วนทางการเงินเพื่อเก็บข้อมูลทฤษฎี ดังนี้

1. ความสามารถในการบริหารสินทรัพย์
 - 1.1 อัตราส่วนการหมุนเวียนสินค้าคงเหลือ
 - 1.2 อัตราส่วนการหมุนเวียนลูกหนี้การค้า
 - 1.3 อัตราส่วนการหมุนเวียนของสินทรัพย์รวม
2. อัตราผลตอบแทน
 - 2.1 อัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์
 - 2.2 อัตราผลตอบแทนจากส่วนของผู้ถือหุ้น
 - 2.3 อัตราเงินปันผลตอบแทน
3. การประเมินมูลค่าหุ้น
 - 3.1 อัตราส่วนราคาตลาดต่อกำไรสุทธิต่อหุ้น
 - 3.2 อัตราส่วนราคาตลาดต่อกำไรสุทธิเปรียบเทียบอัตราการเติบโตต่อหุ้น
 - 3.3 อัตราส่วนราคาตลาดต่อมูลค่าทางบัญชีต่อหุ้น

การเก็บรวบรวมข้อมูล คือ การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยกำหนดวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า และมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ประกอบด้วยงบแสดงฐานะการเงิน งบแสดงผลการดำเนินงาน งบแสดงการเปลี่ยนแปลงส่วนของผู้ถือหุ้น งบกระแสเงินสด หมายเหตุประกอบงบการเงิน รายงานประจำปี และแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1) ปี พ.ศ. 2561-พ.ศ. 2563 ของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยของกลุ่มอสังหาริมทรัพย์ และก่อสร้าง มีการยื่นรายงานทางการเงินครบทั้ง 3 รอบระยะเวลาบัญชี จำนวน 95 บริษัท จากเว็บไซต์ www.set.or.th

และ www.setsmart.com ซึ่งได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์อัตราส่วนทางการเงิน ทั้งตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย การวิเคราะห์ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ค่าสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อศึกษาค่าต่ำสุด (Minimum) ค่าสูงสุด (Maximum) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ซึ่งใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น เพื่อให้ทราบถึงลักษณะโดยทั่วไปของตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามที่เกี่ยวข้องรวบรวมข้อมูลได้

2. การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient Analysis) เพื่อทดสอบผลกระทบของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม ซึ่งพิจารณาโดยกำหนดค่าความสัมพันธ์ไว้ ถ้าหากมีค่ามากกว่า 0.80 แสดงว่าจะเกิดปัญหาจากการที่ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก เกณฑ์การแปลผลความสัมพันธ์ของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสามารถแปลความหมาย 5 ระดับ ดังนี้ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ มากกว่า 0.80 หมายถึง ระดับความสัมพันธ์สูง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.61–0.80 หมายถึง ระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.41–0.60 หมายถึง ระดับความสัมพันธ์ปานกลาง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.20–0.40 หมายถึง ระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ น้อยกว่า 0.20 หมายถึง ระดับความสัมพันธ์ต่ำ

3. การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย เพื่อศึกษาผลกระทบของความสามารถในการบริหารสินทรัพย์ที่มีต่ออัตราผลตอบแทน และเพื่อศึกษาผลกระทบของอัตราผลตอบแทนที่มีต่อการประเมินมูลค่าหุ้นของบริษัทกลุ่มอสังหาริมทรัพย์ และก่อสร้าง ที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ข้อจำกัดของการวิจัย

1. ข้อจำกัดเกี่ยวกับขอบเขตของกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างของการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้คือ บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่อยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมอสังหาริมทรัพย์ และก่อสร้าง ซึ่งมีจำนวนเพียง 95 บริษัท ทั้งนี้อายุของกิจการ และขนาดของกิจการอาจจะเป็นหนึ่งปัจจัยที่ทำให้ข้อมูลทางการเงินนั้น มีความผันผวนกันอย่างมากมีนัยสำคัญ และอาจไม่สามารถใช้เป็นตัวแทนสำหรับทุกบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย หรือธุรกิจอื่น จึงอาจจะไม่สามารถนำไปใช้อ้างอิงได้กับธุรกิจอื่นได้

2. ข้อจำกัด และขอบเขตของระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา การศึกษาครั้งนี้ศึกษาข้อมูลอัตราส่วนทางการเงิน สำหรับรอบระยะเวลาบัญชีปี พ.ศ. 2561–พ.ศ. 2563 ครบทั้ง 3 ปี รอบระยะเวลาบัญชีอย่างต่อเนื่องซึ่งอาจไม่สามารถนำไปใช้อ้างอิงในช่วงเวลาอื่นได้ เนื่องจากในแต่ละช่วงเวลาอาจจะมี การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางบัญชี รวมถึงปัจจัยภายนอกอื่น ๆ ที่มีส่วนสำคัญในการประกอบธุรกิจ ที่อาจจะมีการเปลี่ยนแปลงได้ซึ่ง ณ ขณะที่ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาค้นคว้าอิสระนั้นอยู่ในช่วงผลกระทบจากโรคระบาดโควิด 2019 จึงเป็นข้อจำกัดด้านเขตของข้อมูล

ผลการศึกษา

1. การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ตารางที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนาของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

ตัวแปร Variables	จำนวน ข้อมูล N	ค่าต่ำสุด Minimum	ค่าสูงสุด Maximum	ค่าเฉลี่ยเลขคณิต Mean	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Std. Deviation
P/E	95	0.00	146.52	14.7396	24.63053
PEG	95	0.00	439.80	5.6174	45.14088
P/BV	95	0.00	6.16	1.0238	0.89936
ROA	95	0.01	23.53	5.6891	4.78057
ROE	95	0.00	68.66	10.0605	10.31289
DY	95	0.00	34.69	3.8234	5.27344
IT	95	0.00	103.19	7.6947	18.33701
RT	95	0.00	1048.86	36.1024	120.2758
TAT	95	0.00	1.30	0.4186	0.31159

2. การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient Analysis)

ตารางที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

	P/E	PEG	P/BV	ROA	ROE	DY	IT	RT	TAT
P/E	1								
PEG	.237*	1							
P/BV	0.157	0.076	1						
ROA	-0.136	-0.006	.554**	1					
ROE	-.230*	-0.060	.404**	.580**	1				
DY	0.179	-0.044	0.018	0.066	-0.021	1			
IT	0.114	-0.039	0.006	-0.128	-0.020	-0.006	1		
RT	-0.012	0.085	-0.021	0.072	-0.011	0.007	-0.098	1	
TAT	0.020	-0.042	.444**	.341**	.223*	0.072	.423**	-0.042	1

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

พบว่า ผลของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ช่วงระหว่าง-0.230 ถึง 0.580 ซึ่งมิต้าน้อยกว่า 0.80 ซึ่งผลของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีทั้งความสัมพันธ์กันในเชิงลบ หรือทิศทางตรงกันข้าม และความสัมพันธ์กันในเชิงบวก หรือโดยตรงจากผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ในระดับของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่ได้แสดงผลในเกณฑ์ที่ยอมรับ เนื่องจากมีผลที่แสดงของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่ไม่เกิน -0.80 หรือ 0.80 ดังนั้น สามารถนำตัวแปรเข้าสมการถดถอย เพื่อการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

3. การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) สามารถนำตัวแปรเข้าสมการถดถอยเพื่อวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณมีผลการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อทดสอบสมมติฐานมีผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตารางที่ 3 สมมติฐานที่ 1 ความสามารถในการบริหารสินทรัพย์มีผลกระทบต่ออัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ของบริษัทกลุ่มอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	3.167	0.764		4.146	0.000		
IT	-0.085	0.027	-0.325	-3.146	*0.002	0.815	1.227
RT	0.002	0.004	0.061	0.649	0.518	0.990	1.010
TAT	7.372	1.578	0.480	4.672	*0.000	0.821	1.218

a. Dependent Variable: ROA (2563) R=0.458, R²=0.209, ADJ R²=0.183, F=8.039

ความสามารถในการบริหารสินทรัพย์ที่มีผลกระทบต่ออัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ (Return On Assets) ซึ่งประกอบด้วย อัตราส่วนการหมุนเวียนสินค้าคงเหลือ อัตราส่วนการหมุนเวียนลูกหนี้การค้า และอัตราส่วนการหมุนเวียนของสินทรัพย์รวม พบว่า การวิเคราะห์ของการถดถอยพหุคูณมีระดับนัยสำคัญทางสถิติมีผลทดสอบระดับ .05 (Sig = 0.002, 0.518, 0.000 ตามลำดับ) ซึ่งอัตราส่วนการหมุนเวียนสินค้าคงเหลือและอัตราส่วนการหมุนเวียนของสินทรัพย์รวมมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญ แต่อัตราส่วนการหมุนเวียนลูกหนี้การค้าไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 4 สมมติฐานที่ 2 ความสามารถในการบริหารสินทรัพย์มีผลกระทบต่ออัตราผลตอบแทนจากส่วนของผู้ถือหุ้นของบริษัทกลุ่มอสังหาริมทรัพย์ และก่อสร้างที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	6.807	1.792		3.799	0.000		
IT	-0.079	0.063	-0.141	-1.253	0.213	0.815	1.227
RT	-0.001	0.009	-0.012	-0.122	0.903	0.990	1.010
TAT	9.317	3.701	0.282	2.518	*0.014	0.821	1.218

a. Dependent Variable: ROE (2563) R=0.256, R²=0.066, ADJ R²=0.035, F=2.132

ความสามารถในการบริหารสินทรัพย์ที่มีผลกระทบต่ออัตราผลตอบแทนจากส่วนของผู้ถือหุ้น (Return On Equity) ซึ่งประกอบด้วย อัตราส่วนการหมุนเวียนสินค้าคงเหลือ อัตราส่วนการหมุนเวียนลูกหนี้การค้า และอัตราส่วนการหมุนเวียนของสินทรัพย์รวม พบว่า การวิเคราะห์ของการถดถอยพหุคูณมีระดับนัยสำคัญทางสถิติมีผลทดสอบระดับ .05 (Sig = 0.213, 0.903, 0.014 ตามลำดับ) ซึ่งอัตราส่วนการหมุนเวียนของสินทรัพย์รวมมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญ แต่อัตราส่วนการหมุนเวียนสินค้าคงเหลือ และอัตราส่วนการหมุนเวียนลูกหนี้การค้าไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 5 สมมติฐานที่ 3 ความสามารถในการบริหารสินทรัพย์มีผลกระทบต่ออัตราเงินปันผลตอบแทนของบริษัทกลุ่มอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	3.265	0.945		3.457	0.001		
IT	-0.013	0.033	-0.044	-0.381	0.704	0.815	1.227
RT	0.000	0.005	0.007	0.063	0.950	0.990	1.010
TAT	1.542	1.951	0.091	0.790	0.431	0.821	1.218

a. Dependent Variable: DY (2563) R=0.083, R²=0.007, ADJ R²=-0.026, F=0.211

ความสามารถในการบริหารสินทรัพย์ที่มีผลกระทบต่ออัตราเงินปันผลตอบแทน (Dividend Yield) ซึ่งประกอบด้วย อัตราส่วนการหมุนเวียนสินค้าคงเหลือ อัตราส่วนการหมุนเวียนลูกหนี้การค้า และอัตราส่วนการหมุนเวียนของสินทรัพย์รวม พบว่า การวิเคราะห์ของการถดถอยพหุคูณมีระดับนัยสำคัญทางสถิติมีผลทดสอบระดับ .05 (Sig = 0.704, 0.950, 0.431 ตามลำดับ) ซึ่งทั้ง 3 ตัวแปรไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 6 สมมติฐานที่ 4 อัตราผลตอบแทนมีผลกระทบต่ออัตราส่วนราคาตลาดต่อกำไรต่อหุ้นของบริษัทกลุ่มอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	17.415	4.270		4.079	0.000		
ROA	-0.123	0.638	-0.024	-0.193	0.847	0.657	1.522
ROE	-0.508	0.295	-0.213	-1.722	0.089	0.659	1.516
DY	0.821	0.471	0.176	1.743	0.085	0.990	1.010

a. Dependent Variable: P/E (2563) R=0.289, R²=0.084, ADJ R²=0.053, F=2.770

อัตราผลตอบแทนที่มีผลกระทบต่ออัตราส่วนราคาตลาดต่อกำไรต่อหุ้น (Price to Earnings Ratio) ประกอบด้วย อัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ อัตราผลตอบแทนจากส่วนของผู้ถือหุ้น และอัตราเงินปันผลตอบแทน พบว่า การวิเคราะห์ของการถดถอยพหุคูณมีระดับนัยสำคัญทางสถิติมีผลทดสอบระดับ .05 (Sig = 0.847, 0.089, 0.085 ตามลำดับ) ซึ่งทั้ง 3 ตัวแปรไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 7 สมมติฐานที่ 5 อัตราผลตอบแทนมีผลกระทบต่ออัตราส่วนราคาตลาดต่อกำไรเปรียบเทียบอัตราการเจริญเติบโตต่อหุ้นของบริษัทกลุ่มอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	8.547	8.145		1.049	0.297		
ROA	0.468	1.217	0.050	0.385	0.701	0.657	1.522
ROE	-0.395	0.563	-0.090	-0.701	0.485	0.659	1.516
DY	-0.425	0.898	-0.050	-0.473	0.638	0.990	1.010

a. Dependent Variable: PEG (2563) R=0.086, R²=0.007, ADJ R²=-0.025, F=0.224

อัตราผลตอบแทนที่มีผลกระทบต่ออัตราส่วนราคาตลาดต่อกำไรเปรียบเทียบอัตราการเจริญเติบโตต่อหุ้น (Price/Earnings to Growth Ratio) ประกอบด้วย อัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ อัตราผลตอบแทนจากส่วนของผู้ถือหุ้น และอัตราเงินปันผลตอบแทน พบว่า การวิเคราะห์ของการถดถอยพหุคูณมีระดับนัยสำคัญทางสถิติมีผลทดสอบระดับ .05 (Sig = 0.701, 0.485, 0.638 ตามลำดับ) ซึ่งทั้ง 3 ตัวแปรไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 8 สมมติฐานที่ 6 อัตราผลตอบแทนที่มีผลกระทบต่ออัตราส่วนราคาตลาดต่อมูลค่าทางบัญชีต่อหุ้นของบริษัทกลุ่มอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	0.406	0.135		3.018	0.003		
ROA	0.091	0.020	0.483	4.518	*0.000	0.657	1.522
ROE	0.011	0.009	0.123	1.155	0.251	0.659	1.516
DY	-0.002	0.015	-0.011	-0.132	0.896	0.990	1.010

a. Dependent Variable: P/BV (2563) R=0.563, R²=0.317, ADJ R²=0.294, F=14.075

อัตราผลตอบแทนที่มีผลกระทบต่ออัตราส่วนราคาตลาดต่อมูลค่าทางบัญชีต่อหุ้น (Price to Book Value Ratio) ประกอบด้วย อัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ อัตราผลตอบแทนจากส่วนของผู้ถือหุ้น และอัตราเงินปันผลตอบแทน พบว่า การวิเคราะห์ของการถดถอยพหุคูณมีระดับนัยสำคัญทางสถิติมีผลทดสอบระดับ .05 (Sig = 0.000, 0.251, 0.896 ตามลำดับ) ซึ่งอัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญ แต่อัตราผลตอบแทนจากส่วนของผู้ถือหุ้น และอัตราเงินปันผลตอบแทนไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญ

อภิปรายผล

1. เพื่อศึกษาผลกระทบของความสามารถในการบริหารสินทรัพย์ที่มีต่ออัตราผลตอบแทนของบริษัทกลุ่มอสังหาริมทรัพย์ และก่อสร้างที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

1.1 ความสามารถในการบริหารสินทรัพย์ที่มีผลกระทบต่ออัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ (Return On Assets) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติมีผลทดสอบระดับ .05 ซึ่งประกอบด้วย อัตราส่วนการหมุนเวียนสินค้าคงเหลือ อัตราส่วนการหมุนเวียนลูกหนี้การค้า และอัตราส่วนการหมุนเวียนของสินทรัพย์รวม (สมมติฐานที่ 1) พบว่า การวิเคราะห์ของการถดถอยพหุคูณของอัตราส่วนการหมุนเวียนสินค้าคงเหลือ และอัตราส่วนการหมุนเวียนของสินทรัพย์รวมมีความสัมพันธ์กัน แต่อัตราส่วนการหมุนเวียนลูกหนี้การค้าไม่มีความสัมพันธ์กัน ซึ่งได้มีความสอดคล้องกับผลงานวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างอัตราส่วนทางการเงินกับราคาตลาดหลักทรัพย์

บริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย: กรณีศึกษากลุ่มพลังงาน และสาธารณูปโภคของ อริชา สุรสีโม (2554) ได้ศึกษาเกี่ยวกับอัตราส่วนทางการเงิน ได้แก่ อัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้น อัตราส่วนกำไรสุทธิ อัตราส่วนผลตอบแทนจากสินทรัพย์ อัตราส่วนผลตอบแทนผู้ถือหุ้น อัตราส่วนราคาตลาดต่อกำไร อัตราส่วนมูลค่าตลาดต่อมูลค่าทางการบัญชีต่อหุ้น และอัตราส่วนการจ่ายเงินปันผล โดยใช้ข้อมูลรายปีตั้งแต่ปี 2551-2554 จำนวนทั้งสิ้น 28 บริษัท ซึ่งผลการศึกษาวิจัย พบว่า อัตราส่วนมูลค่าตามการบัญชีต่อหุ้น อัตราส่วนการจ่ายเงินปันผล อัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้น อัตราส่วนกำไรสุทธิ อัตราส่วนผลตอบแทนจากสินทรัพย์ ไม่มีความสัมพันธ์กับราคาตลาดหลักทรัพย์ และผลงานวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างอัตราส่วนทางการเงินกับราคาหลักทรัพย์ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย: กรณีศึกษากลุ่มอุตสาหกรรมบริการของชาลินี แสงสร้อย (2558) ได้ศึกษาเกี่ยวกับอัตราส่วนทางการเงิน ได้แก่ อัตราเงินทุนหมุนเวียน อัตราเงินทุนหมุนเวียนเร็ว อัตราหมุนเวียนลูกหนี้ อัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้น อัตราส่วนวัดความสามารถในการจ่ายดอกเบี้ย อัตรากำไรขั้นต้น อัตรากำไรสุทธิ อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม อัตราผลตอบแทนต่อส่วนผู้ถือหุ้น อัตราส่วนระยะเวลาในการเก็บหนี้ อัตราส่วนการหมุนเวียนของสินทรัพย์ถาวร อัตราการหมุนเวียนของสินค้าคงเหลือ อัตราระยะเวลาหมุนเวียนสินค้าคงเหลือ และอัตราหมุนเวียนของสินทรัพย์รวม โดยใช้ข้อมูลรายไตรมาส ตั้งแต่ไตรมาสที่ 1 พ.ศ. 2551 จนถึงไตรมาสที่ 1 พ.ศ. 2557 ซึ่งผลการศึกษาวิจัย พบว่า อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม และอัตราส่วนการหมุนเวียนของสินทรัพย์รวม มีความสัมพันธ์กับราคาหลักทรัพย์ และมีนัยสำคัญในทิศทางตรงกันข้ามกับราคาหลักทรัพย์ และอัตราส่วนทางการเงินอื่น ๆ ไม่มีความสัมพันธ์กับราคาหลักทรัพย์

1.2 ความสามารถในการบริหารสินทรัพย์ที่มีผลกระทบต่ออัตราผลตอบแทนจากส่วนของผู้ถือหุ้น (Return On Equity) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติมีผลทดสอบระดับ .05 ซึ่งประกอบด้วย อัตราส่วนการหมุนเวียนสินค้าคงเหลือ อัตราส่วนการหมุนเวียนลูกหนี้การค้า และอัตราส่วนการหมุนเวียนของสินทรัพย์รวม (สมมติฐานที่ 2) พบว่า การวิเคราะห์ของการถดถอยพหุคูณของอัตราส่วนการหมุนเวียนของสินทรัพย์รวมมีความสัมพันธ์กัน แต่อัตราส่วนการหมุนเวียนสินค้าคงเหลือ และอัตราส่วนการหมุนเวียนลูกหนี้การค้าไม่มีความสัมพันธ์กัน ซึ่งได้มีความสอดคล้องกับผลงานวิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างอัตราส่วนทางการเงินกับราคาตลาดหลักทรัพย์ บริษัทที่จะทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย: กรณีศึกษากลุ่มพลังงานและสาธารณูปโภคของ อริชา สุรสีโม (2554) ได้ศึกษาเกี่ยวกับอัตราส่วนทางการเงิน ได้แก่ อัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้น อัตราส่วนกำไรสุทธิ อัตราส่วนผลตอบแทนจากสินทรัพย์ อัตราส่วนผลตอบแทนผู้ถือหุ้น อัตราส่วนราคาตลาดต่อกำไร อัตราส่วนมูลค่าตลาดต่อมูลค่าทางการบัญชีต่อหุ้น และอัตราส่วนการจ่ายเงินปันผล โดยใช้ข้อมูลรายปีตั้งแต่ปี 2551-2554 จำนวนทั้งสิ้น 28 บริษัท ซึ่งผลการศึกษาวิจัย พบว่า อัตราส่วนมูลค่าตามการบัญชีต่อหุ้น อัตราส่วนการจ่ายเงินปันผล อัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้น อัตราส่วนกำไรสุทธิ อัตราส่วนผลตอบแทนจากสินทรัพย์ไม่มีความสัมพันธ์กับราคาตลาดหลักทรัพย์ และผลงานวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างอัตราส่วนทางการเงินเฉลี่ยกับราคาหุ้นสามัญเฉลี่ยของบริษัทตัวแทนกลุ่มพลังงานที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยของอดิศักดิ์ อธิมงคล (2554) ได้ศึกษาเกี่ยวกับอัตราส่วนทางการเงิน ได้แก่ อัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียนเฉลี่ย อัตราส่วนกำไรจากการดำเนินงานเฉลี่ย อัตราส่วนผลตอบแทนจากส่วนของผู้ถือหุ้นเฉลี่ย และอัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้นเฉลี่ย โดยใช้ข้อมูลช่วงระยะเวลา 8 ปีย้อนหลัง ตั้งแต่ไตรมาสที่ 1 พ.ศ. 2543 จนถึง ไตรมาสที่ 4 พ.ศ. 2550 ซึ่งผลการศึกษาวิจัย พบว่า อัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียนเฉลี่ย และ

อัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้นเฉลี่ย มีความสัมพันธ์ในลักษณะทิศทางตรงกันข้าม และอัตราส่วนกำไรจากการดำเนินงานเฉลี่ย และอัตราส่วนผลตอบแทนจากส่วนของผู้ถือหุ้นเฉลี่ย ไม่พบว่ามีความสัมพันธ์กัน

1.3 ความสามารถในการบริหารสินทรัพย์ที่มีผลกระทบต่ออัตราเงินปันผลตอบแทน (Dividend Yield) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติมีผลทดสอบระดับ .05 ซึ่งประกอบด้วย อัตราส่วนการหมุนเวียนสินค้าคงเหลือ อัตราส่วนการหมุนเวียนลูกหนี้การค้า และอัตราส่วนการหมุนเวียนของสินทรัพย์รวม (สมมติฐานที่ 3) พบว่า การวิเคราะห์ของการถดถอยพหุคูณของทั้ง 3 ตัวแปรไม่มีความสัมพันธ์กัน ซึ่งได้มีความสอดคล้องกับผลงานวิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างอัตราส่วนทางการเงินกับราคาตลาดหลักทรัพย์บริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย: กรณีศึกษากลุ่มพลังงาน และสาธารณูปโภคของ อริษา สุรัสโม (2554) ได้ศึกษาเกี่ยวกับอัตราส่วนทางการเงิน ได้แก่ อัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้น อัตราส่วนกำไรสุทธิ อัตราส่วนผลตอบแทนจากสินทรัพย์ อัตราส่วนผลตอบแทนผู้ถือหุ้น อัตราส่วนราคาตลาดต่อกำไร อัตราส่วนมูลค่าตลาดต่อมูลค่าทางการบัญชีต่อหุ้น และอัตราส่วนการจ่ายเงินปันผล โดยใช้ข้อมูลรายปีตั้งแต่ปี พ.ศ. 2551-2554 จำนวนทั้งสิ้น 28 บริษัท ซึ่งผลการศึกษาวิจัย พบว่า อัตราส่วนมูลค่าตามการบัญชีต่อหุ้น อัตราส่วนการจ่ายเงินปันผล อัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้น อัตราส่วนกำไรสุทธิ อัตราส่วนผลตอบแทนจากสินทรัพย์ ไม่มีความสัมพันธ์กับราคาตลาดหลักทรัพย์ และผลงานวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างอัตราส่วนทางการเงินกับราคาหลักทรัพย์ของบริษัทที่มีมูลค่าหลักทรัพย์ตามราคาตลาดสูงสุดของแต่ละกลุ่มอุตสาหกรรมที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยของสินี ภาควัฒน (2558) ได้ศึกษาเกี่ยวกับอัตราส่วนทางการเงิน ได้แก่ อัตราผลตอบแทนจากส่วนของผู้ถือหุ้น อัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ อัตราส่วนมูลค่าหุ้นต่อมูลค่าทางบัญชี อัตรากำไรสุทธิ อัตราเงินปันผลตอบแทน และอัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้น โดยใช้ข้อมูลรายไตรมาส ตั้งแต่ไตรมาสที่ 1 พ.ศ. 2548 จนถึง ไตรมาสที่ 4 พ.ศ. 2557 ซึ่งผลการศึกษาวิจัย พบว่า อัตราผลตอบแทนจากส่วนของผู้ถือหุ้น อัตราส่วนมูลค่าหุ้นต่อมูลค่าทางบัญชี อัตรากำไรสุทธิ อัตราเงินปันผลตอบแทน อัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้นมีความสัมพันธ์กับราคาหลักทรัพย์ และอัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ไม่มีความสัมพันธ์กับราคาหลักทรัพย์

2. เพื่อศึกษาผลกระทบของอัตราผลตอบแทนที่มีต่อการประเมินมูลค่าหุ้นของบริษัทกลุ่มอสังหาริมทรัพย์ และก่อสร้างที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

2.1 อัตราผลตอบแทนที่มีผลกระทบต่ออัตราส่วนราคาตลาดต่อกำไรต่อหุ้น (Price to Earnings Ratio) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติมีผลทดสอบระดับ .05 ประกอบด้วย อัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ อัตราผลตอบแทนจากส่วนของผู้ถือหุ้น และอัตราเงินปันผลตอบแทน (สมมติฐานที่ 4) พบว่า การวิเคราะห์ของการถดถอยพหุคูณของทั้ง 3 ตัวแปรไม่มีความสัมพันธ์กัน ซึ่งได้มีความสอดคล้องกับผลงานวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผลตอบแทนหลักทรัพย์กลุ่มอสังหาริมทรัพย์ หมวดพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยของดวงกมล วงศ์สายตา (2557) ได้ศึกษาเกี่ยวกับอัตราส่วนทางการเงิน ได้แก่ อัตราส่วนราคาตลาดต่อกำไรหุ้น และมูลค่าหลักทรัพย์ตามราคาตลาด ซึ่งผลการศึกษาวิจัย พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กัน และผลงานวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างอัตราส่วนทางการเงินกับราคาหลักทรัพย์ของบริษัทที่มีมูลค่าหลักทรัพย์ตามราคาตลาดสูงสุดของแต่ละกลุ่มอุตสาหกรรมที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยของสินี ภาควัฒน (2558) ได้ศึกษาเกี่ยวกับอัตราส่วนทางการเงิน ได้แก่ อัตราผลตอบแทนจากส่วนของผู้ถือหุ้น อัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ อัตราส่วนมูลค่าหุ้นต่อมูลค่าทางบัญชี อัตรากำไรสุทธิ อัตราเงินปันผลตอบแทน

และอัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้น โดยใช้ข้อมูลรายไตรมาส ตั้งแต่ไตรมาสที่ 1 พ.ศ. 2548 จนถึงไตรมาสที่ 4 พ.ศ. 2557 ซึ่งผลการศึกษาวิจัย พบว่า อัตราผลตอบแทนจากส่วนของผู้ถือหุ้น อัตราส่วนมูลค่าหุ้นต่อมูลค่าทางบัญชี อัตรากำไรสุทธิ อัตราเงินปันผลตอบแทน อัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้นมีความสัมพันธ์กับราคาหลักทรัพย์ และอัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ไม่มีความสัมพันธ์กับราคาหลักทรัพย์

2.2 อัตราผลตอบแทนที่มีผลกระทบต่ออัตราส่วนราคาตลาดต่อกำไรเปรียบเทียบกับอัตราการเจริญเติบโตต่อหุ้น (Price/Earnings to Growth Ratio) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติมีผลทดสอบระดับ .05 ประกอบด้วย อัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ อัตราผลตอบแทนจากส่วนของผู้ถือหุ้น และอัตราเงินปันผลตอบแทน (สมมติฐานที่ 5) พบว่า การวิเคราะห์ของการถดถอยพหุคูณของทั้ง 3 ตัวแปรไม่มีความสัมพันธ์กัน ซึ่งได้มีความสอดคล้องกับผลงานวิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างอัตราส่วนทางการเงินกับราคาหลักทรัพย์ของบริษัทที่มีมูลค่าหลักทรัพย์ตามราคาตลาดสูงสุดของแต่ละกลุ่มอุตสาหกรรมที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยของ สินี ภาควัฒน (2558) ได้ศึกษาเกี่ยวกับอัตราส่วนทางการเงิน ได้แก่ อัตราผลตอบแทนจากส่วนของผู้ถือหุ้น อัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ อัตราส่วนมูลค่าหุ้นต่อมูลค่าทางบัญชี อัตรากำไรสุทธิ อัตราเงินปันผลตอบแทน และอัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้น โดยใช้ข้อมูลรายไตรมาส ตั้งแต่ไตรมาสที่ 1 พ.ศ. 2548 จนถึง ไตรมาสที่ 4 พ.ศ. 2557 ซึ่งผลการศึกษาวิจัย พบว่า อัตราผลตอบแทนจากส่วนของผู้ถือหุ้น อัตราส่วนมูลค่าหุ้นต่อมูลค่าทางบัญชี อัตรากำไรสุทธิ อัตราเงินปันผลตอบแทน อัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้นมีความสัมพันธ์กับราคาหลักทรัพย์ และอัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ไม่มีความสัมพันธ์กับราคาหลักทรัพย์

2.3 อัตราผลตอบแทนที่มีผลกระทบต่ออัตราส่วนราคาตลาดต่อมูลค่าทางบัญชีต่อหุ้น (Price to Book Value Ratio) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติมีผลทดสอบระดับ .05 ประกอบด้วย อัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ อัตราผลตอบแทนจากส่วนของผู้ถือหุ้น และอัตราเงินปันผลตอบแทน (สมมติฐานที่ 6) พบว่า การวิเคราะห์ของการถดถอยพหุคูณของอัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์มีความสัมพันธ์กัน แต่อัตราผลตอบแทนจากส่วนของผู้ถือหุ้น และอัตราเงินปันผลตอบแทนไม่มีความสัมพันธ์กัน ซึ่งได้มีความสอดคล้องกับผลงานวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างอัตราส่วนทางการเงินกับราคาหลักทรัพย์ของบริษัทที่มีมูลค่าหลักทรัพย์ตามราคาตลาดสูงสุดของแต่ละกลุ่มอุตสาหกรรมที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยของ สินี ภาควัฒน (2558) ได้ศึกษาเกี่ยวกับอัตราส่วนทางการเงิน ได้แก่ อัตราผลตอบแทนจากส่วนของผู้ถือหุ้น อัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ อัตราส่วนมูลค่าหุ้นต่อมูลค่าทางบัญชี อัตรากำไรสุทธิ อัตราเงินปันผลตอบแทน และอัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้น โดยใช้ข้อมูลรายไตรมาส ตั้งแต่ไตรมาสที่ 1 พ.ศ. 2548 จนถึง ไตรมาสที่ 4 พ.ศ. 2557 ซึ่งผลการศึกษาวิจัย พบว่า อัตราผลตอบแทนจากส่วนของผู้ถือหุ้น อัตราส่วนมูลค่าหุ้นต่อมูลค่าทางบัญชี อัตรากำไรสุทธิ อัตราเงินปันผลตอบแทน อัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้นมีความสัมพันธ์กับราคาหลักทรัพย์ และอัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ไม่มีความสัมพันธ์กับราคาหลักทรัพย์ และผลงานวิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างอัตราส่วนราคาตลาดต่อมูลค่าทางบัญชีกับมูลค่าหลักทรัพย์ของกลุ่มอุตสาหกรรมพลังงานในประเทศไทยของปทุมวดี พรอิสสระเสรี (2558) ได้ศึกษาเกี่ยวกับอัตราส่วนทางการเงิน ได้แก่ อัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียน อัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้น

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาผลกระทบของความสามารถในการบริหารสินทรัพย์ที่มีต่ออัตราผลตอบแทน และเพื่อศึกษาผลกระทบของอัตราผลตอบแทนที่มีต่อการประเมินมูลค่าหุ้นของบริษัทกลุ่มอสังหาริมทรัพย์ และก่อสร้างที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ทั้งนี้ ผู้ศึกษาเสนอให้นักลงทุนใช้ข้อมูลของตัวแปรอิสระอื่นเพิ่มเติมเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ ศึกษา รวบรวมสถิติที่คาดหวังผลประโยชน์ หรือผลตอบแทนที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคตจากการลงทุน และความเสี่ยงที่ผู้ลงทุนจะต้องเผชิญจากการลงทุน เพื่อให้ได้มาซึ่งมูลค่าที่แท้จริงของหุ้น ทั้งนี้ ผู้ศึกษาเสนอให้นักลงทุนให้ความสำคัญต้องเผชิญจากการลงทุนในหุ้นเป็นตัวประเมินมูลค่าที่แท้จริงของหุ้นที่จริงนั้นย่อมส่งผลกระทบต่อราคาตลาดของหุ้น ซึ่งการศึกษาดังกล่าว นอกจากการใช้เป็นเครื่องมือในการช่วยทำการวิเคราะห์จากผลกระทบของความสามารถในการบริหารสินทรัพย์ที่มีต่ออัตราผลตอบแทน และอัตราผลตอบแทนที่มีต่อประเมินมูลค่าหุ้นที่แท้จริงของนักลงทุนก่อนการตัดสินใจลงทุนในหลักทรัพย์ที่สนใจแล้วนั้น นักลงทุนควรที่จะให้ความสำคัญในการใช้อัตราส่วนทางการเงินที่สำคัญมาประกอบการวิเคราะห์ ศึกษา กับปัจจัยอื่น ๆ ที่กระทบต่อราคาหลักทรัพย์นั้นด้วย เช่น ด้านภาวะเศรษฐกิจ ด้านการเมือง หรือปัจจัยอื่น ๆ ทั้งภายในและภายนอก

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาตัวแปรอิสระอื่น ๆ หากตัวแปรดังกล่าวมีค่าสัมพันธ์กับการประเมินมูลค่าหุ้น สามารถที่จะเป็นเครื่องมือ เพื่อให้นักลงทุนสามารถนำไปวิเคราะห์ประกอบการตัดสินใจได้
2. ควรพิจารณากลุ่มตัวอย่างอื่น ๆ เพื่อให้ทราบว่าสมมติฐานที่กำหนดขึ้นนี้สามารถใช้ได้กับกลุ่มธุรกิจอื่น ๆ ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์และข้อสังเกตใหม่ที่น่าสนใจมากยิ่งขึ้น
3. ควรเพิ่มระยะเวลาในการศึกษาข้อมูลให้มากขึ้น เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่มีประโยชน์มากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- ชาลิณี แสงสร้อย. (2558). ความสัมพันธ์ระหว่างอัตราส่วนทางการเงินกับราคาหลักทรัพย์ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย: กรณีศึกษากลุ่มอุตสาหกรรมบริการ. การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ดวงกมล วงศ์สายดา. (2557). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผลตอบแทนหลักทรัพย์กลุ่มอสังหาริมทรัพย์หมวดพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2558). การประเมินมูลค่าหุ้น [Online] Available: http://member.set.or.th/education/th/begin/stock_content05.pdf. [2564, ธันวาคม 25].
- ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2558). วิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐาน. [Online] Available: https://portal.set.or.th/education/th/begin/stock_content04.pdf. [2564, ธันวาคม 25].
- ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2561). คู่มือ (Manual Guides). [Online] Available: https://www.set.or.th/th/market/files/SET_Formula_Glossary_Jul2018.pdf. [2564, ธันวาคม 25].

ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2564). **หุ้นอุตสาหกรรมไหน จ่ายปันผลเยอะสุด**. [Online] Available: <https://www.setinvestnow.com/th/knowledge/article/235-investhow-topdividend-stock-2563>. [2564, ธันวาคม 25].

ปทุมวดี พรอิสสระเสรี. (2558). **ความสัมพันธ์ระหว่างอัตราส่วนราคาตลาดต่อมูลค่าทางบัญชีกับมูลค่าหลักทรัพย์ของกลุ่มอุตสาหกรรมพลังงานในประเทศไทย**. การค้นคว้าอิสระบัญชีมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2540). **วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์**. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: สำนักทดสอบทางการศึกษา และจิตวิทยามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.

สินี ภาคย์อุฬาร. (2558). **ความสัมพันธ์ระหว่างอัตราส่วนทางการเงินกับราคาหลักทรัพย์ของบริษัทที่มีมูลค่าหลักทรัพย์ตามราคาสูงสุดของแต่ละกลุ่มอุตสาหกรรมที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย**. การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

อดิศักดิ์ อธิมงคล. (2554). **ความสัมพันธ์ระหว่างอัตราส่วนทางการเงินเฉลี่ยกับราคาหุ้นสามัญเฉลี่ยของบริษัทตัวแทนกลุ่มพลังงานที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย**. ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

อริษา สุรัสโม. (2554). **ความสัมพันธ์ระหว่างการเปลี่ยนแปลงในระดับราคาหลักทรัพย์กับอัตราส่วนทางการเงิน บริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มพลังงานและสาธารณูปโภคบริการ**. ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

คณะผู้เขียน

นายธนพัทธ์ จันดี

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

ดร.ประเวศ เพ็ญภูมิกุล

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

การตัดสินใจของผู้ใช้บริการสถานีบริการน้ำมันอิสระในจังหวัดเพชรบุรี Consumers' Decision-Making in Using Services of Independent Gas Stations in Phetchaburi Province

ธรรมรัตน์ คำแพง* และสุเมธ ฐวदारาตระกูล
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด

Thammarat Kampaeng* and Sumeth Tuvadaratragool
Postgraduate Studies Stamford International University

Received: October 29, 2022

Revised: January 24, 2023

Accepted: January 26, 2023

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการตัดสินใจของผู้ใช้บริการสถานีบริการน้ำมันอิสระในจังหวัดเพชรบุรี และ 2) เปรียบเทียบการตัดสินใจของผู้ใช้บริการสถานีบริการน้ำมันอิสระในจังหวัดเพชรบุรี โดยจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ การวิจัยการตัดสินใจใช้บริการสถานีบริการน้ำมันอิสระในจังหวัดเพชรบุรี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ งานวิจัยนี้ใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยนี้ ได้แก่ ผู้ใช้บริการสถานีบริการน้ำมันอิสระในจังหวัดเพชรบุรี จำนวน 384 คน สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการตรวจสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างน้อยที่สุด ผลการวิจัย พบว่า 1) การตัดสินใจของผู้ใช้บริการสถานีบริการน้ำมันอิสระในจังหวัดเพชรบุรี ด้านภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความรู้สึกภายหลังการใช้บริการอยู่ในระดับมาก มาเป็นอันดับแรก รองลงมา ได้แก่ การรับรู้ปัญหาเกี่ยวกับการบริการอยู่ในระดับมาก การตัดสินใจใช้บริการอยู่ในระดับมาก การค้นหาข้อมูลอยู่ในระดับมาก และการประเมินผลทางเลือกในการใช้บริการอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ และ 2) ผู้ใช้บริการที่มีข้อมูลส่วนบุคคลได้แก่ เพศ และอาชีพ แตกต่างกันมีการตัดสินใจในการใช้บริการสถานีบริการน้ำมันอิสระในจังหวัดเพชรบุรีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

คำสำคัญ: สถานีบริการน้ำมันอิสระ การตัดสินใจใช้บริการ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

Abstract

The objectives of this study were 1) to study level of consumers' decision-making in using services of independent gas stations in Phetchaburi province and 2) to compare consumers' decision-making in using services of independent gas stations in Phetchaburi province classified by personal information. This study was quantitative research. By using purposive sampling, the sample consisted of 384 consumers using services of independent gas stations in Phetchaburi province. Questionnaire was used as the data collection tool. The statistics used included mean, standard deviation, t-test, One-Way ANOVA and LSD. The results showed that 1) the overall consumers' decision-making in using services of independent gas stations in Phetchaburi province was at the high level. When considering each aspect, post purchase behavior was found at the high level as the first rank, followed by problem recognition, purchase decision, information search, and evaluation of alternatives which were all found at the high level, respectively. 2) consumers using services of independent gas stations in Phetchaburi province with difference in gender and occupation had different decision-making in using services of independent gas stations in Phetchaburi province at the statistical significance level of 0.05.

Keywords: Independents Gas Stations, Decision-Making, One-Way ANOVA

บทนำ

ประเทศไทยมีการใช้พลังงานเชื้อเพลิงเป็นจำนวนมาก ถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน และขับเคลื่อนเศรษฐกิจเป็นอย่างมาก แต่ด้วยสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อโควิด-19 ที่เกิดขึ้นตั้งแต่ต้นปี 2563 ทำให้เกิดผลกระทบด้านเศรษฐกิจทุกภาคส่วน การเดินทางเกิดการชะลอตัว และเกิดผลกระทบต่อสถานีบริการน้ำมันทั่วประเทศไทย

ผลกระทบต่อสถานีบริการน้ำมันทั่วประเทศไทย ที่เกิดจากสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อโควิด-19 ทำให้การใช้ปริมาณน้ำมันลดลงตั้งแต่ปี 2563 การแข่งขันและการปรับตัวของสถานีบริการน้ำมันเพิ่มสูงขึ้น ซึ่งการแข่งขันในธุรกิจสถานีบริการน้ำมันในประเทศไทยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ 1. สถานีบริการน้ำมันแบรนด์ หมายถึง นิติบุคคล หรือบริษัทที่ดำเนินธุรกิจ น้ำมันเชื้อเพลิง และดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับสถานีบริการน้ำมัน ในนามของบริษัทแม่ ที่มีเครื่องหมายการค้า 2. สถานีบริการน้ำมันอิสระ หมายถึง สถานีบริการน้ำมันที่ไม่ใช่เครื่องหมายการค้าของผู้ค้าน้ำมันตามมาตรา 7 มีลักษณะการดูแลแบบอิสระ ส่วนใหญ่เป็นสถานีขนาดเล็ก ถึงขนาดกลางที่มีตู้จ่ายน้ำมัน 1-4 ตู้จ่าย เป็นการลงทุนของเจ้าสถานีบริการน้ำมันเองทั้งหมด เป็นห้างหุ้นส่วน จำกัด หรือชื่อเจ้าของคนเดียว ซึ่งกลุ่มสถานีบริการน้ำมันแบรนด์มีข้อได้เปรียบในการแข่งขันทางด้านการโฆษณา เงินช่วยเหลือจากบริษัทแม่ หรือจากรัฐบาลทำให้กลุ่มสถานีบริการน้ำมันอิสระเสียเปรียบเป็นอย่างมาก

การที่สถานีบริการน้ำมันอิสระเสียเปรียบจากการแข่งขันในอุตสาหกรรมนี้ ทำให้การปิดกิจการของสถานีบริการน้ำมันอิสระเพิ่มสูงขึ้น แต่ด้วยสถานีบริการน้ำมันอิสระหลายแห่งยังดำเนินกิจการต่อไปได้ การแข่งขันนี้เกิดขึ้นทั่วประเทศไทย โดยเฉพาะที่เห็นได้ชัด คือ จังหวัดเพชรบุรี เนื่องจากผู้วิจัยได้อาศัยอยู่ จังหวัดเพชรบุรีมีสถานีบริการน้ำมันอิสระจำนวน 141 สถานี และสถานีบริการน้ำมันแบรนด์ 89 สถานี แต่ทุก ๆ ไตรมาส มีการลดลงของสถานีบริการน้ำมันอิสระ และการเพิ่มขึ้นของสถานีบริการน้ำมันแบรนด์ (กระทรวงพลังงาน, 2560) จึงทำให้กลุ่มสถานีบริการน้ำมันอิสระเล็งเห็นปัญหานี้ และจำเป็นต้องแสวงหาวิธีดึงดูดลูกค้าเข้ามาใช้บริการ ต้องการทราบถึงระดับการตัดสินใจใช้บริการของสถานีบริการน้ำมันอิสระในจังหวัดเพชรบุรีว่าอยู่ในระดับใด

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้นที่มีการแข่งขันระหว่างสถานีบริการน้ำมันแบรนด์ และสถานีบริการน้ำมันอิสระ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาการตัดสินใจของผู้ใช้บริการสถานีบริการน้ำมันอิสระในจังหวัดเพชรบุรี เนื่องจากผู้วิจัยต้องการทราบถึงระดับการตัดสินใจใช้บริการสถานีบริการน้ำมันอิสระในจังหวัดเพชรบุรี เพื่อนำผลวิจัยที่ได้ไปวางแผนและหรือปรับปรุงการให้บริการให้สอดคล้องกับระดับการตัดสินใจของผู้ใช้บริการสถานีบริการน้ำมันอิสระในจังหวัดเพชรบุรี ต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับการตัดสินใจของผู้ใช้บริการสถานีบริการน้ำมันอิสระในจังหวัดเพชรบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบการตัดสินใจของผู้ใช้บริการสถานีบริการน้ำมันอิสระในจังหวัดเพชรบุรี โดยจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวข้องและกรอบแนวคิด

ทฤษฎีการตัดสินใจของผู้บริโภค

กระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภค หมายถึง ขั้นตอนในการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์จากสองทางเลือกขึ้นไป พฤติกรรมผู้บริโภคจะพิจารณาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจทั้งด้านจิตใจ (ความรู้สึกนึกคิด) และพฤติกรรมทางกายภาพ การซื้อเป็นกิจกรรมด้านจิตใจ และกายภาพซึ่งเกิดขึ้นในระยะเวลาหนึ่ง กิจกรรมเหล่านี้ทำให้เกิดการซื้อ และเกิดพฤติกรรมการซื้อตามบุคคลอื่น (Schiffman and Kanuk, 1994, อ้างถึงใน สุรจรยา น้ำทองคำ, 2558)

กระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภคแบ่งเป็น 5 ขั้นตอน ดังนี้ 1) การตระหนักถึงปัญหา (Problem Recognition) 2) การค้นหาข้อมูล (Information Search) 3) การประเมินทางเลือก (Evaluation of Alternative) 4) การตัดสินใจซื้อ (Purchase Decision) 5) พฤติกรรมหลังการซื้อ (Post-Purchase Behavior) (Kotler and Keller, 2012, อ้างใน คำเพียร เจริญรัตน์, 2561) โดยมีผู้วิจัยท่านอื่นได้ให้ความหมายแต่ละขั้นตอน ดังนี้

- 1) การตระหนักถึงปัญหาหรือความต้องการ ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการซื้อ การรับรู้ความต้องการ (Need Recognition) อันอาจเกิดขึ้นจากสิ่งแรงกระตุ้นภายในที่เกิดขึ้นก่อนหน้านี้ ซึ่งนักการตลาดควรระบุสถานการณ์หรือปัจจัยต่าง ๆ ที่จะเป็นตัวกระตุ้นไปยังผู้บริโภค หรือสิ่งเร้าที่กระตุ้นให้เกิดความสนใจ หรือ

เกิดความต้องการสินค้าได้อย่างไรบ้าง เพื่อกำหนดกลยุทธ์การตลาดที่ช่วยกระตุ้นความต้องการ หรือ ความสนใจของผู้บริโภคอย่างมากที่สุด (สุวิมล แม้นจริง, 2552, อ้างถึงใน อติศักดิ์ คงขำ, 2558) ซึ่งในบริบทของสถานีบริการน้ำมัน หมายถึง ความต้องการเติมน้ำมันหรือใช้บริการภายในสถานีบริการน้ำมัน เช่น น้ำมัน ไกลถึงเวลาเติม ต้องการเข้าห้องน้ำ เป็นต้น

2) การค้นหาข้อมูล เพื่อการแก้ไขปัญหา หรือตอบสนองต่อความต้องการนั้น ๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลต่าง ๆ มากเพียงพอสำหรับการตัดสินใจซื้อ ในการค้นหาข้อมูลอาจเป็นการค้นหาข้อมูลจากแหล่งข้อมูลภายใน ซึ่งเป็นความทรงจำของผู้บริโภคเองที่มีต่อสินค้า และบริการต่าง ๆ และการค้นหาข้อมูลจากภายนอกอาจเป็นการค้นหาข้อมูลจากผู้ขาย ตามสื่อโฆษณาต่าง ๆ หรือการค้นหาข้อมูลจากเครือข่ายสังคมของผู้บริโภคจาก ครอบครัว เพื่อนร่วมงาน หรือสื่อสังคมออนไลน์ (ณัฐพัฒน์ กว้างศิริพร, 2563) ซึ่งในบริบทของสถานีบริการน้ำมัน หมายถึง การค้นหาข้อมูลของสถานีบริการน้ำมัน เมื่อต้องการใช้บริการ เช่น การค้นหาจากออนไลน์ การค้นหาจากผู้ที่เคยใช้บริการมาก่อน เป็นต้น

3) การประเมินทางเลือก (Evaluation of Alternative) เมื่อผู้บริโภคได้เก็บข้อมูลที่มากเพียงพอ จะนำข้อมูลดังกล่าวมาเปรียบเทียบ เพื่อประเมินทางเลือกที่เหมาะสม และตรงกับความต้องการของตนเองมากที่สุด อาจประเมินทางเลือกจากความสามารถที่จะจ่ายได้ของผู้บริโภค ประโยชน์ในการใช้สินค้า ภาพลักษณ์ และชื่อเสียงของตราสินค้า ราคาและความคุ้มค่า เป็นต้น โดยการประเมินทางเลือกมักจะมีผลมาจากความเชื่อ และทัศนคติ (Kotler and Keller, 2012, อ้างถึงใน คำเพียร เจริญรัตน์, 2561) ซึ่งในบริบทของสถานีบริการน้ำมัน หมายถึง การนำข้อมูลที่ได้จากการค้นหาเปรียบเทียบ หรือคัดเลือกเพื่อนำไปใช้ในกระบวนการถัดไป คือ การตัดสินใจซื้อ

4) การตัดสินใจซื้อ จากการประเมินผลพฤติกรรมในขั้นตอนที่สามจะช่วยให้ผู้บริโภคกำหนดความพอใจระหว่างผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ที่เป็นทางเลือกโดยทั่ว ๆ ไป ผู้บริโภคจะตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ที่ชอบมากที่สุด (ยงยุทธ พุพงค์ศิริพันธ์, 2546, อ้างถึงใน วรารักษ์ สักแสน, 2560) ในบริบทของสถานีบริการน้ำมัน หมายถึง การตัดสินใจเข้าใช้บริการสถานีบริการน้ำมัน โดยนำข้อมูลที่ได้มาประเมินผลทางเลือก และตัดสินใจเข้ามาใช้บริการในที่สุด โดยเลือกตามที่ตนเองต้องการมากที่สุด

5) พฤติกรรมหลังการซื้อ อาจจะทำให้เกิดความรู้สึกพอใจ หรือไม่พอใจโดยผู้บริโภคจะเทียบกับเกณฑ์ที่ตนเองตั้งความคาดหวังไว้ โดยระดับความพอใจของผู้บริโภคจะมาก หรือน้อยขึ้นอยู่กับความคาดหวังที่พวกเขาคิดว่าจะได้รับจากสินค้าเมื่อเทียบกับประสบการณ์หลังการซื้อสินค้าที่ไปใช้จริง ประสบการณ์ และความรู้สึกพอใจเหล่านี้ส่งผลต่อการกลับมาซื้อสินค้าซ้ำอีก หรือไม่ และอาจจะส่งผลให้มีการพูดถึงสินค้ากับบุคคลอื่นทราบต่อทั้งในด้านดี หรือด้านที่ไม่ดี ดังนั้น งานของนักการตลาดจะต้องดำเนินต่อหลังจากผู้บริโภคซื้อสินค้าเพื่อประเมินผล หรือสถานการณ์หลังการซื้อ และจัดทำกิจกรรมการตลาดต่าง ๆ หลังการซื้อเพื่อกระตุ้นให้ผู้บริโภคเกิดการซื้อสินค้าซ้ำ (สุวิมล แม้นจริง, 2552, อ้างถึงใน อติศักดิ์ คงขำ, 2558) ในบริบทของสถานีบริการน้ำมัน หมายถึง ความรู้สึกหลังจากการรับบริการ เช่น การกลับมาใช้บริการซ้ำอีกครั้ง รู้สึกประทับใจแล้วบอกต่อ เป็นต้น

จากทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า การตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค ประกอบด้วย การรับรู้ถึงปัญหา การค้นหาข้อมูล การประเมินผลทางเลือก การตัดสินใจซื้อ และความรู้สึกภายหลังการซื้อ หรือพฤติกรรมหลังการซื้อ จากการทบทวนวรรณกรรมล่าสุด พบว่า ทฤษฎีการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคได้ถูกนำมาใช้เป็น

ตัวแปรตามในงานวิจัยทางด้านสังคมศาสตร์ เช่น ญัฐพัฒน์ กว่างศิริพร (2563) และธิมาภรณ์ สุขเสน (2562) นอกจากนี้ เจษฎา วากะบรรณ (2562) ได้ศึกษาปัจจัยการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ของลูกค้าเขตพื้นที่ ลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร โดยใช้ข้อมูลส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และผกาภรณ์ บุสบง (2564) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือก ใช้สถานีบริการน้ำมัน ปตท. ของผู้ใช้บริการในจังหวัดพะเยา โดยใช้ข้อมูลส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมาเป็นตัวแปรอิสระ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงนำทฤษฎีดังกล่าวมาสร้างกรอบตัวแปร อิสระ และตัวแปรตามให้กับงานวิจัยนี้

ข้อมูลสถานีบริการน้ำมันอิสระในจังหวัดเพชรบุรี

ตารางที่ 1 จำนวนสถานีบริการน้ำมันในจังหวัดเพชรบุรีตามไตรมาส

ปี พ.ศ.	2563				2564				2565
ไตรมาส	1	2	3	4	1	2	3	4	1
สถานีบริการน้ำมันทั่วประเทศไทย	224	225	227	228	226	225	228	228	230
สถานีบริการน้ำมันแบรนด์	82	84	84	86	87	89	89	89	89
สถานีบริการน้ำมันอิสระ	142	141	143	142	139	136	139	139	141

ที่มา: กรมธุรกิจพลังงาน กระทรวงพลังงาน (ม.ป.ป.)

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ

1. เพศ
2. อายุ
3. อาชีพ
4. ระดับการศึกษา
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

การตัดสินใจในการใช้บริการสถานีบริการ น้ำมันอิสระในจังหวัดเพชรบุรี

1. การรับรู้ปัญหาเกี่ยวกับการบริการ
2. การแสวงหาข้อมูลในการบริการ
3. การประเมินทางเลือกในการใช้บริการ
4. การตัดสินใจเลือกใช้บริการ
5. พฤติกรรมหลังการให้บริการ

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

ผู้ใช้บริการที่มีข้อมูลส่วนบุคคลแตกต่างกันมีการตัดสินใจในการใช้บริการสถานบริการน้ำมันอิสระในจังหวัดเพชรบุรีแตกต่างกัน

ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยนี้ได้ใช้ทฤษฎีการตัดสินใจของผู้บริโภคของ Kotler and Keller (2012)

รูปแบบการวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรของงานวิจัยนี้คือผู้ใช้บริการสถานบริการน้ำมันอิสระในจังหวัดเพชรบุรี ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน จึงใช้สูตรการคำนวณขนาดตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากรของ Cochran (1953) จำนวนตัวอย่างที่ใช้เท่ากับ 384 คน โดยใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการสถานบริการน้ำมันอิสระในจังหวัดเพชรบุรี ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งเป็นแบบตรวจรายการ (Check List)

2. แบบสอบถามเกี่ยวกับการตัดสินใจในการใช้บริการสถานบริการน้ำมันอิสระในจังหวัดเพชรบุรี ประกอบด้วย การรับรู้ปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการ การแสวงหาข้อมูลในการบริการฯ การประเมินทางเลือกในการใช้บริการ การตัดสินใจเลือกใช้บริการ และพฤติกรรมหลังการใช้บริการ ซึ่งเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ ตามหลักของลิเคิร์ทสเกล (Likert Scale) โดยแบ่งระดับการตัดสินใจ ดังนี้

มีระดับการตัดสินใจมากที่สุด	ให้คะแนน 5 คะแนน
มีระดับการตัดสินใจมาก	ให้คะแนน 4 คะแนน
มีระดับการตัดสินใจปานกลาง	ให้คะแนน 3 คะแนน
มีระดับการตัดสินใจน้อย	ให้คะแนน 2 คะแนน
มีระดับการตัดสินใจน้อยที่สุด	ให้คะแนน 1 คะแนน

ในการวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถามใช้เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยดังนี้

$$\text{ช่วงคะแนน} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}}$$

แทนค่า

$$\text{ช่วงคะแนน} = \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

ค่าเฉลี่ย	4.21 - 5.00	หมายถึง	มีระดับการตัดสินใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.41 - 4.20	หมายถึง	มีระดับการตัดสินใจมาก
ค่าเฉลี่ย	2.61 - 3.40	หมายถึง	มีระดับการตัดสินใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.81 - 2.60	หมายถึง	มีระดับการตัดสินใจน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.80	หมายถึง	มีระดับการตัดสินใจน้อยที่สุด

การทดสอบแบบสอบถาม

1) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยนำแบบสอบถามเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของคำถามและภาษาที่ใช้ในแบบสอบถาม โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) จากความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งข้อคำถามที่มีค่า IOC เท่ากับ 0.67 ขึ้นไป ถือว่าข้อคำถามนั้นมีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ซึ่งข้อคำถามของแบบสอบถามงานวิจัยนี้มีค่า IOC เท่ากับ 1 ทุกข้อ และค่า IOC ของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 1

2) นำแบบสอบถามที่ผ่านเกณฑ์ข้างต้นไปทดลองใช้ (Try-Out) กับผู้ใช้บริการสถานีน้ำมันอิสระในจังหวัดเพชรบุรีที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาคเท่ากับ 0.75 ขึ้นไป ถือว่าอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ซึ่งแบบสอบถามของงานวิจัยนี้มีค่า 0.959

การเก็บรวบรวมข้อมูลของงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูล ดังนี้

ข้อมูลแบบปฐมภูมิ (Primary Data) งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1) ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบคุณภาพข้างต้น แจกให้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 คน ผ่านช่องทางออนไลน์ คือ Google Form เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัส โควิด 19 โดยมีคำถามคัดกรองได้แก่ “ท่านเคยใช้บริการสถานีน้ำมันอิสระหรือไม่” ถ้าตอบว่า “ไม่” ให้หยุดทำแบบสอบถาม และ “สถานีน้ำมันอิสระที่ท่านใช้อยู่ในจังหวัดเพชรบุรีหรือไม่” ถ้าตอบว่า “ไม่” ให้หยุดทำแบบสอบถาม

2) นำแบบสอบถามที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่างมาตรวจสอบความสมบูรณ์ ครบถ้วน และความถูกต้อง

3) นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแล้วไปทำการลงรหัส เพื่อเตรียมวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลของงานวิจัยนี้สามารถแบ่งออกได้ ดังนี้

1) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2) สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ประกอบด้วย ค่าที (t-Test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)

ผลการศึกษา

ผลจากการวิจัยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับการตัดสินใจในการใช้บริการสถานีบริการน้ำมันอิสระในจังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวมและรายด้านทั้ง 5 ด้าน ดังปรากฏในตารางที่ 2-7 และการเปรียบเทียบการตัดสินใจของผู้ใช้บริการสถานีบริการน้ำมันอิสระในจังหวัดเพชรบุรี โดยจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล และการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ ดังปรากฏในตารางที่ 8-13 ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1: เพื่อศึกษาระดับการตัดสินใจของผู้ใช้บริการสถานีบริการน้ำมันอิสระในจังหวัดเพชรบุรี

ผู้ให้บริการสถานีบริการน้ำมันอิสระในจังหวัดเพชรบุรีที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 21-30 ปี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 15,001-25,000 บาท

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการวิเคราะห์ระดับการตัดสินใจในการใช้บริการสถานีบริการน้ำมันอิสระในจังหวัดเพชรบุรี ด้านภาพรวม

ระดับการตัดสินใจของผู้ใช้บริการสถานีบริการน้ำมันอิสระ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการตัดสินใจ	ลำดับ
1) การรับรู้ปัญหาเกี่ยวกับการบริการ	3.93	0.50	มาก	2
2) การค้นหาข้อมูล	3.91	0.53	มาก	4
3) การประเมินผลทางเลือกในการใช้บริการ	3.90	0.54	มาก	5
4) การตัดสินใจเลือกใช้บริการ	3.92	0.54	มาก	3
5) ความรู้สึกภายหลังการให้บริการ	3.94	0.50	มาก	1
รวม	3.92	0.45	มาก	

จากตารางที่ 2 พบว่า การตัดสินใจของผู้ใช้บริการสถานีบริการน้ำมันอิสระในจังหวัดเพชรบุรี ด้านภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = 0.45)

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการวิเคราะห์ระดับการตัดสินใจในการใช้บริการสถานีบริการน้ำมันอิสระในจังหวัดเพชรบุรี ด้านการรับรู้ปัญหาเกี่ยวกับการบริการ

ด้านการรับรู้ปัญหา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการตัดสินใจ	ลำดับ
1) การใช้บริการเพราะสื่อต่าง ๆ	4.00	0.80	มาก	1
2) การใช้บริการเพราะโปรโมชั่น	3.96	0.70	มาก	2
3) การใช้บริการเพราะคำแนะนำของคนรู้จัก	3.82	0.74	มาก	4
4) การใช้บริการเพราะน้ำมันใกล้จะหมด	3.94	0.73	มาก	3
รวม	3.93	0.50	มาก	

จากตารางที่ 3 พบว่า การตัดสินใจของผู้ใช้บริการสถานีบริการน้ำมันอิสระในจังหวัดเพชรบุรี ด้านการรับรู้ปัญหาเกี่ยวกับการบริการอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.50)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การใช้บริการเพราะสื่อต่างๆ ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.80) มาเป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ การใช้บริการเพราะโปรโมชั่น ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = 0.70) การใช้บริการเพราะน้ำมันใกล้จะหมด ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = 0.73) และการใช้บริการเพราะคำแนะนำจากคนรู้จัก ($\bar{X} = 3.82$, S.D. = 0.74) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงมาตรฐานของการวิเคราะห์ระดับการตัดสินใจในการใช้บริการสถานีบริการน้ำมันอิสระในจังหวัดเพชรบุรี ด้านการค้นหาข้อมูล

ด้านการค้นหาข้อมูล	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการตัดสินใจ	ลำดับ
1) การค้นหาข้อมูลผ่านช่องทางออนไลน์ด้วยตนเอง	3.91	0.79	มาก	3
2) การค้นหาข้อมูลจากคนในครอบครัวที่เคยใช้บริการ	3.91	0.71	มาก	2
3) การค้นหาข้อมูลจากเพื่อนหรือคนที่รู้จักที่เคยใช้บริการ	3.90	0.77	มาก	4
4) การค้นหาข้อมูลจากบุคคลที่มีชื่อเสียงที่เคยใช้บริการ	3.93	0.74	มาก	1
รวม	3.91	0.53	มาก	

จากตารางที่ 4 พบว่า การตัดสินใจใช้บริการสถานีบริการน้ำมันอิสระในจังหวัดเพชรบุรี ด้านการค้นหาข้อมูล อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.53)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การค้นหาข้อมูลจากบุคคลที่มีชื่อเสียงที่เคยใช้บริการ มาเป็นอันดับแรก ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.74) รองลงมา ได้แก่ การค้นหาข้อมูลจากคนในครอบครัวที่เคยใช้บริการ ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.71) การค้นหาข้อมูลผ่านช่องทางออนไลน์ด้วยตนเอง ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.79) และการค้นหาข้อมูลจากเพื่อนหรือคนที่รู้จักที่เคยใช้บริการ ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = 0.77) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงมาตรฐานของการวิเคราะห์ระดับการตัดสินใจในการใช้บริการสถานีบริการน้ำมันอิสระในจังหวัดเพชรบุรี ด้านการประเมินผลทางเลือกในการใช้บริการ

ด้านการประเมินผลทางเลือกในการใช้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการตัดสินใจ	ลำดับ
1) การส่งเสริมการขายมีผลต่อการตัดสินใจ	3.88	0.82	มาก	3
2) การให้ความสำคัญกับความเหมาะสมของค่าใช้จ่าย	3.87	0.73	มาก	4
3) การให้ความสำคัญกับความคิดเห็นผู้ให้ข้อมูล	3.90	0.76	มาก	2
4) การให้ความสำคัญกับความน่าเชื่อถือ	3.96	0.72	มาก	1
รวม	3.90	0.54	มาก	

จากตารางที่ 5 พบว่า การตัดสินใจใช้บริการสถานีบริการน้ำมันอิสระในจังหวัดเพชรบุรี ด้านการประเมินผลทางเลือกในการใช้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = 0.54)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับความน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = 0.72) มาเป็นอันดับแรก รองลงมา ได้แก่ ให้ความสำคัญกับความคิดเห็นผู้ให้ข้อมูล ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = 0.76) การส่งเสริมการขายมีผลต่อการตัดสินใจ ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.82) และให้ความสำคัญกับความเหมาะสมของค่าใช้จ่าย ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.73) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการวิเคราะห์ระดับการตัดสินใจในการใช้บริการสถานบริการน้ำมันอิสระในจังหวัดเพชรบุรี ด้านการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

ด้านการตัดสินใจเลือกใช้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการตัดสินใจ	ลำดับ
1) การตัดสินใจจากการเดินทางได้สะดวกหรือใกล้ที่สุด	3.91	0.78	มาก	4
2) การตัดสินใจจากช่องทางการชำระ	3.91	0.69	มาก	2
3) การตัดสินใจจากความน่าเชื่อถือแหล่งข้อมูล	3.94	0.75	มาก	1
4) การตัดสินใจจากความต้องการเป็นหลัก	3.91	0.75	มาก	3
รวม	3.92	0.54	มาก	

จากตารางที่ 6 พบว่า การตัดสินใจใช้บริการสถานบริการน้ำมันอิสระในจังหวัดเพชรบุรี ด้านการตัดสินใจเลือกใช้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = 0.54)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการตัดสินใจใช้บริการจากความน่าเชื่อถือแหล่งข้อมูล ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = 0.75) มาเป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ ตัดสินใจจากช่องทางการชำระ ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.69) ตัดสินใจจากความต้องการเป็นหลัก ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.75) และตัดสินใจจากการเดินทางได้สะดวกหรือใกล้ที่สุด ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.78) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการวิเคราะห์ระดับการตัดสินใจในการใช้บริการสถานบริการน้ำมันอิสระในจังหวัดเพชรบุรี ด้านความรู้สึกละหลังการใช้บริการ

ด้านความรู้สึกละหลังการใช้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการตัดสินใจ	ลำดับ
1) ความพึงพอใจกับคุณภาพ ความสะอาดสบาย ความคุ้มค่าในการใช้บริการ	3.90	0.74	มาก	4
2) ความพอใจ และประทับใจในการให้บริการของพนักงาน	3.95	0.72	มาก	2
3) การกลับมาใช้บริการอีกครั้งหลังจากการใช้บริการล่าสุด	3.97	0.69	มาก	1
4) การแนะนำคนรู้จักให้มาใช้บริการหากประทับใจ	3.93	0.72	มาก	3
รวม	3.94	0.50	มาก	

จากตารางที่ 7 พบว่า การตัดสินใจใช้บริการสถานบริการน้ำมันอิสระในจังหวัดเพชรบุรี ด้านความรู้สึกละหลังการใช้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = 0.50)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการกลับมาใช้บริการอีกครั้งหลังจากใช้บริการล่าสุด ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.69) เป็นอันดับแรก รองลงมา ได้แก่ ความพอใจและประทับใจในการให้บริการของพนักงาน ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.72) การแนะนำคนรู้จักให้มาใช้บริการหากท่านประทับใจ ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.72) และความพึงพอใจกับคุณภาพ ความสะดวกสบาย ความคุ้มค่าในการใช้บริการ ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = 0.74) ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2: เพื่อเปรียบเทียบการตัดสินใจของผู้ใช้บริการสถานีบริการน้ำมันอิสระในจังหวัดเพชรบุรี โดยจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ตารางที่ 8 แสดงการเปรียบเทียบการตัดสินใจของผู้ใช้บริการสถานีบริการน้ำมันอิสระในจังหวัดเพชรบุรี โดยจำแนกตามเพศ

การตัดสินใจของผู้ใช้บริการสถานีบริการ น้ำมันอิสระ	ชาย		หญิง		t	Sig.	ผลทดสอบ
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.			
1) การรับรู้ปัญหาเกี่ยวกับการบริการ	3.90	0.51	4.01	0.48	-1.916	0.056	ไม่แตกต่าง
2) การค้นหาข้อมูล	3.88	0.55	4.00	0.48	-2.153	0.032*	แตกต่าง
3) การประเมินทางเลือกในการใช้บริการ	3.86	0.54	4.00	0.55	-2.244	0.025*	แตกต่าง
4) การตัดสินใจเลือกใช้บริการ	3.89	0.54	3.99	0.53	-1.620	0.106	ไม่แตกต่าง
5) ความรู้สึกภายหลังการให้บริการ	3.90	0.49	4.03	0.51	-2.341	0.020*	แตกต่าง
รวม	3.89	0.45	4.01	0.44	-2.375	0.018*	แตกต่าง

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ใช้บริการที่เป็นเพศหญิง ($\bar{X} = 4.01$) มีการตัดสินใจในการใช้บริการสถานีบริการน้ำมันอิสระในจังหวัดเพชรบุรีมากกว่าเพศชาย ($\bar{X} = 3.89$)

ในภาพรวมผู้ให้บริการที่มีเพศแตกต่างกันมีการตัดสินใจในการใช้บริการสถานีบริการน้ำมันอิสระในจังหวัดเพชรบุรีแตกต่างกัน ($t = -2.375$, Sig. = 0.018) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกันมีการตัดสินใจในการใช้บริการสถานีบริการน้ำมันอิสระในจังหวัดเพชรบุรี ด้านการค้นหาข้อมูล ด้านการประเมินทางเลือก และด้านพฤติกรรมหลังการใช้บริการฯ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 9 แสดงการเปรียบเทียบการตัดสินใจของผู้ใช้บริการสถานีบริการน้ำมันอิสระในจังหวัดเพชรบุรี โดยจำแนกตามอายุ

การตัดสินใจของผู้ใช้บริการสถานีบริการน้ำมันอิสระ	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี		21-30 ปี		31-40 ปี		41 ปีขึ้นไป	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1) การรับรู้ปัญหาเกี่ยวกับการบริการ	3.90	0.45	3.92	0.51	3.94	0.51	4.01	0.52
2) การค้นหาข้อมูล	3.85	0.48	3.90	0.56	3.98	0.51	3.89	0.54
3) การประเมินผลทางเลือกในการใช้บริการ	3.91	0.45	3.85	0.55	3.95	0.56	4.10	0.52
4) การตัดสินใจเลือกใช้บริการ	3.95	0.46	3.88	0.55	3.97	0.55	3.95	0.56
5) ความรู้สึกภายหลังการให้บริการ	3.93	0.46	3.90	0.50	4.00	0.50	4.10	0.52
รวม	3.91	0.36	3.89	0.46	3.97	0.46	4.01	0.47

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป ($\bar{X} = 4.01$) มีการตัดสินใจในการใช้บริการสถานีบริการน้ำมันอิสระในจังหวัดเพชรบุรีมากกว่า 31-40 ปี ($\bar{X} = 3.97$) ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี ($\bar{X} = 3.91$) และ 21-30 ปี ($\bar{X} = 3.89$) ตามลำดับ

ตารางที่ 10 แสดงการเปรียบเทียบการตัดสินใจของผู้ใช้บริการสถานีบริการน้ำมันอิสระในจังหวัดเพชรบุรี โดยจำแนกตามอาชีพ

การตัดสินใจของผู้ใช้บริการสถานีบริการน้ำมันอิสระ	นักเรียน/นักศึกษา		พนักงานบริษัทเอกชน		รับราชการ/พนักงานรัฐสาหกิจ		ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย		อาชีพอิสระ		พ่อบ้าน/แม่บ้าน	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1) การรับรู้ปัญหาเกี่ยวกับการบริการ	3.95	0.50	3.79	0.41	3.97	0.54	3.98	0.49	4.11	0.58	3.82	0.42
2) การค้นหาข้อมูล	4.01	0.53	3.77	0.48	3.95	0.53	3.94	0.49	4.09	0.63	3.79	0.29
3) การประเมินผลทางเลือกในการใช้บริการ	4.04	0.60	3.78	0.48	3.87	0.54	3.95	0.46	4.06	0.66	3.71	0.38
4) การตัดสินใจเลือกใช้บริการ	4.01	0.55	3.78	0.50	3.95	0.57	4.00	0.45	4.04	0.63	3.80	0.34
5) ความรู้สึกภายหลังการให้บริการ	3.98	0.58	3.79	0.44	3.89	0.44	4.06	0.46	4.13	0.60	3.87	0.40
รวม	4.00	0.46	3.78	0.38	3.92	0.46	3.98	0.38	4.09	0.58	3.80	0.25

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพอิสระ ($\bar{X} = 4.09$) มีการตัดสินใจในการใช้บริการสถานบริการน้ำมันอิสระในจังหวัดเพชรบุรีมากกว่า นักเรียน/นักศึกษา ($\bar{X} = 4.00$) ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ($\bar{X} = 3.98$) รับราชการ/พนักงานรัฐสาหกิจ ($\bar{X} = 3.92$) พ่อบ้าน/แม่บ้าน ($\bar{X} = 3.80$) และพนักงานบริษัทเอกชน ($\bar{X} = 3.78$) ตามลำดับ

ตารางที่ 11 แสดงการเปรียบเทียบการตัดสินใจของผู้ใช้บริการสถานบริการน้ำมันอิสระในจังหวัดเพชรบุรี โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

การตัดสินใจของผู้ใช้บริการสถานบริการ น้ำมันอิสระ	ต่ำกว่าปริญญาตรี		ปริญญาตรี		สูงกว่าปริญญาตรี	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1) การรับรู้ปัญหาเกี่ยวกับการบริการ	3.96	0.52	3.90	0.47	3.88	0.53
2) การค้นหาข้อมูล	3.94	0.56	3.87	0.48	3.99	0.57
3) การประเมินผลทางเลือกในการใช้บริการ	3.92	0.56	3.85	0.51	3.99	0.60
4) การตัดสินใจเลือกใช้บริการ	3.96	0.57	3.86	0.48	3.96	0.56
5) ความรู้สึกภายหลังการใช้บริการ	3.95	0.54	3.93	0.43	3.95	0.54
รวม	3.94	0.48	3.88	0.39	3.96	0.50

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ($\bar{X} = 3.96$) มีการตัดสินใจในการใช้บริการสถานบริการน้ำมันอิสระในจังหวัดเพชรบุรีมากกว่า ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ($\bar{X} = 3.94$) และระดับปริญญาตรี ($\bar{X} = 3.88$) ตามลำดับ

ตารางที่ 12 แสดงการเปรียบเทียบการตัดสินใจของผู้ใช้บริการสถานบริการน้ำมันอิสระในจังหวัดเพชรบุรี โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

การตัดสินใจของผู้ใช้บริการสถานบริการ น้ำมันอิสระ	ไม่เกิน 15,000 บาท		15,001- 25,000 บาท		25,001- 35,000 บาท		35,001 บาท ขึ้นไป	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1) การรับรู้ปัญหาเกี่ยวกับการบริการ	3.99	0.54	3.86	0.46	4.06	0.53	3.79	0.37
2) การค้นหาข้อมูล	3.94	0.62	3.87	0.49	4.01	0.50	3.77	0.43
3) การประเมินผลทางเลือกในการใช้บริการ	3.93	0.64	3.85	0.48	3.97	0.55	3.88	0.41
4) การตัดสินใจเลือกใช้บริการ	3.99	0.59	3.86	0.49	4.00	0.57	3.73	0.34
5) ความรู้สึกภายหลังการใช้บริการ	4.03	0.58	3.87	0.47	3.95	0.39	4.04	0.45
รวม	3.97	0.53	3.86	0.40	4.00	0.44	3.84	0.27

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001-35,000 บาท ($\bar{X} = 4.00$) มีการตัดสินใจในการใช้บริการสถานีบริการน้ำมันอิสระในจังหวัดเพชรบุรีมากกว่า ไม่เกิน 15,000 บาท ($\bar{X} = 3.97$) 15,001-25,000 บาท ($\bar{X} = 3.86$) และ 35,001 ขึ้นไป ($\bar{X} = 3.84$) ตามลำดับ

ตารางที่ 13 การเปรียบเทียบการตัดสินใจของผู้ใช้บริการสถานีบริการน้ำมันอิสระในจังหวัดเพชรบุรี โดยจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

		Sum of Square	Df	Mean Square	F	Sig.	ผลทดสอบ
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	0.597	3	0.199	0.970	0.407	ไม่แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	77.943	380	0.205			
	รวม	78.540	383				
อาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	5.183	5	1.037	5.341	0.000*	แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	73.357	378	0.194			
	รวม	78.540	383				
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	0.395	2	0.198	0.963	0.383	ไม่แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	78.144	381	0.205			
	รวม	78.540	383				
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ระหว่างกลุ่ม	1.382	3	0.461	2.268	0.080	ไม่แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	77.158	380	0.203			
	รวม	78.540	383				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ใช้บริการสถานีบริการน้ำมันอิสระในจังหวัดเพชรบุรีที่มีอาชีพ ($F = 5.341$, $\text{Sig.} = 0.000$) ต่างกันมีการตัดสินใจใช้บริการสถานีบริการน้ำมันอิสระในจังหวัดเพชรบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ผู้ใช้บริการสถานีบริการน้ำมันอิสระในจังหวัดเพชรบุรีที่มีอายุ ($F = 0.970$, $\text{Sig.} = 0.407$) ระดับการศึกษา ($F = 0.963$, $\text{Sig.} = 0.383$) และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ($F = 2.268$, $\text{Sig.} = 0.080$) ต่างกัน มีการตัดสินใจใช้บริการสถานีบริการน้ำมันอิสระในจังหวัดเพชรบุรีไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

บทความวิจัยเรื่องการเปรียบเทียบการตัดสินใจของผู้ใช้บริการสถานีบริการน้ำมันอิสระในจังหวัดเพชรบุรี ผู้วิจัยมีประเด็นการอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัยดังนี้

1) วัตถุประสงค์ข้อที่ 1: การตัดสินใจของผู้ใช้บริการสถานีบริการน้ำมันอิสระในจังหวัดเพชรบุรีด้านภาพรวมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าการกลับมาใช้บริการอีกครั้งหลังจากการใช้บริการล่าสุดมีผลต่อการตัดสินใจของผู้ใช้บริการสถานีบริการน้ำมันอิสระในจังหวัดเพชรบุรีมาก นอกจากนี้ ความน่าเชื่อถือของแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับสถานีบริการน้ำมันอิสระในจังหวัดเพชรบุรีมีผลต่อการตัดสินใจมากเช่นกัน ซึ่งสอดคล้อง

กับงานวิจัยของ สิริวิชัย แป้นชีวิต (2565) ที่ได้ศึกษาการตัดสินใจเลือกใช้บริการน้ำมัน ปตท. ของ ผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ภาพรวมของการตัดสินใจ อยู่ในระดับมาก

ด้านการรับรู้ปัญหาเกี่ยวกับการบริการอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าการใช้บริการเพราะสื่อต่าง ๆ เพราะโปรโมชั่น และเพราะน้ำมันใกล้จะหมด ผลต่อการตัดสินใจของผู้ใช้บริการสถานีบริการน้ำมันอิสระ ในจังหวัดเพชรบุรี ด้านการรับรู้ปัญหาอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวิภาวรรณ ถาวร (2562) ที่ได้ศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด และการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์ ไอโคคาร์ในเขตจังหวัดมหาสารคาม พบว่า ด้านการรับรู้ปัญหาเกี่ยวกับการบริการ อยู่ในระดับมาก

ด้านการค้นหาข้อมูลอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าข้อมูลจากบุคคลที่มีชื่อเสียงที่เคยมาใช้บริการ คนในครอบครัวที่เคยใช้บริการ และการค้นหาข้อมูลผ่านช่องทางออนไลน์ด้วยตนเอง มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ใช้บริการสถานีบริการน้ำมันอิสระในจังหวัดเพชรบุรีด้านการค้นหาข้อมูลอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวิภาวรรณ ถาวร (2562) ที่ได้ศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด และการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์ไอโคคาร์ในเขตจังหวัดมหาสารคาม พบว่า ด้านการค้นหาข้อมูล อยู่ในระดับมาก

ด้านการประเมินผลทางเลือกในการใช้บริการอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าความน่าเชื่อถือ ความคิดเห็นผู้ให้ข้อมูล และการส่งเสริมการขาย มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ใช้บริการสถานีบริการน้ำมันอิสระ ในจังหวัดเพชรบุรีด้านการประเมินผลทางเลือกในการใช้บริการอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวิภาวรรณ ถาวร (2562) ที่ได้ศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด และการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์ไอโคคาร์ในเขตจังหวัดมหาสารคาม พบว่า ด้านการประเมินผลทางเลือกในการใช้บริการอยู่ในระดับมาก

ด้านการตัดสินใจเลือกใช้บริการอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าความน่าเชื่อถือแหล่งข้อมูล และช่องทางการชำระเงิน มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ใช้บริการสถานีบริการน้ำมันอิสระในจังหวัดเพชรบุรี ด้านการตัดสินใจใช้บริการอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวิภาวรรณ ถาวร (2562) ที่ได้ศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด และการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์ไอโคคาร์ในเขตจังหวัดมหาสารคาม พบว่า ด้านการตัดสินใจเลือกใช้บริการ อยู่ในระดับมาก

ด้านความรู้สึกภายหลังการใช้บริการอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าการกลับมาใช้บริการอีกครั้ง หลังจากใช้บริการล่าสุด และความพอใจ และประทับใจในการให้บริการของพนักงาน มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ใช้บริการสถานีบริการน้ำมันอิสระในจังหวัดเพชรบุรี ด้านความรู้สึกภายหลังการใช้บริการอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวิภาวรรณ ถาวร (2562) ที่ได้ศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด และการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์ไอโคคาร์ในเขตจังหวัดมหาสารคาม พบว่า ด้านความรู้สึกภายหลังการใช้บริการ อยู่ในระดับมาก

2) วัตถุประสงค์ข้อที่ 2: เพื่อเปรียบเทียบการตัดสินใจของผู้ใช้บริการสถานีบริการน้ำมันอิสระในจังหวัดเพชรบุรี โดยจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ และอาชีพแตกต่างกันมีการตัดสินใจในการใช้บริการสถานีบริการน้ำมันอิสระในจังหวัดเพชรบุรีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เนื่องจากใน

ปัจจุบันผู้ใช้บริการที่เป็นเพศหญิง หรือที่มีอาชีพอิสระมีทางเลือกหลากหลายมากขึ้นกว่าในอดีต ในการค้นหาข้อมูลผ่านสื่อออนไลน์ ตลอดจนบุคคลในครอบครัว และบุคคลที่มีชื่อเสียงที่เคยใช้บริการมาก่อน เมื่อได้ข้อมูลมา จะทำการประเมินผลจากความน่าเชื่อถือของข้อมูลที่ได้รับ และความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูล นอกจากนี้ผู้ใช้บริการสองกลุ่มข้างต้นกลับมาใช้บริการอีกครั้งหลังจากเกิดความประทับใจในการใช้บริการครั้งล่าสุด ส่งผลให้มีแนวโน้มในการตัดสินใจในการใช้บริการสถานีน้ำมันอิสระจังหวัดเพชรบุรีมากกว่ากลุ่มผู้ใช้บริการกลุ่มอื่นๆ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริวิญญ์ แป้นชีวิต (2565) การตัดสินใจใช้สถานีบริการน้ำมัน ปตท. ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ และอาชีพ ต่างกันมีการตัดสินใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้

1. ผู้ประกอบการสถานีบริการน้ำมันอิสระในจังหวัดเพชรบุรี ควรให้ความสนใจกับผู้ใช้บริการที่เป็นเพศหญิง เนื่องจากผู้ใช้บริการที่เป็นเพศหญิงมีการตัดสินใจใช้บริการสถานีบริการน้ำมันอิสระในจังหวัดเพชรบุรี มากกว่าเพศชาย

2. ผู้ประกอบการสถานีบริการน้ำมันอิสระในจังหวัดเพชรบุรี ควรให้ความสนใจกับผู้ใช้บริการที่มีอาชีพอิสระ เนื่องจากผู้ใช้บริการที่มีอาชีพอิสระมีการตัดสินใจใช้บริการสถานีบริการน้ำมันอิสระ ในจังหวัดเพชรบุรี มากกว่าอาชีพอื่น ๆ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. งานวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาการเปรียบเทียบการตัดสินใจของผู้ใช้บริการสถานีบริการน้ำมันอิสระ ในจังหวัดใกล้เคียง เช่น ประจวบคีรีขันธ์ ราชบุรี เป็นต้น เพื่อนำผลการวิจัยมาเปรียบเทียบกับผลการวิจัยนี้

2. งานวิจัยครั้งต่อไปควรทำการศึกษาการเปรียบเทียบการตัดสินใจของผู้ใช้บริการสถานีบริการน้ำมัน ในจังหวัดเพชรบุรีเชิงลึก ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (Focus Group) เพื่อนำผลการวิจัยที่มาเปรียบเทียบกับ การวิจัยนี้

เอกสารอ้างอิง

เจษฎา วากยะบรรณ.(2562). ปัจจัยการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการสถานีบริการน้ำมัน ปตท.ของลูกค้า เขตพื้นที่ลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร. รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

กระทรวงพลังงาน. (2560). ข้อมูลรายชื่อผู้ค้าน้ำมัน. [Online] Available: <https://www.doeb.go.th/2017/#/article/statistic>. [2565, มีนาคม 2].

คำเพียร เจริญรัตน์. (2561). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกซื้อกาแฟพรีเมียมในสถานีบริการน้ำมันของผู้บริโภคในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วารสารพฤติกรรมศาสตร์. 20 (1), 1686-1442.

- ณัฐพัฒน์ กว้างศิริพร. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรปราการ. [Online] Available: <http://dspace.bu.ac.th/handle/123456789/4615>. [2565, มีนาคม 7].
- ธิดาภรณ์ สุขเสน. (2562). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานีบริการน้ำมันบางจากของผู้ใช้บริการในกรุงเทพมหานคร. รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยสกลนคร
- ผกาภรณ์ บุสสง. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการน้ำมัน ปตท. ของผู้ใช้บริการในจังหวัดพะเยา. วารสารปรัชญาปริทรรศน์. 26 (1), 179-191.
- วรารักษ์ สักแสน. (2560). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเข้าใช้บริการร้านกาแฟในสถานีบริการน้ำมันของผู้บริโภค เขตอำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย. รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- วิภาวรรณ ธาร. (2562). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์ไฮครี ในเขตจังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- สิริวิทย์ แป้นชีวิต. (2565). การตัดสินใจใช้บริการน้ำมัน ปตท. ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุจรรยา น้าทองคำ. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคทางสื่อออนไลน์. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะนิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการจัดการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อดิศักดิ์ คงข้า. (2558). การตัดสินใจใช้บริการร้านสะดวกซื้อภายในสถานีบริการน้ำมันของผู้บริโภคในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่ตั้งอยู่บนถนนสายเอเชียและถนนมิตรภาพ. รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

References

- Cochran, W.G. (1953). **Sampling Techniques**. New York: John Wiley & Sons. Inc.
- Kotler, P., & Keller, K.L. (2012). **Marketing Management** (14th ed.). Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall.

คณะผู้เขียน

นายธรรมรัตน์ คำแพง

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด

1458 มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด ถ.เพชรเกษม อ.ชะอำ จ.เพชรบุรี 76120

e-mail: gapztmlr1@hotmail.com

ดร.สุเมธ ฐวदारาทรกุล

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด

1458 มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด ถ.เพชรเกษม อ.ชะอำ จ.เพชรบุรี 76120

e-mail: sumeth.tuvadaratragool@stamford.edu

บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการดูแลผู้สูงอายุเพื่อการพึ่งพาตนเอง
กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักใหญ่ อ. บางบัวทอง จ. นนทบุรี
Role of Local Administrative Organization in Caring Elderly for Self-Reliance:
A Case Study of Bang Rak Yai Administrative Organization,
Bang Bua Thong District, Nonthaburi Province

เบญจพร พิงไชย

โรงเรียนกฎหมายและการเมือง มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

Benchaporn Phuengchai

School of Law and Politics, Suan Dusit University

Received: November 24, 2022

Revised: January 28, 2023

Accepted: February 1, 2023

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการดูแลผู้สูงอายุเพื่อการพึ่งพาตนเอง 2) เพื่อศึกษาสภาพปัญหา และอุปสรรคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการดูแลผู้สูงอายุเพื่อการพึ่งพาตนเอง และ 3) เพื่อศึกษาแนวทางส่งเสริมบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการดูแลผู้สูงอายุเพื่อการพึ่งพาตนเอง โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีบทบาทในการดูแลผู้สูงอายุ บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านผู้สูงอายุในองค์กรภาครัฐ และผู้สูงอายุในชุมชน เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ และแบบสังเกตการณ์แบบไม่มีส่วนร่วม ผลการศึกษา พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักใหญ่ ดำเนินงานตามบทบาทที่ได้รับ ในเรื่องการส่งเสริมสุขภาพ การสนับสนุนการรวมกลุ่มของผู้สูงอายุ การฝึกอาชีพ รวมถึงการส่งเสริมให้มีที่อยู่อาศัย และจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ส่วนปัญหา และอุปสรรคที่ทำให้ปฏิบัติงานได้อย่างจำกัด ได้แก่ ปัญหาด้านงบประมาณ ปัญหาด้านบุคลากร และปัญหาและอุปสรรคในการลงพื้นที่ในการดูแลผู้สูงอายุ แนวทางส่งเสริมบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรสนับสนุนในเรื่อง การจัดสรรงบประมาณ บุคลากรด้านผู้สูงอายุ และองค์กรภาครัฐที่เกี่ยวข้องควรวางแผนร่วมกันในการดูแลผู้สูงอายุให้ครอบคลุมในเรื่อง การดูแลสุขภาพร่างกาย จิตใจ และสังคมเน้นให้ผู้สูงอายุ บุคคลในครอบครัว ได้มีส่วนร่วม

คำสำคัญ: องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การดูแลผู้สูงอายุ การพึ่งพาตนเอง

Abstract

The objectives of this research were 1) to study the roles of local administrative organization in caring the elderly for self-reliance 2) to study the problems and obstacles of local administrative organization in caring the elderly for self-reliance. And 3) to study the guidelines to promote the roles of local administrative organization in caring the elderly for self-reliance. The qualitative research methodology was used to study. Key informants were elderly care personnel working in local administrative organization and elderly care personnel working in the official government and communities. The interviews form and non-participant observation were used as the data collection tool. The study found that Bang Rak Yai Sub district Administrative Organization carried out the role assigned in health promotion, support for the integration of the elderly, job training, as well as the promotion of suitable residence and environment. The problems and obstacles were budget problems, personnel issues and problems of the community visits for the elderly care. The guidelines for promoting the roles of local administrative organization in caring the elderly should include the support of budgets and the elderly personnel. The relevant government organizations should jointly plan for the elderly care to cover physical, mental and social well-being by focusing on the elderly and family members' participation.

Keywords: Local Administrative Organization, The Roles of Local Administrative Organization, Caring for the Elderly, Self-reliance

บทนำ

ปัจจุบันความก้าวหน้าของเทคโนโลยีทางการแพทย์ และสาธารณสุขส่งผลให้ประชากรโลกมีอายุยืนยาว และก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุเพิ่มขึ้น รวมถึงประเทศไทยที่มีจำนวนผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นเช่นเดียวกัน โดยสหประชาชาติได้นิยามว่าประเทศใดที่มีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป เกินร้อยละ 10 หรืออายุ 65 ปี ขึ้นไป เกินร้อยละ 7 ถือว่าประเทศนั้นได้ก้าวเข้าสู่สังคมสูงอายุ และจะเป็นสังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ เมื่อสัดส่วนเพิ่มขึ้นร้อยละ 20 และ 14 ตามลำดับ ซึ่งประเทศไทยนั้น พบว่า อยู่ในภาวะสูงวัยของประชากรเป็นอันดับที่สองของอาเซียนรองจากประเทศสิงคโปร์ และคาดการณ์ว่า ใน พ.ศ. 2574 ประเทศไทยจะก้าวเข้าสู่สังคมสูงอายุระดับสุดยอด คือ มีผู้สูงอายุมากกว่าร้อยละ 28 ของประชากรทั้งหมด

จากการเข้าสู่สังคมสูงอายุ ประเทศไทยจะได้รับผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจที่เด่นชัด กล่าวคือ ประชากรวัยแรงงานที่เป็นปัจจัยสำคัญในการผลิตมีจำนวนลดลง รวมถึงผลกระทบต่อการพัฒนาประเทศ และการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศไทยในระยะยาว ทั้งประเด็นงบประมาณ เศรษฐกิจ และคุณภาพชีวิตของประชาชนโดยรวม (กรมกิจการผู้สูงอายุ กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, 2562) รวมถึงสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุยังคาดการณ์เกี่ยวกับผู้สูงอายุ ว่าผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิงจะมีจำนวนมากกว่าวัยอันควร เนื่องจากขาดระบบรองรับการดูแล และส่งเสริมสุขภาพตั้งแต่วัยเตรียมก่อนเข้าสู่ผู้สูงอายุ จนถึงวัยสูงอายุตามศักยภาพ และความสูงวัยที่ขาดการชะลอความเสื่อม และโรคที่สามารถป้องกันได้อย่าง

ต่อเนื่อง รวมถึงการเปลี่ยนแปลงทางสังคม วัฒนธรรม และเศรษฐกิจที่ส่งผลกระทบต่อภาวะสุขภาพและความเป็นอยู่ของผู้สูงอายุ

แม้ว่าประเทศไทยจะมีการขับเคลื่อนงานด้านผู้สูงอายุภายใต้แผนผู้สูงอายุแห่งชาติ รวมถึงประกาศ พ.ร.บ. ผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 เพื่อให้ความคุ้มครองผู้สูงอายุตามสิทธิที่พึงจะได้รับแต่การดำเนินงานด้านผู้สูงอายุ ยังไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน รวมถึงขาดการบูรณาการระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (มาตรการขับเคลื่อนระเบียบวาระแห่งชาติ เรื่องสังคมสูงอายุ) ย่อมส่งผลให้ไม่สามารถจัดการกับความท้าทายในการก้าวสู่สังคมผู้สูงอายุได้

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นหน่วยงานสำคัญที่มีบทบาทหน้าที่ในการดูแลผู้สูงอายุ ในด้านคุณภาพชีวิต และสวัสดิการต่าง ๆ โดยเป็นภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอนตามพระราชบัญญัติกำหนดแผน และขั้นตอนการกระจายอำนาจ พ.ศ. 2542 ในด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ซึ่งบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จากแผนผู้สูงอายุแห่งชาติ ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2545-2564 บทบาทที่สำคัญ คือ การส่งเสริม และพัฒนาผู้สูงอายุ เพื่อให้ผู้สูงอายุมีสุขภาพที่ดีสามารถเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศด้านต่าง ๆ ได้ นอกจากนี้ ยังเน้นให้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบริหารงาน โดยการมีส่วนร่วมของประชาชนในชุมชน โดยเฉพาะที่เกี่ยวกับผู้สูงอายุ เนื่องจากผู้สูงอายุจะเป็นผู้สะท้อนภาพปัญหา และความต้องการของตน ส่วนชุมชน หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะเป็นฝ่ายสนับสนุนให้เกิดการแก้ไขปัญหา โดยการกระจายอำนาจที่กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานดำเนินการหลักที่ผ่านมาจะดำเนินงานตามศักยภาพ และความพร้อมของแต่ละแห่ง อันเนื่องจากข้อจำกัดด้านงบประมาณ (ประสพโชค ต้นสาโรจน์, 2559)

จากปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษา “บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการดูแลผู้สูงอายุเพื่อการพึ่งพาตนเอง กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักใหญ่ อ. บางบัวทอง จ. นนทบุรี” เพื่อพร้อมรับการก้าวสู่สังคมผู้สูงอายุที่มีสุขภาพดีทั้งกาย และจิตใจเพื่อให้สามารถพึ่งพาตนเองได้ โดยเป็นการวิจัยที่เน้นให้เกิดการมีส่วนร่วมระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ชุมชน ผู้สูงอายุในชุมชน ตลอดจนหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชนที่มีส่วนเกี่ยวข้อง และผลที่ได้จากการวิจัยจะทำให้ทราบถึงบทบาทหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการดูแลผู้สูงอายุให้สามารถพึ่งพาตนเองได้ และสามารถนำไปเป็นข้อเสนอในเชิงนโยบายให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อปรับปรุง ปรับใช้อย่างเป็นรูปธรรม อันก่อให้เกิดผลดีต่อผู้สูงอายุ ซึ่งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติที่เน้นการพัฒนาประเทศสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน ในประเด็นสามารถพัฒนา และเสริมสร้างศักยภาพคนให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี สามารถเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้สูงอายุซึ่งเป็นประชากรที่มีจำนวนมาก และจะเป็นกำลังหลักในการพัฒนาประเทศต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการดูแลผู้สูงอายุ เพื่อการพึ่งพาตนเอง
2. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและอุปสรรคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการดูแลผู้สูงอายุ เพื่อการพึ่งพาตนเอง
3. เพื่อศึกษาแนวทางส่งเสริมบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการดูแลผู้สูงอายุ เพื่อการพึ่งพาตนเอง

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและกรอบแนวคิด

การศึกษาเรื่อง “บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการดูแลผู้สูงอายุเพื่อการพึ่งพาตนเอง กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักใหญ่ อ. บางบัวทอง จ. นนทบุรี” ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวคิด ทฤษฎี วรรณกรรม เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถสรุปความหมายสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่นได้ ดังนี้

1.1 การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การจัดการปกครองท้องถิ่นของคนในท้องถิ่น การจัดการดังกล่าวกระทำโดยการเลือกบุคคล หรือคณะบุคคลเข้ามาดำเนินการปกครอง ซึ่งท้องถิ่น และชุมชนแต่ละชุมชนอาจจะมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างกันทั้งในด้านพื้นที่ จำนวนประชากรความเจริญมั่งคั่ง ทำให้ท้องถิ่นแต่ละประเภทมีลักษณะการปกครองที่มีลักษณะเฉพาะ

1.2 หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม กล่าวคือ อำนาจของหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นจะต้องมีขอบเขต ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากมีอำนาจมากเกินไป หน่วยงานท้องถิ่นนั้นก็จะกลายสภาพเป็นรัฐอธิปไตยเอง ซึ่งจะกระทบต่อความมั่นคงของชาติ อำนาจของท้องถิ่นมีขอบเขตที่แตกต่างกันออกไปตามลักษณะของความเจริญของแต่ละท้องถิ่นนั้นเป็นสำคัญ

1.3 หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีสิทธิตามกฎหมายที่จะดำเนินการปกครองตนเอง โดยแบ่งสิทธิออกเป็น 2 ประการ คือ

1.3.1 สิทธิที่จะตรากฎหมาย หรือระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1.3.2 สิทธิที่จะกำหนดงบประมาณ เพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่

1.4 เมืองครุฑที่จำเป็นในการบริหาร และการปกครองตนเอง คือ เมืองครุฑฝ่ายบริหารและองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ (เช่น การปกครองส่วนท้องถิ่นแบบเทศบาลจะมีคณะเทศมนตรีเป็นฝ่ายบริหาร และสภาเทศบาลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ หรือในแบบมหานคร คือ กรุงเทพมหานคร จะมีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร เป็นฝ่ายบริหาร และสภากรุงเทพมหานคร เป็นฝ่ายนิติบัญญัติ เป็นต้น)

1.5 ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองส่วนท้องถิ่น จากหลักการที่ว่าประชาชนในท้องถิ่นรู้ปัญหาของตนเองดีกว่าองค์กรของรัฐส่วนกลาง หน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีคนในท้องถิ่นมาบริหารงาน เพื่อจะได้แก้ปัญหาของประชาชนในชุมชนได้อย่างถูกต้อง ส่งเสริมประชาชนในท้องถิ่นให้เข้ามามีส่วนร่วมทางการเมือง เพื่อพัฒนาการกระจายอำนาจตามวิถีของแนวทางระบอบประชาธิปไตย

การจัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบันของไทย

ปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยมี 5 รูปแบบ แบ่งเป็นรูปแบบทั่วไป 3 รูปแบบ ได้แก่ องค์กรบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล และรูปแบบพิเศษ 2 รูปแบบ ได้แก่ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา ซึ่งตามพระราชบัญญัติกำหนดแผน และขั้นตอน การกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้บัญญัติให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดใหญ่ ที่มีพื้นที่ครอบคลุม เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล โดยองค์การบริหารส่วนจังหวัด มีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัด ประสานงาน ให้ความร่วมมือ และสนับสนุนหน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็ก ตลอดทั้งดำเนินการในกิจการที่หน่วยงานการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็กไม่สามารถทำได้ เพราะกิจการดังกล่าวเป็นกิจการที่ครอบคลุม พื้นที่กว้างเป็นกิจการที่ต้องการความเป็นเอกภาพ และเป็นเรื่องที่เกิน

ขีดความสามารถของหน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็กจะกระทำได้ในส่วนของเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็กจะมีอำนาจหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะต่าง ๆ ภายในพื้นที่รับผิดชอบของตนเอง สำหรับกรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา ซึ่งตามพระราชบัญญัติกำหนดแผน และขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ซึ่งได้กำหนดให้กรุงเทพมหานคร มีฐานะเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดใหญ่อำนาจหน้าที่เทียบเท่ากับองค์การบริหารส่วนจังหวัด ในขณะที่เมืองพัทยามีฐานะเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็กที่มีพื้นที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัด อำนาจหน้าที่ของเมืองพัทยาจึงเทียบเท่ากับเทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล

2. บทบาทขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในการดูแลผู้สูงอายุ

2.1 ความหมายของบทบาท ทศนัย เกตุทองสง (2546) สรุปความหมายของบทบาท 3 ประการ คือ

2.1.1 บทบาท หมายถึง ปทัสถาน ความมุ่งหวัง ข้อห้าม ความรับผิดชอบและอื่น ๆ ที่มีลักษณะทำนองเดียวกัน ซึ่งผูกพันอยู่กับตำแหน่งทางสังคมที่กำหนดไว้ บทบาทตามความหมายนี้ คำนึงถึงตัวบุคคลน้อยที่สุด

2.2.2 บทบาท หมายถึง ความเป็นไปของบุคคลผู้ดำรงตำแหน่งที่คิด และที่กระทำเมื่อดำรงตำแหน่งนั้น

2.2.3 บทบาท หมายถึง การกระทำของบุคคลแต่ละคน ที่เคยกระทำให้สัมพันธ์กับโครงสร้างทางสังคม หรืออาจกล่าวอีกนัยหนึ่ง ก็คือ แนวทางที่บุคคลพึงกระทำ เมื่อตนดำรงตำแหน่งนั้น ๆ นั้นเอง

กล่าวโดยสรุป “บทบาท” เป็นแบบแผนพฤติกรรม หรือการกระทำของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับสถานภาพ หรือฐานะตำแหน่งทางสังคมของบุคคลนั้น ๆ ดังนั้น เมื่อบุคคลใดถูกกำหนดให้มีสถานภาพหรือฐานะตำแหน่งทางสังคมอย่างไรแล้ว บุคคลนั้นก็จะแสดงบทบาทตามสถานภาพ และฐานะทางสังคมที่ตนดำรงอยู่ บทบาท (Role) และสถานภาพ (Status) จึงเป็นสิ่งที่คู่กัน และบทบาทจะเกี่ยวข้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบตามฐานะทางสังคม

2.2 บทบาทตามพระราชบัญญัติ ในการศึกษาจะอ้างถึง พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2562 ซึ่งได้ระบุไว้ในส่วนที่ 3 อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล มาตรา 67

2.3 นโยบาย และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ นอกเหนือจากพระราชบัญญัติข้างต้น ในพระราชบัญญัติกำหนดแผน และขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 หมวด 2 การกำหนดอำนาจ และหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะ (10) การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส ซึ่งได้ระบุให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจ และหน้าที่เกี่ยวข้องในการดูแล พัฒนาผู้สูงอายุอย่างมีอาจเสี่ยงได้ รวมทั้งกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ ได้แก่ พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 และแนวทางการดำเนินงานด้านผู้สูงอายุขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย 5 ยุทธศาสตร์ ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 ด้านการเตรียมความพร้อมของประชากรเพื่อวัยสูงอายุ

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ด้านการส่งเสริมและพัฒนาผู้สูงอายุ

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การวางระบบคุ้มครองทางสังคมสำหรับผู้สูงอายุ

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การบริหารจัดการองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อการพัฒนาทางด้านผู้สูงอายุ

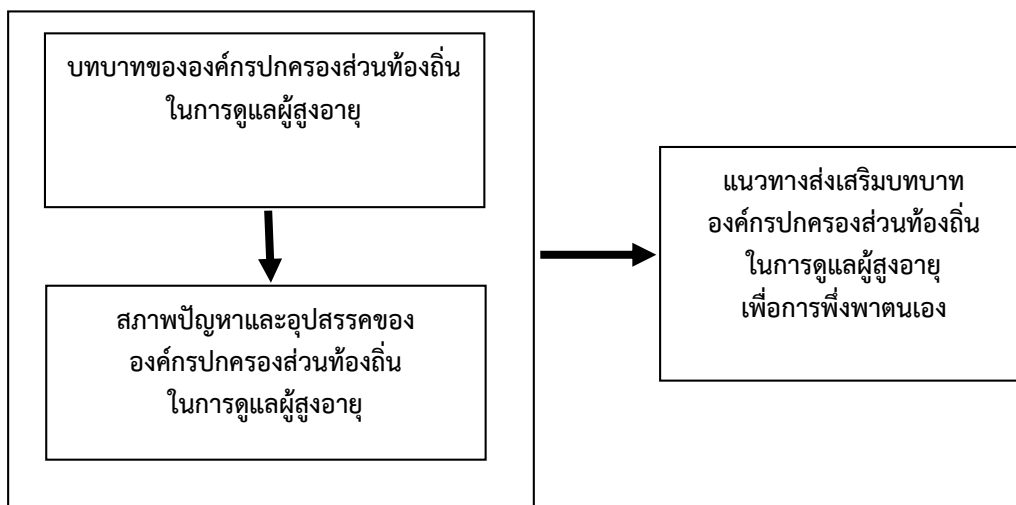
และการพัฒนาบุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านผู้สูงอายุ

ยุทธศาสตร์ที่ 5 การเผยแพร่องค์ความรู้ด้านผู้สูงอายุ

สำหรับการศึกษาในงานวิจัยนี้จะศึกษาเกี่ยวกับประเด็นในยุทธศาสตร์ที่ 2 ด้านการส่งเสริมและพัฒนาผู้สูงอายุ เนื่องจากประเด็นยุทธศาสตร์นี้ประกอบด้วย 6 มาตรการ จะครอบคลุมการดูแลผู้สูงอายุทั้งในด้านสุขภาพกาย สุขภาพใจ และสังคม หากสามประเด็นหลักนี้ถ้าได้รับการยอมรับ และถูกส่งเสริมจะสามารถช่วยส่งเสริมให้ผู้สูงอายุดำเนินชีวิตด้วยการพึ่งพาตนเองได้ โดยยุทธศาสตร์ที่ 2 ด้านการส่งเสริม และพัฒนาผู้สูงอายุ ได้แก่

1. การส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันการเจ็บป่วย และดูแลตนเองเบื้องต้น
2. การส่งเสริมการรวมกลุ่ม และการสร้างความเข้มแข็งขององค์กรผู้สูงอายุ
3. การส่งเสริมการทำงานและหารายได้ของผู้สูงอายุ
4. การสนับสนุนผู้สูงอายุที่มีศักยภาพ
5. การส่งเสริมสนับสนุนสื่อทุกประเภทให้มีรายการเพื่อผู้สูงอายุและสนับสนุนให้ผู้สูงอายุได้รับความรู้ และสามารถเข้าถึงข่าวสารและสื่อ
6. การส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้สูงอายุมีที่อยู่อาศัยและสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย
ที่มา: ผู้วิจัย (2564)

ระเบียบวิธีวิจัย

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

การวิจัยเรื่อง บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการดูแลผู้สูงอายุเพื่อการพึ่งพาตนเองทำการเลือกผู้ให้ข้อมูล โดยเกณฑ์การพิจารณาเลือกเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ซึ่งสามารถเป็นตัวแทนของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักใหญ่ อำเภอบางบัวทอง ผู้สูงอายุในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักใหญ่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุในหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ ในพื้นที่ โดยมีกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

1. บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักใหญ่ อ.บางบัวทอง จ.นนทบุรี ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่นักพัฒนาชุมชน และผู้ปฏิบัติงานด้านชุมชน/เกี่ยวข้องกับ ผู้สูงอายุ จำนวน 2 คน

2. ผู้สูงอายุที่มีอายุ 60 ปี ขึ้นไป ที่มีรายชื่อในทะเบียนบ้านอาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล บางรักใหญ่ อ.บางบัวทอง จ.นนทบุรี จำนวน 5 คน

3. บุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ ในชุมชน ได้แก่ โรงพยาบาลชุมชน กองทุนสุขภาพตำบล กองทุนสวัสดิการชุมชน จำนวน 2 คน

เครื่องมือวิจัย

การศึกษาเรื่อง “บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการดูแลผู้สูงอายุเพื่อการพึ่งพาตนเอง กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักใหญ่ อ. บางบัวทอง จ. นนทบุรี ” ใช้การเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ แบบกึ่งโครงสร้างเป็นแบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) มีแบบสัมภาษณ์ครอบคลุมประเด็นตามวัตถุประสงค์ที่ทำการศึกษา ทั้งหมด 3 ชุด ดังนี้

แบบสัมภาษณ์ชุดที่ 1 สำหรับบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักใหญ่ อ.บางบัวทอง จ.นนทบุรี ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่นักพัฒนาชุมชน และผู้ปฏิบัติงานด้านชุมชน/เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ จะสอบถามในประเด็นที่เกี่ยวกับบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักใหญ่ ครอบคลุมประเด็น ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผน และขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 ตามสิทธิขั้นพื้นฐานที่ผู้สูงอายุจะได้รับ และ ตามมาตรฐานการสงเคราะห์ผู้สูงอายุของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ในเรื่องแนวทางการดำเนินงานด้าน ผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอ้างอิงกับแผนผู้สูงอายุแห่งชาติ ฉบับที่ 2 ยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริม และพัฒนาผู้สูงอายุ สภาพปัญหา และอุปสรรคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการดูแลผู้สูงอายุ และแนวทาง ส่งเสริมบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการดูแลผู้สูงอายุ เพื่อการพึ่งพาตนเอง

แบบสัมภาษณ์ชุดที่ 2 สำหรับ ผู้สูงอายุที่มีอายุ 60 ปี ขึ้นไป ที่มีรายชื่อในทะเบียนบ้านอาศัยอยู่ในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักใหญ่ อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี จะสอบถามในประเด็นเกี่ยวกับการรับรู้สิทธิขั้นพื้นฐาน การได้รับการสนับสนุนจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักใหญ่ ความต้องการ การช่วยเหลือเพิ่มเติมเพื่อการพึ่งพาตนเอง

แบบสัมภาษณ์ชุดที่ 3 สำหรับบุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ ในชุมชน ได้แก่ โรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล/กองทุนสวัสดิการชุมชน จะสอบถามประเด็นเกี่ยวกับบทบาทขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ผู้วิจัยดำเนินการ ดังนี้

1. กำหนดประเด็นคำถามในการสัมภาษณ์ครอบคลุมประเด็นการวิจัยและวัตถุประสงค์
2. นำแบบสัมภาษณ์ฉบับร่างปรึกษาที่ปรึกษา/ผู้เชี่ยวชาญ
3. ปรับปรุงเครื่องมือตามข้อเสนอแนะของที่ปรึกษา และผู้เชี่ยวชาญ เพื่อให้ได้เครื่องมือที่มีความเที่ยงตรงตามเนื้อหา และตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

4. นำแบบคำถามสัมภาษณ์ที่ปรับปรุงแล้วไปดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลเอกสาร (Document study) เป็นการ ศึกษาเอกสารชั้นต้นที่เป็นหลักฐานโดยตรงมีลักษณะเป็นต้นฉบับ และเอกสารชั้นรองที่ผ่านการวิเคราะห์ หรือ

มีการตีความจากผู้อื่นมาแล้ว เอกสารขั้นต้น ได้แก่ นโยบาย กฎหมาย ระเบียบ มาตรการ มีเนื้อหาเกี่ยวกับแนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แนวคิดเกี่ยวกับบทบาท แนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุ และเอกสารชั้นรอง ได้แก่ หนังสือ บทความ วารสาร รายงาน และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นพื้นฐานในการดำเนินการศึกษาวิจัย และกำหนดแนวคำถามในการสัมภาษณ์ การสรุป และการวิเคราะห์ผลการวิจัย

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลภาคสนาม โดยในการลงพื้นที่ภาคสนาม ใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) และให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในด้านพัฒนาชุมชน และดูแลเกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ จำนวน 2 คน บุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุในชุมชน ได้แก่ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล/กองทุนสวัสดิการชุมชน จำนวน 2 คน และผู้สูงอายุที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 5 คน โดยมีการกำหนดแนวคำถามไว้ล่วงหน้า ซึ่งคำถามที่ใช้มีลักษณะเป็นแบบปลายเปิด เป็นแนวทางที่มีความเกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย เพื่อให้ประเด็นคำถามที่ใช้มีความครอบคลุม ซึ่งในการสัมภาษณ์ข้อมูลที่ได้จะตั้งอยู่บนความยืดหยุ่น และความเหมาะสมกับสถานการณ์ โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. ประสานงานกับกลุ่มเป้าหมายในพื้นที่ที่ศึกษา และจัดทำบันทึกเพื่อขอความอนุเคราะห์เข้าพบเพื่อสัมภาษณ์ และบันทึกข้อมูลเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลไปยังผู้ให้ข้อมูลสำคัญ
2. ผู้วิจัยได้นัดหมายผู้ให้ข้อมูลสำคัญเพื่อดำเนินการสัมภาษณ์และบันทึกข้อมูล
3. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม และนำเสนอผลการเก็บข้อมูลหรือร่างรายงาน
4. ทำหนังสือขอขอบคุณกลุ่มเป้าหมายในพื้นที่ศึกษาสำหรับการอนุเคราะห์ข้อมูลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีสกัดข้อคำตอบวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ทำการวิเคราะห์ สังเคราะห์ข้อมูล โดยเชื่อมโยงเหตุ และผลสรุปสาระสำคัญที่ได้จากการวิเคราะห์ ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลแบบสามเส้า อธิบายผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์การวิจัยและกรอบแนวคิดการวิจัย การแสดงข้อมูล อธิบายเนื้อหา และนำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบของการวิเคราะห์พรรณนา

ผลการศึกษา

องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักใหญ่ จัดตั้งตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 เมื่อวันที่ 2 มีนาคม 2538 อยู่ในการปกครองของตำบลบางรักใหญ่ อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักใหญ่ เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดใหญ่ มีจำนวนประชากร ทั้งสิ้น 2,194 ครัวเรือน จำนวน 5,196 คน โดยจำนวนผู้สูงอายุในพื้นที่ ปีงบประมาณ 2564 มีจำนวน ทั้งสิ้น 954 คน เป็นเพศชาย 425 คน เพศหญิง 529 คน โดยผลการศึกษาสามารถแบ่งออกเป็น 2 ส่วนตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

ส่วนที่ 1 บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการดูแลผู้สูงอายุเพื่อการพึ่งพาตนเอง

1.1 ด้านการส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันการเจ็บป่วย และดูแลตนเองเบื้องต้น พบว่า อบต. บางรักใหญ่ มีแผนการดำเนินงานด้านผู้สูงอายุ โดยในลักษณะ การจัดตั้งแผนรองรับสำหรับในเรื่องของการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพ ซึ่งปกติจะได้รับงบประมาณสนับสนุนจากทางกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ที่ได้รับจัดสรรมา และทาง อบต. จะต้องตั้งเป็นงบประมาณเพื่อรองรับในส่วนนี้ นอกจากแผนเรื่องเบี้ยยังชีพ ก็จะมีแผนในเรื่อง

การฝึกอาชีพ และสนับสนุนส่งเสริมในเรื่องการสงเคราะห์ต่าง ๆ การช่วยเหลือ ผู้สูงอายุ แต่แผนโดยตรงในเรื่องการดูแลสุขภาพไม่มี จะเป็นในลักษณะโครงการที่ทำร่วมกับหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ ในพื้นที่

1.2 ด้านการส่งเสริมการรวมกลุ่ม และสร้างความเข้มแข็งขององค์กรผู้สูงอายุ พบว่า อบต. บางรักใหญ่ มีการส่งเสริม และสนับสนุนการรวมกลุ่มของผู้สูงอายุในชุมชน โดยกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเข้มแข็ง และทำกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ ชมรมผู้สูงอายุหมู่ที่ 3

1.3 การส่งเสริมด้านการทำงาน และการหารายได้ของผู้สูงอายุ พบว่า อบต. มีแผนในเรื่องการฝึกอาชีพให้กับผู้สูงอายุ โดยมีเป็นโครงการที่ อบต. ดำเนินการเอง และเป็นโครงการที่ทำร่วมกับ การศึกษานอกโรงเรียน ประจำตำบลบางรักใหญ่ รวมถึงหากผู้สูงอายุมีความต้องการให้ อบต. สนับสนุนในการฝึกอาชีพก็สามารถแจ้งมายัง อบต. ได้

1.4 การสนับสนุนผู้สูงอายุที่มีศักยภาพ พบว่า อบต. มีฐานข้อมูลของผู้สูงอายุที่เป็นปราชญ์ชาวบ้านในเขตพื้นที่ ซึ่งโดยส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่มีองค์ความรู้ในเรื่องเกษตรกรรม อาทิ การปลูกผลไม้ ทุเรียน มะม่วง

1.5 การส่งเสริมให้ผู้สูงอายุได้รับความรู้ และเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและสื่อ พบว่า มีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลกับผู้สูงอายุ โดยเมื่อมีนโยบายจากรัฐบาล อบต. จะทำหน้าที่เป็นสื่อประชาสัมพันธ์ในหลากหลายช่องทาง ทั้งเสียงตามสาย และรถประชาสัมพันธ์ รวมถึงมีติดประกาศที่ บอร์ด และเว็บไซต์ของ อบต.

1.6 การส่งเสริมให้ผู้สูงอายุมีที่อยู่อาศัย และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม พบว่า อบต. มีการช่วยเหลือในเรื่องที่อยู่อาศัยในลักษณะการทำงานแบบประสานความร่วมมือโดยมีการลงพื้นที่ไปยังบ้านพักของผู้สูงอายุ มีนักพัฒนาชุมชน ตัวแทนของพัฒนาสังคมจังหวัด และอาสาสมัครประจำหมู่บ้าน ซึ่งตัวแทน ของ อบต. โดยนักพัฒนาชุมชนจะลงไปตรวจเยี่ยมบ้านทุกอาทิตย์ และผู้สูงอายุส่วนใหญ่พึงพอใจที่ได้รับการช่วยเหลือส่งเสริมในเรื่องนี้

ส่วนที่ 2 สภาพปัญหา และอุปสรรคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการดูแลผู้สูงอายุ

2.1 ปัญหาด้านงบประมาณ จากการศึกษา พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการดูแลผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักใหญ่ ด้านงบประมาณ คือ องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักใหญ่ ไม่มีแผนการดำเนินงานที่ชัดเจนโดยตรงในด้านผู้สูงอายุ และไม่ได้รับการสนับสนุนในการช่วยเหลือด้านผู้สูงอายุจากภายนอก ส่วนใหญ่จะดำเนินงานร่วมกับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล งบประมาณด้านผู้สูงอายุจึงจำกัด และปัญหาด้านบุคลากร คือ องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักใหญ่มีเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอในการดูแลด้านผู้สูงอายุ มีเพียงนักพัฒนาชุมชนเพียงคนเดียวแต่ต้องดูแลงานที่เกี่ยวข้องกับชุมชนทั้งหมด

2.2 ปัญหาด้านบุคลากรจากการศึกษา พบว่า ปัญหา และอุปสรรคในการดูแลผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักใหญ่ ด้านบุคลากร คือ องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักใหญ่ จัดว่าเป็น อบต. ขนาดเล็ก จำนวนบุคลากร ด้านผู้สูงอายุ มีเพียง 1 คน ในขณะที่ผู้สูงอายุในพื้นที่มีเกือบ 1,000 คน คิดเป็นร้อยละ 20 ของจำนวนประชากรทั้งหมด และจำนวนผู้สูงอายุก็มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกปี

2.3 ปัญหา และอุปสรรคในการลงพื้นที่ในการดูแลผู้สูงอายุ จากการศึกษา พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการลงพื้นที่ของบุคลากรในการดูแลผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักใหญ่ คือ ปัญหาการลงพื้นที่สำหรับนักพัฒนาชุมชน ซึ่งทำหน้าที่โดยตรงเกี่ยวกับผู้สูงอายุ โดยเจ้าหน้าที่ไม่สามารถลงพื้นที่ไปดูแลด้วยตัวเองได้ทั้งหมด เนื่องจากมีภารกิจหลายหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบ ซึ่งการลงพื้นที่ส่วนใหญ่จะเป็นอาสาสมัครสาธารณสุข ที่ต้องไปตรวจเยี่ยมบ้าน

อภิปรายผล

การศึกษาถึงบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการดูแลผู้สูงอายุ เพื่อการพึ่งพาตนเอง สามารถนำมาอภิปรายผลการศึกษา โดยใช้วิธีการวิเคราะห์อ้างอิงจากทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้ดังนี้

1. การศึกษา บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการดูแลผู้สูงอายุ เพื่อการพึ่งพาตนเอง พบว่ามีการปฏิบัติเป็นไปตามบทบาทหน้าที่การดูแลผู้สูงอายุ โดยองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักใหญ่ ได้ดำเนินกิจกรรมในการดูแลผู้สูงอายุที่สำคัญซึ่งเป็นการกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการ ตามพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 ตามสิทธิขั้นพื้นฐานที่ผู้สูงอายุจะได้รับ และตามมาตรฐานการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นในเรื่องแนวทางการดำเนินงานด้านผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อ้างอิงกับแผนผู้สูงอายุแห่งชาติ ฉบับที่ 2 ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันการเจ็บป่วย และดูแลตนเองเบื้องต้น ด้านการส่งเสริมการรวมกลุ่ม และสร้างความเข้มแข็งขององค์กรผู้สูงอายุ การส่งเสริมด้านการทำงาน และการหารายได้ของผู้สูงอายุ การสนับสนุนผู้สูงอายุที่มีศักยภาพ การส่งเสริมให้ผู้สูงอายุได้รับความรู้ และเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร และสื่อ และด้านการส่งเสริมให้ผู้สูงอายุมีที่อยู่อาศัย และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม รวมถึง กิจกรรมทางสังคม และการมีส่วนร่วมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักใหญ่มีการดำเนินงานตามแผนพัฒนาจังหวัด และมีการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นเป็นของท้องถิ่นเอง โดยแผนพัฒนาท้องถิ่นจะทำให้สอดคล้องตามยุทธศาสตร์จังหวัดนนทบุรี ซึ่งไม่มีแผนด้านผู้สูงอายุโดยตรง งานด้านผู้สูงอายุจะมีการจัดทำเป็นโครงการ ได้แก่ เปียยังชีพผู้สูงอายุ เมื่อไม่มีแผนงานด้านผู้สูงอายุโดยตรง ดังนั้น การดำเนินงานด้านผู้สูงอายุจะเป็นลักษณะของความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ อื่น ๆ ได้แก่ กระทรวงพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์ และกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งมีหน่วยงานรองที่ปฏิบัติงานร่วมกันในการลงพื้นที่ คือ สำนักงานพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนนทบุรี และอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน นอกจากนี้ ในส่วนขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักใหญ่จะมีนักพัฒนาชุมชนสังกัดสำนักงานปลัด ทำหน้าที่เกี่ยวกับชุมชน สตรี เด็ก ผู้สูงอายุ และคนพิการ ซึ่งบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักใหญ่มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเพียง 1 คน และลูกจ้างชั่วคราว 1 คน เท่านั้น

การส่งเสริมสุขภาพป้องกันการเจ็บป่วย และดูแลตนเองเบื้องต้นของผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักใหญ่มีบทบาทในการสนับสนุนด้านการส่งเสริมสุขภาพให้กับผู้สูงอายุ และปฏิบัติตามบทบาทโดยที่ผ่านมามีการดำเนินการร่วมกันกับกองทุนสวัสดิการชุมชน ตำบลบางรักใหญ่ และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล ที่ตั้งอยู่ในพื้นที่มีการจัดกิจกรรมให้กับผู้สูงอายุ อบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลรักษาสุขภาพตามวัยที่เหมาะสม การดูแลตนเองเบื้องต้น และการเตรียมความพร้อมของประชาชนในการเข้าสู่วัยผู้สูงอายุ โดยมีการประสานงานผู้ที่มีความรู้เพื่อให้บริการ ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการส่งเสริมสุขภาพ การออกกำลังกายที่เหมาะสมแก่ผู้สูงอายุ ซึ่งจัดขึ้นทุกปี ปีละหนึ่งครั้ง โดยจัดขึ้นที่บริเวณลานเอนกประสงค์หน้าที่ทำการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักใหญ่ โดยผู้สูงอายุในพื้นที่ส่วนใหญ่มาเข้าร่วมในกิจกรรมการตรวจสุขภาพ นอกจากนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักใหญ่ ควรจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการออกกำลังกายที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ เพื่อให้ผู้สูงอายุในพื้นที่ที่มีความสนใจ ได้มาร่วมกันออกกำลังกาย ได้ทำกิจกรรมร่วมกัน ซึ่งจะส่งผลดีต่อสุขภาพกายของผู้สูงอายุ รวมถึงกิจกรรมออกกำลังกายที่เหมาะสมสำหรับครอบครัวที่ดูแลผู้สูงอายุด้วย เพื่อให้เกิดความร่วมมือในการมาออกกำลังกายร่วมกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพิมพ์สุทธิ บัวแก้ว (2559) ได้ทำการศึกษา เรื่อง การดูแลสุขภาพ และภาวะสุขภาพของผู้สูงอายุไทย พบว่า ภาวะสุขภาพของผู้สูงอายุไทยอยู่ในระดับปานกลาง และมีข้อเสนอแนะว่าภาครัฐควรส่งเสริมพฤติกรรมการดูแลสุขภาพของผู้สูงอายุ

โดยเน้นการมีส่วนร่วมของครอบครัว ดังนั้น หากจัดกิจกรรมออกกำลังกายในชุมชนให้ผู้สูงอายุได้มารวมตัวกัน ผู้ดูแลผู้สูงอายุได้มารวมตัวกันทำกิจกรรม ก็จะช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ภายในครอบครัว รวมถึงเสริมสร้างความสัมพันธ์ ความร่วมมือร่วมใจในชุมชนด้วย

การส่งเสริมการทำงาน และการหารายได้ของผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักใหญ่มีบทบาทในการส่งเสริมการทำงาน และการหารายได้ของผู้สูงอายุ และปฏิบัติตามบทบาท โดยมีการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น และบรรจุในเรื่องของการฝึกอาชีพ การส่งเสริมอาชีพให้กับกลุ่มสตรีรวมถึงผู้สูงอายุในพื้นที่จึงทำให้ได้รับงบประมาณสนับสนุนด้านการฝึกอาชีพให้กับผู้สูงอายุ นอกเหนือจากที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักใหญ่จะดำเนินการฝึกอาชีพให้กับผู้สูงอายุแล้ว หน่วยงานการศึกษาออกโรงเรียนประจำตำบลบางรักใหญ่ หมู่ 5 ก็ดำเนินการฝึกอาชีพ โดยทำร่วมกับองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักใหญ่ หรือกรณีกับผู้สูงอายุในพื้นที่มีความต้องการ สนใจการฝึกอาชีพใด สามารถแจ้งความประสงค์มายังองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักใหญ่ เพื่อจัดทำดำเนินการฝึกอาชีพให้กับกลุ่มผู้สูงอายุที่ร้องขอ โดยการฝึกอาชีพเพื่อเป็นรายได้เสริมเพิ่มเติมทางองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักใหญ่จะประสาน และประชาสัมพันธ์ให้ผู้สูงอายุเข้าร่วม โดยการส่งเสริมการทำงาน และการฝึกอาชีพ เพื่อหารายได้เสริมสำหรับผู้สูงอายุ ควรเป็นอาชีพที่มีความเหมาะสมกับวัยของผู้สูงอายุ และคำนึงถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง อาทิเช่น เงินทุนในการประกอบอาชีพ ช่องทางการจำหน่าย ซึ่งที่ผ่านมามีการฝึกการทำดอกไม้จันทน์เพื่อเป็นอาชีพเสริมให้กับผู้สูงอายุในชุมชน ซึ่งการประดิษฐ์ดอกไม้จันทน์เป็นการทำงานที่เหมาะสมกับวัยของผู้สูงอายุ และการจำหน่ายดอกไม้จันทน์ยังส่งไปจำหน่ายตามกลุ่มสตรีในพื้นที่ โดยการประสานงานขององค์การบริหารส่วนตำบล และกลุ่มผู้สูงอายุ ซึ่งการส่งเสริมการทำงาน และการหารายได้ของผู้สูงอายุจะช่วยแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายให้กับครอบครัวของผู้สูงอายุ รวมถึงตัวผู้สูงอายุเองก็จะรู้สึว่าตนเองมีความสามารถ รวมทั้งการหารายได้เสริมในลักษณะของการทำดอกไม้จันทน์ร่วมกัน จะทำให้ผู้สูงอายุได้พบปะพูดคุยกันอันเป็นการส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุทั้งกาย และใจทำให้ผู้สูงอายุสามารถพึ่งพาตนเองได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสมภพ สุวรรณรัฐ (2563) ได้ทำการศึกษา เรื่อง รูปแบบการส่งเสริมอาชีพเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในเขตภาคกลาง ผลการวิจัย พบว่า สภาพการส่งเสริมอาชีพเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในเขตภาคกลาง การประกอบอาชีพของผู้สูงอายุในปัจจุบันส่วนใหญ่ไม่ได้ประกอบอาชีพไม่ค่อยได้รับการส่งเสริมเพื่อประกอบอาชีพของผู้สูงอายุ ทั้งจากหน่วยงานของรัฐ และเอกชน สิ่งที่คุณสูงอายุได้รับการส่งเสริม เพื่อประกอบอาชีพจากหน่วยงาน คือ เงินกู้ยืมจากหน่วยงาน การจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับอาชีพ

การส่งเสริมให้ผู้สูงอายุมีที่อยู่อาศัย และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักใหญ่มีบทบาทในการสนับสนุนให้ผู้สูงอายุอยู่ในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม และปฏิบัติตามบทบาท โดยมีการช่วยเหลือในเรื่องที่อยู่อาศัยของผู้สูงอายุในพื้นที่ ซึ่งมีการทำงานแบบประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักใหญ่พัฒนาสังคมของจังหวัด และอาสาสมัครประจำหมู่บ้าน โดยทั้งสามฝ่ายจะลงพื้นที่ไปตรวจเยี่ยมบ้านของผู้สูงอายุเป็นประจำ หากพบปัญหา อาทิ รั้วบ้านผุพัง หลังคารั่ว ในส่วนขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักใหญ่จะดำเนินการช่วยเหลือ โดยมีกองช่างทำหน้าที่ซ่อมแซม รวมถึงการปรับทัศนียภาพ สิ่งแวดล้อมในพื้นที่ เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักใหญ่ มีหน้าที่ตามบทบาทภารกิจภายใต้พระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 7 พ.ศ. 2562 ซึ่งได้ระบุไว้ในส่วนที่ 3 อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล มาตรา 67 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายขององค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ในเรื่องของการรักษาความสะอาด การคุ้มครอง บำรุงรักษาสีสิ่งแวดล้อม และสอดคล้องกับ งานวิจัยของ

ประสพโชค ต้นสารโจน์ (2559) ได้ทำการศึกษา เรื่อง บทบาทของเทศบาลเมืองกาญจนบุรีในการดูแลผู้สูงอายุ มีผลการศึกษา พบว่า กลุ่มผู้สูงอายุมีความต้องการสนับสนุนจากเทศบาลเมืองกาญจนบุรีในด้านความปลอดภัย ในชุมชนที่พักอาศัย และสิ่งแวดล้อมที่ดี และสอดคล้องกับการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุในเรื่องความต้องการ การช่วยเหลือเพิ่มเติมที่อยากได้รับการสนับสนุนจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักใหญ่ ได้แก่ สภาพแวดล้อม ที่อยู่อาศัย บริการสาธารณะ ได้แก่ ไฟฟ้าริมทาง การทำความสะอาด คูคลอง ท่อระบายน้ำ และสิ่งแวดล้อม

การเปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุได้มีส่วนร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบล บางรักใหญ่เปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุได้มีส่วนร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยการจัดทำแผนพัฒนา ท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักใหญ่ที่ผ่านมาในแต่ละปี องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักใหญ่จะ ทำหนังสือเชิญอย่างเป็นทางการให้กับผู้นำชุมชน แกนนำกลุ่ม กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน สมาชิกสภาองค์การบริหาร ส่วนตำบล ฝ่ายบริหาร รวมทั้งหัวหน้ากลุ่มต่าง ๆ กลุ่มอาชีพในพื้นที่ กลุ่มผู้สูงอายุ เพื่อเข้าร่วมวางแผน จัดทำ แผนพัฒนาท้องถิ่น โดยมีการกำหนดแผนงาน โครงการกิจกรรมร่วมกัน เพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้ทุกฝ่าย ได้มีส่วนร่วมกับท้องถิ่น ซึ่งในกระบวนการจัดทำแผนมีการทำประชาคมผู้สูงอายุสามารถเสนอความต้องการ ปัญหาที่อยากให้องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักใหญ่ให้การสนับสนุน และการทำประชาคมร่วมกันจะมี ภาวศีเครือข่ายเข้าร่วม ก่อให้เกิดการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนซึ่งจะสามารถดำเนินงานร่วมกัน เพื่อ พัฒนาส่งเสริมผู้สูงอายุในเรื่องต่าง ๆ เหมาะสมตรงตามความต้องการและความจำเป็น ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของไพบุลย์ พงษ์แสงพันธ์ และยุวดี รอดจากภัย (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนารูปแบบ การสร้างเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ โดยใช้การมีส่วนร่วมของชุมชน ผลการศึกษา พบว่า ในกระบวนการส่งเสริม สุขภาพผู้สูงอายุในชุมชนนั้นจะต้องอาศัยการมีส่วนร่วมของชุมชนโดยอาศัยกระบวนการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ต่อเนื่องกัน เพื่อดูแลสุขภาพประชาชน เช่น แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาสุขภาพภาคประชาชน แนวคิดเกี่ยวกับ การทำงาน โดยอาศัยภาวศีเครือข่าย ซึ่งเป็นกระบวนการที่สำคัญในการส่งเสริมความเข้มแข็งให้ชุมชนพัฒนา ศักยภาพด้านการส่งเสริมสุขภาพด้วยตนเอง

2. จากการศึกษาสภาพปัญหา และอุปสรรคขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในการดูแลผู้สูงอายุ พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักใหญ่ พบปัญหา และอุปสรรค ได้แก่ ด้านงบประมาณ ด้านบุคลากร และอุปสรรคในการลงพื้นที่ในการดูแลผู้สูงอายุ ปัญหาด้านงบประมาณ องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักใหญ่ มีงบประมาณไม่เพียงพอในการบริหารจัดการ รวมถึงไม่มีแผนการดำเนินงานด้านผู้สูงอายุโดยตรง และไม่ได้ รับการสนับสนุน หรือการช่วยเหลือจากภาคเอกชน การนำงบประมาณไปจัดกิจกรรมให้กับผู้สูงอายุ จึงไม่สามารถทำได้ การทำงานจึงเป็นในลักษณะร่วมกับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบลในพื้นที่ หรือกลุ่มกองทุนสวัสดิการชุมชน หากไม่มีการตั้งงบประมาณสำหรับผู้สูงอายุ การทำกิจกรรม หรือการให้ ความช่วยเหลือผู้สูงอายุไม่สามารถให้การช่วยเหลือได้ทันที ต้องมีการประสานขอรับการสนับสนุนจาก หน่วยงานพัฒนาสังคมระดับจังหวัดซึ่งทำให้เกิดความล่าช้า สำหรับปัญหาด้านบุคลากร และอุปสรรค ในการลงพื้นที่ในการดูแลผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักใหญ่ เป็นหน่วยงานองค์การบริหาร ส่วนตำบลขนาดใหญ่แต่ไม่มีกองสวัสดิการสังคม ดังนั้น งานที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ จะมีบุคลากร คือ นักพัฒนา ชุมชนที่รับผิดชอบในเรื่องของชุมชนทั้งหมด อยู่ในสังกัดสำนักงานปลัด โดยมีบุคลากร ตำแหน่งนักพัฒนาชุมชน เพียง 1 คน และเจ้าหน้าที่ที่เป็นลูกจ้างชั่วคราวอีก 1 คน ดังนั้น ทำให้มีเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอในการดูแลด้าน ผู้สูงอายุ การลงพื้นที่ในชุมชนส่วนใหญ่ในแต่ละครั้งจึงต้องทำร่วมกับอาสาสมัครสาธารณสุข ที่ต้องไป ตรวจเยี่ยมบ้านของผู้สูงอายุในชุมชน ประกอบกับผู้สูงอายุบางรายที่ป่วยติดเตียง การเข้าไปดูแลในพื้นที่จึง ค่อนข้างเป็นอุปสรรค ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนันทนา อยู่สบาย (2557) ได้ทำการศึกษา เรื่อง

ความต้องการสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในองค์การบริหารส่วนตำบลจะเพิ่มขึ้น อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ ผลการศึกษา พบว่า ผู้สูงอายุมีความต้องการสวัสดิการมากที่สุด คือ ด้านความปลอดภัย รองลงมา คือ สุขภาพอนามัย และด้านนันทนาการ ส่วนปัญหาที่พบ คือ การขาดงบประมาณที่จะใช้มาดูแลผู้สูงอายุ และบุคลากรด้านผู้สูงอายุมีไม่เพียงพอ

3. จากการศึกษาแนวทางส่งเสริมบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการดูแลผู้สูงอายุเพื่อการพึ่งพาตนเอง พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักใหญ่ ไม่มีแผนการดำเนินงานด้านผู้สูงอายุโดยตรง มีเฉพาะในส่วนของโครงการที่บรรจุอยู่ในแผนพัฒนาท้องถิ่น ได้แก่ เรื่อง เบี้ยยังชีพ ดังนั้น หากจะส่งเสริมบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ดำเนินงานได้ตามบทบาทอย่างครอบคลุม ควรมีการจัดสรรงบประมาณ จัดสรรบุคลากรด้านผู้สูงอายุ และจัดกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุ เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถอยู่ได้ด้วย การพึ่งพาตนเอง โดยภาครัฐที่เกี่ยวข้องควรสนับสนุนงบประมาณด้านผู้สูงอายุเพิ่มขึ้น เนื่องจากจำนวนผู้สูงอายุมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกปี และควรจัดสรรบุคลากรด้านผู้สูงอายุให้เพียงพอ รวมถึงอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุในพื้นที่ด้านผู้สูงอายุโดยตรง โดยควรมีการจัดอบรมให้ความรู้ ความเข้าใจในการดูแลผู้สูงอายุ รวมถึงควรมีการสนับสนุน ฝึกอบรมบุคลากรผู้รับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการดูแลรักษาสุขภาพของผู้สูงอายุ สำหรับด้านจิตใจ ควรมีความร่วมมือกับพัฒนาสังคมในการเข้าไปพูดคุย ให้คำปรึกษา หรือตรวจสอบปัญหาของผู้สูงอายุโดยตรง นอกจากนี้ ควรจัดสรรงบประมาณในการจัดกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุโดยตรง และตรงกับความต้องการ และความจำเป็นของผู้สูงอายุ โดยกิจกรรมที่ควรจัดอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ กิจกรรมด้านสุขภาพอนามัย กิจกรรมนันทนาการ กิจกรรมฝึกอาชีพ เพื่อเป็นรายได้เสริมที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ การที่จะทำให้ผู้สูงอายุสามารถอยู่ได้ด้วยการพึ่งพาตนเอง ควรให้ความสำคัญทางกาย ใจ และสังคม เพื่อจะทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกมีคุณค่าเกิดกำลังใจ ซึ่งส่งผลต่อการดำเนินชีวิตทั้งร่างกาย จิตใจ และสังคม โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ถือได้ว่าเป็นหน่วยงานภาครัฐที่รับผิดชอบ และอยู่ใกล้ชิดกับผู้สูงอายุ และชุมชนมากที่สุด ควรเป็นหลักสำคัญในการขับเคลื่อนดำเนินงานเพื่อผู้สูงอายุ รวมถึงร่วมมือกับครอบครัว และชุมชนในการดูแลผู้สูงอายุ ซึ่งถือเป็นกลุ่มประชากรที่มีความสำคัญไม่แพ้วัยทำงาน และจะเป็นกำลังสำคัญกลุ่มใหญ่กับประเทศต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุตารัตน์ สุตสมบูรณ์ (2559) ได้ทำการศึกษา เรื่อง บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการดูแลผู้สูงอายุไทย ผลการศึกษา พบว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องเป็นหน่วยงานหลักในการส่งเสริม และสนับสนุนการให้การสงเคราะห์ และดูแลผู้สูงอายุ โดยบูรณาการการทำงานร่วมกับทุกภาคส่วน ไม่ว่าจะเป็นครอบครัว ชุมชน องค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐ และภาคเอกชน เพื่อเตรียมความพร้อมให้กับประชาชนก่อนเข้าสู่วัยสูงอายุ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้

1. องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักใหญ่ ยังขาดแคลนบุคลากรในการดูแลผู้สูงอายุ ควรมีการจัดสรรบุคลากรสนับสนุนการดูแลด้านผู้สูงอายุหรือทำร่วมกับหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ ในพื้นที่
2. ควรจัดทำแผนด้านผู้สูงอายุให้ครอบคลุมในเรื่องการดูแลสุขภาพร่างกาย จิตใจ และสังคม เพื่อให้ผู้สูงอายุมีศักยภาพในการพึ่งพาตนเองได้
3. ควรจัดกิจกรรมส่งเสริมอาชีพให้ผู้สูงอายุที่สามารถทำงานได้ และต้องการหารายได้เสริมเพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถพึ่งพาตนเองได้

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาถึงความต้องการของผู้สูงอายุเพื่อนำมาเป็นแนวทางปรับปรุง และพัฒนาการดูแลผู้สูงอายุได้อย่างครอบคลุม
2. ควรศึกษาถึงแนวทางฝึกอาชีพที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุโดยพิจารณาถึงลักษณะงานที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ

เอกสารอ้างอิง

- กรมกิจการผู้สูงอายุ กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2562). **สังคมผู้สูงอายุ**. กรุงเทพฯ: กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์.
- ทัศนัย เกตุทองสง. (2546). **บทบาทของสมาชิกสภาเทศบาลในการพัฒนา: ศึกษากรณีเทศบาล ตำบลเทพา อำเภเทพา จังหวัดสงขลา**. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- นันทนา อยู่สบาย (2557). **ความต้องการสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุ ในองค์การบริหารส่วนตำบล จระเข้ม้อย อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประสพโชค ต้นสาโรจน์. (2559). **บทบาทของเทศบาลเมืองกาญจนบุรีในการดูแลผู้สูงอายุ**. ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- พิมพ์พิสุทธิ์ บัวแก้ว. (2559). **การดูแลสุขภาพและภาวะสุขภาพของผู้สูงอายุไทย**. วารสารสมาคมนักวิจัย. 21 (2), 95-107.
- ไพบูลย์ พงษ์แสงพันธ์ และยุวดี รอดจากภัย. (2557). **รูปแบบการพัฒนาชุมชนและครอบครัวต้นแบบเพื่อดูแลผู้สูงอายุ**. วารสารวิจัยทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ. 12 (1), 92-101.
- สมภพ สุวรรณรัฐ. (2563). **รูปแบบการส่งเสริมอาชีพเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในเขตภาคกลาง**. วารสารวิชาการ สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ. 3 (4), 311-320.
- สุภารัตน์ สุดสมบูรณ์ (2559). **บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการดูแลผู้สูงอายุไทย**. วารสารเทคโนโลยีภาคใต้. 7 (1), 73-81.

ผู้เขียน

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เบญจพร พิงไชย

โรงเรียนกฎหมายและการเมือง มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

อาคารเฉลิมพระเกียรติ 50 พรรษา มหาวชิราลงกรณ

เลขที่ 145/9 ถนนสุขุขทัย เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300

e-mail: benchaporn.sdu@gmail.com

นวัตกรรมการตลาดแบบบูรณาการเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวและบริการภายใต้บริบท
ของการดำเนินกิจการเพื่อสังคมของธุรกิจการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทย
Integrated Marketing Innovation to Promote Tourism and Hospitality
with Social Enterprise Concept in Thailand

เดชิตา ภัทรศร^{1*} พิมพ์มาดา วิชาศิลป์¹ ศีลสุภา วรรณสุทธิ์² ณัฐรฐนนท์ กานต์วิกุลธนา³
และณัชชา ถาวรบุตร⁴

โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต¹

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต²

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ³

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต⁴

Techita Phattharasorn^{1*}, Pimmada Wichasin², Sinsupa Wannasuth³,

Natratanon Kanraweekultana³, and Nutchta Tavnobud⁴

School of Tourism and Hospitality Management, Suan Dusit University¹

Faculty of Management Sciences, Suan Dusit University²

Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Krungthep³

Graduate School, Suan Dusit University⁴

Received: January 3, 2023

Revised: February 14, 2023

Accepted: February 16, 2023

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ประกอบการ และวิเคราะห์อิทธิพลของ
ประสบการณ์การรับรู้ ความรู้ความเข้าใจ ความตระหนักรู้ การให้คุณค่าด้านการท่องเที่ยว และการตลาดของ
กิจการเพื่อสังคมที่มีต่อแนวโน้มพฤติกรรมกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทย และชาวต่างชาติที่ได้ใช้
บริการธุรกิจท่องเที่ยว และบริการของประเทศไทย พร้อมทั้งเสนอแนะแนวทางด้านนวัตกรรมการตลาดแบบ
บูรณาการเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวและบริการภายใต้บริบทของการดำเนินกิจการ เพื่อสังคมมีรูปแบบผสม
ทั้งวิจัยเชิงคุณภาพผ่านแบบสัมภาษณ์ เก็บข้อมูลเชิงลึกจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ ผู้ประกอบการ นักท่องเที่ยว
ชาวไทย และชาวต่างชาติที่เคยเดินทางท่องเที่ยวธุรกิจ เพื่อสังคมในประเทศไทย สุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง
และวิจัยเชิงปริมาณเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามจำนวน 906 ตัวอย่าง วิเคราะห์ผลทางสถิติด้วยการวิเคราะห์
ถดถอยแบบพหุคูณ ผลการศึกษา พบว่า (1) ผู้ประกอบการต้องตระหนัก และให้ความสำคัญในมุมมองของ

* เดชิตา ภัทรศร (Corresponding Author)
e-mail: aor.klad@gmail.com

นักท่องเที่ยวที่มีต่อบริการธุรกิจท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทยภายใต้บริบทของการดำเนินการเพื่อสังคม (2) ปัจจัยด้านการให้คุณค่าปัจจัยด้านประสบการณ์ และด้านการรับรู้ด้านการท่องเที่ยวและบริการ มีผลสูงสุดต่อการดำเนินการเพื่อสังคม และ (3) ได้นำผลมาบูรณาการผลการวิจัย พบว่า แนวทางการพัฒนานวัตกรรมการตลาดแบบบูรณาการของธุรกิจ เพื่อสังคมที่สะท้อนถึงแนวทางการดำเนินการด้านนวัตกรรมที่ควรประกอบด้วย 1) นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ 2) นวัตกรรมกระบวนการ และ 3) นวัตกรรมบริการที่สะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของการบริหารจัดการการท่องเที่ยว ซึ่งเป็นส่วนที่ช่วยขับเคลื่อนกิจการ เพื่อสังคมได้อย่างเข้มแข็ง และยั่งยืน

คำสำคัญ: นวัตกรรมการตลาดแบบบูรณาการ ธุรกิจการท่องเที่ยวและบริการ กิจการเพื่อสังคม

Abstract

This study aimed to examine the opinions of entrepreneurs and analyze the influence of perception, understanding, awareness, valuing tourism and social enterprise marketing on the trend of tourism behavior of Thai and foreign tourists who ever experienced tourism and hospitality businesses in Thailand. In addition, the guidelines for integrated marketing innovation to promote tourism and hospitality in the context of social enterprise operations were also proposed. This study employed mixed methods research of which qualitative research was conducted through interviews and insights gathering from key informants selected purposively: entrepreneurs, Thai, and foreign tourists who ever traveled the social enterprise tourism in Thailand. For the quantitative research, the data were collected through questionnaires with 906 samples and statistically analyzed by using multiple regression analysis. The findings revealed that: (1) entrepreneurs must be aware of and give importance to tourists' perspectives on Thailand's tourism and hospitality businesses in the context of social enterprise operations. (2) valuing factor, experience factor and perception factor towards tourism and services had the highest effect on social enterprise operations, and (3) by integrating the research findings, the guidelines for the development of integrated marketing innovation of social enterprise reflected the innovation guidelines including 1) product innovation, 2) process innovation, and 3) service innovation. These guidelines demonstrated the importance of tourism management, which helped drive social enterprises strongly and sustainably.

Keywords: Integrated Marketing Innovation, Tourism and Hospitality, Social Enterprise

บทนำ

การปรับตัวในแนวทางท่องเที่ยว 4.0 มีบริบทที่สอดคล้องกับเป้าหมายความร่วมมือ เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ขององค์การสหประชาชาติ หรือ Sustainable Development Goals (SDGs) ที่ส่งเสริมให้ทั่วโลกพัฒนา อุตสาหกรรมท่องเที่ยวคุณค่าสูง และสร้างผลกระทบทางลบในอนาคต กระทรวงการท่องเที่ยว และกีฬา มุ่งเน้นในเรื่องของการบริหารจัดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต

การสร้างควมยั่งยืนด้านการท่องเที่ยวนั้น สามารถทำให้สำเร็จด้วยการเปลี่ยนผ่านกระบวนการทัศน์จาก เดิมสู่มิติใหม่ คือ จากการมองท่องเที่ยวเป็นสินค้า (Product) ต้องปรับสู่การให้ คุณค่าแหล่งท่องเที่ยว (Place) จากการสร้างสัญลักษณ์ (Brand) เปลี่ยนสู่การสร้างอัตลักษณ์ (Identity) แทน เช่นเดียวกับเป้าหมายทาง เศรษฐกิจเดิมที่มุ่งแต่กำไร (Profit) ก็จะเคลื่อนสู่การนำสิ่งที่ดีกลับคืนสู่สังคม และสิ่งแวดล้อม (Purpose) ซึ่ง หมายความว่า จะต้องเปลี่ยนจากการให้ความสำคัญแต่ ราคา (Price) คุณค่า (Value) รวมถึงการเปลี่ยนจาก เป้าหมายเชิงปริมาณนักท่องเที่ยว (Volume) ไปสู่การสร้างผลประโยชน์องค์รวม (Net Benefit) แทน (นฤมล เกษมสุข, 2563) ถือได้ว่าเป็นหนึ่งในกระบวนการที่สนับสนุนให้เกิดความยั่งยืนทางเศรษฐกิจ สังคม และ สิ่งแวดล้อมนั้น คือ กิจการเพื่อสังคม (Social Enterprise) ที่เป็นการดำเนินธุรกิจที่มุ่งเน้นคุณธรรมนิยมเป็นสำคัญ โดยมีหลักการทั่วไป คือ การพึ่งพาตนเองแสวงหารายได้ และนำผลกำไรที่ได้ไปพัฒนาขยายฐานกิจการให้ยั่งยืน ด้วยการผสมผสานคุณค่าด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม กิจการเพื่อสังคมจึงเป็นการดำเนินธุรกิจในรูปแบบที่มีเป้าหมายในการทำกำไรเช่นเดียวกับการทำธุรกิจโดยทั่วไป หากแต่มีความรับผิดชอบ มีคุณธรรม ดำเนิน กิจการโดยมีแนวคิดในการอยู่ร่วมในชุมชน ส่งเสริมพัฒนาสังคม สิ่งแวดล้อม และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง หรือได้รับ ผลกระทบต่อการดำเนินกิจการได้อย่างสมดุลยั่งยืน และพอเพียง โดยกิจการเพื่อสังคมในประเทศไทยนั้น มีมานานแล้ว แต่ส่วนมากจะอยู่ในรูปแบบของสหกรณ์ หรืออยู่ในรูปของการรวมกลุ่มวิสาหกิจชุมชนกระจายตัวอยู่ ทั่วทุกภูมิภาค โดยแต่ละองค์กรต่างมีเป้าหมายในการทำงาน เพื่อตอบสนองต่อปัญหาที่เกิดขึ้นตามบริบท ในท้องถิ่น เพื่อการบรรลุเป้าหมายทางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมร่วมกันที่อาจส่งผลให้การดำเนินงาน มีทิศทางที่ขาดความชัดเจน และรูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจที่เหมาะสม ซึ่งอาจทำให้ธุรกิจเพื่อสังคม ไม่ประสบความสำเร็จ (ภัทราพร ยารัษระ, 2563) ซึ่งอาจเป็นช่องว่างที่ส่งผลต่อความยั่งยืนในการดำเนินธุรกิจ จากข้อมูลดังกล่าว สามารถแสดงให้เห็นถึงช่องว่างของการท่องเที่ยว และบริการภายใต้แนวคิดการดำเนิน กิจการที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมการตลาดแบบบูรณาการของธุรกิจที่อาจช่วยขับเคลื่อนเศรษฐกิจ สังคม และชุมชน เป็นจุดเริ่มต้นของการสร้างรากฐานที่มั่นคง และต้องต่อยอดความสำเร็จด้วยรูปแบบการตลาดที่ตอบโจทย์ ผู้บริโภคยุคใหม่ให้ได้แต่เนื่องด้วยธุรกิจ เพื่อสังคมการขาดแผนธุรกิจ หรือแผนการตลาดที่สมบูรณ์สามารถ ดำเนินธุรกิจได้ตามวิธี หรือขั้นตอนตามรูปแบบธุรกิจ เพื่อสังคมทำให้เสียโอกาส อีกทั้งการกระจายตัวของธุรกิจ เพื่อสังคมยังไม่ขยายไปยังพื้นที่ต่าง ๆ ที่มีศักยภาพ ซึ่งอาจเป็นเพราะยังขาดแนวทางที่ดีส่งผลให้ธุรกิจเพื่อ สังคมรายใหญ่นั้นยังรวมตัวอยู่ในจังหวัดใหญ่ในแต่ละภูมิภาค จากปัจจัยที่กล่าวมาทั้งหมดนั้นล้วนปัญหาหลัก ของการดำเนินงานธุรกิจเพื่อสังคมของประเทศไทยทั้งสิ้น

ดังนั้น จึงนำมาสู่คำถามการวิจัยที่ว่า “อะไร คือ นวัตกรรมการตลาดแบบบูรณาการเพื่อส่งเสริม การท่องเที่ยว และบริการภายใต้บริบทของการดำเนินกิจการเพื่อสังคม” ที่นำมาสู่การสร้างต้นแบบนวัตกรรม การตลาดแบบบูรณาการ เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว และบริการเพื่อสังคมไทยภายใต้บริบทการดำเนินกิจการ เพื่อสังคมต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยว และบริการที่มีส่วนร่วมในการพัฒนาแบบบูรณาการ เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว และบริการภายใต้บริบทของการดำเนินกิจการเพื่อสังคม
2. เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของประสบการณ์การรับรู้ ความรู้ความเข้าใจ ความตระหนักรู้ การให้คุณค่าด้านการท่องเที่ยว และการตลาดของกิจการเพื่อสังคม ที่มีต่อแนวโน้มพฤติกรรมกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทย และชาวต่างชาติที่ได้ใช้บริการธุรกิจท่องเที่ยว และบริการของประเทศไทยภายใต้บริบทของการดำเนินกิจการเพื่อสังคม
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนานวัตกรรมการตลาดแบบบูรณาการ เพื่อการส่งเสริมการท่องเที่ยว และบริการของประเทศไทยภายใต้บริบทของการดำเนินกิจการเพื่อสังคม

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและกรอบแนวคิด

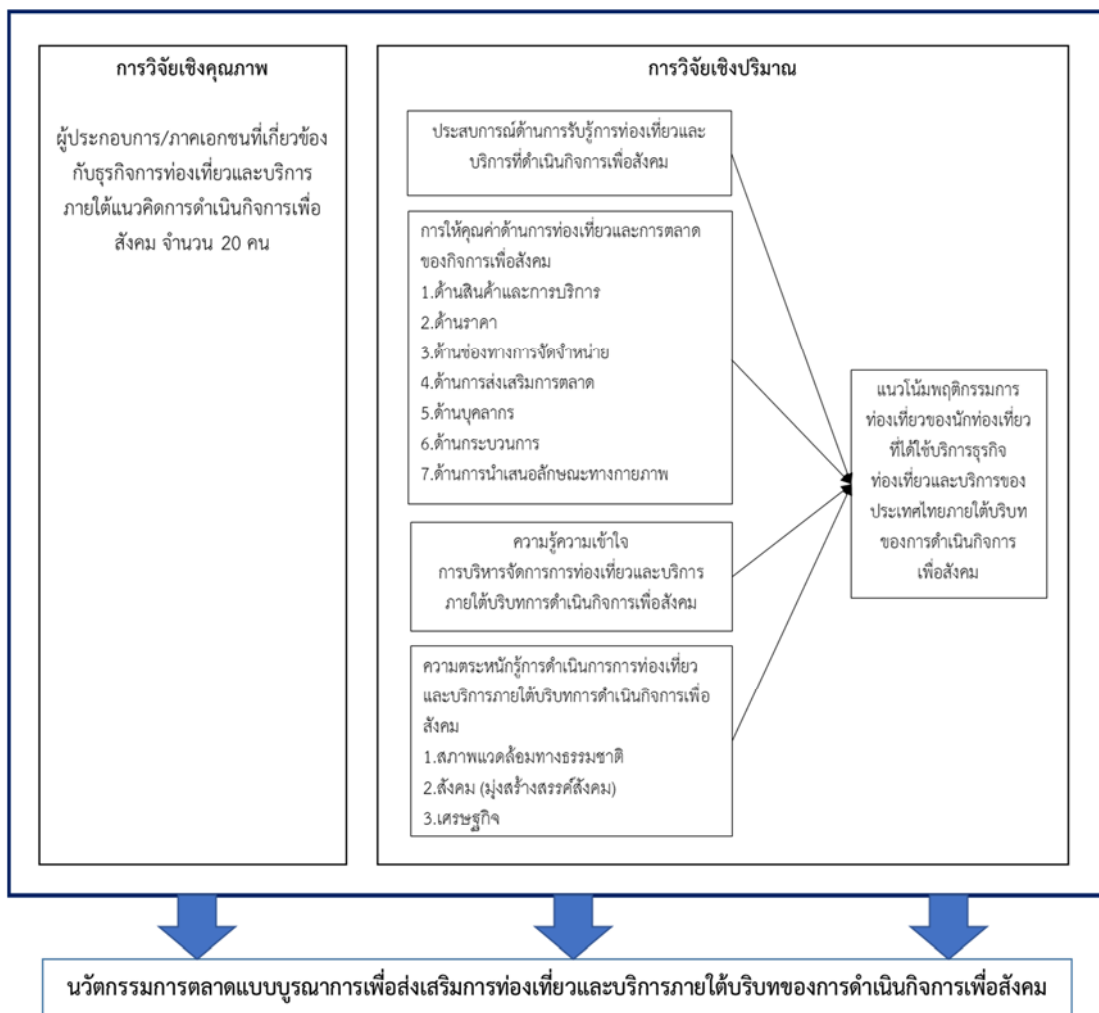
นวัตกรรมการตลาดถือการนำวิธีการทางการตลาดแบบใหม่มาใช้ซึ่งเกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในการออกแบบผลิตภัณฑ์ หรือบรรจุภัณฑ์ การจัดวางผลิตภัณฑ์ การส่งเสริมการขายหรือการกำหนดราคาผลิตภัณฑ์ โดยมุ่งเป้าไปที่การตอบสนองความต้องการของลูกค้า การเปิดตลาดใหม่ หรือการวางตำแหน่งผลิตภัณฑ์ของบริษัทในตลาดใหม่ (ภัทรพร ยาร์บระ, 2563) ที่นำมาบูรณาการกับเครื่องมือ หรือแนวคิดสมัยใหม่ที่เกิดเป็นนวัตกรรมทางการตลาดแบบบูรณาการ ที่มีความหมายว่า การตลาดรูปแบบใหม่ที่น่าวัตกรรมการประยุกต์ใช้ในการดำเนินธุรกิจผ่านช่องทางหรือแนวทางสมัยใหม่ที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ (ธนารักษ์ พัฒนาสินทรัพย์, 2563) เพื่อวัตถุประสงค์ เพื่อเพิ่มยอดขายขององค์กร อีกทั้งยังสามารถตอบสนองบริการได้เป็นอย่างดี และหนึ่งในนั้นงานธุรกิจท่องเที่ยวที่งานส่วนใหญ่สามารถนำมาบูรณาการได้เป็นอย่างดี ผ่านวิธีการบูรณาการนวัตกรรมการตลาด 10 วิธีคือ 1) การสร้างแบรนด์ใหม่ 2) การรักษาลูกค้าเดิม 3) กระตุ้นให้ผู้บริโภคมองเป็นผู้นำในอุตสาหกรรม 4) ขยายไปยังภูมิภาคใหม่หรือตลาดใหม่ 5) การมีส่วนร่วมของลูกค้าบนสื่อสังคมออนไลน์ 6) การสร้างสรรค์เนื้อหาที่ก่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจ ข้อมูลที่เคยมีประสบการณ์ หรือเคยพบเจอ และสามารถอธิบายได้ เปรียบเทียบในเรื่องนั้นได้อย่างเป็นเหตุเป็นผล 7) การจัดกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง 8) สร้างความภักดีของลูกค้า 9) พิจารณาเปลี่ยนราคาของผลิตภัณฑ์ และ 10) ร่วมมือกับองค์กรไม่แสวงหาผลกำไร (Jain, 2021) ซึ่งที่กล่าวมาถือเป็นเรื่องท้าทายสำหรับการนำธุรกิจไปสู่การบูรณาการด้านการท่องเที่ยว และบริการเพื่อสังคมของไทย อีกทั้งแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบของการตลาด เพื่อสังคมที่มุ่งเน้นให้ความสำคัญกับสวัสดิการของมนุษย์ก่อนผลกำไร และตอบสนองความต้องการการตลาด เพื่อสังคมมุ่งเน้นไปที่ความรับผิดชอบต่อสังคมที่จะรักษาความสำเร็จในระยะยาวด้วยการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาด เพื่อให้คุณค่าแก่ผู้บริโภค เพื่อรักษา และยกระดับความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นของลูกค้า และสังคมซึ่งจากแนวคิดของการตลาด เพื่อสังคมเป็นสิ่งสะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของการดำเนินธุรกิจเพื่อสังคม (Subha, Naganandini, & Raja, 2021) ผ่านแนวคิดเกี่ยวกับการให้คุณค่าด้านการท่องเที่ยวที่จะเกิดกับนักท่องเที่ยวโดยเป็นส่วนที่เสริมสร้างประสบการณ์ในการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวโดยส่วนใหญ่ มุ่งเน้นไปที่แรงจูงใจทางด้านการท่องเที่ยว และความหมายที่ผู้เข้าร่วมประชุมจะได้รับจากประสบการณ์ในชีวิตประจำวันของนักท่องเที่ยวที่มีความสอดคล้องกับการตลาดของกิจการเพื่อสังคม

ธุรกิจเพื่อสังคมด้านการท่องเที่ยว และการบริการมีการดำเนินกิจการที่สำคัญไปในทิศทางเดียวกัน คือ ความอย่งยั่งยืนผ่านการมีส่วนร่วม เพื่อแบ่งปันผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจ อีกทั้งการท่องเที่ยวระดับท้องถิ่น สามารถปรับปรุงชีวิตของผู้คนได้อย่างแท้จริง ดังนั้น คนในท้องถิ่น และช่วยให้นักท่องเที่ยวได้รับประสบการณ์ คุณภาพสูงสำหรับผู้มาเยือน การส่งเสริมแนวคิดของกิจการ เพื่อสังคมในพื้นที่ที่เราทำงาน และพัฒนาผู้ประกอบการ เพื่อสังคมในท้องถิ่นให้มีรายได้ และศักยภาพด้านการท่องเที่ยวที่สะท้อนถึงวัฒนธรรมของสถานที่ และความต้องการของชุมชนที่ยังมีความขัดแย้งในด้านมุมมอง และเป้าหมายของการดำเนินธุรกิจ (Adomako, & Tran, 2021) อีกทั้งบริษัทส่วนมากมีแนวคิด เพื่อสร้างกำไรสูงสุดให้กับธุรกิจเป็นสำคัญมากกว่าที่จะคำนึงถึง ผลกระทบที่มีต่อสังคม แต่ในช่วงวิกฤตเศรษฐกิจเช่นปัจจุบัน กิจการเพื่อสังคมอาจเป็นหนึ่งโอกาสที่ดีสำหรับ ธุรกิจที่คิดริเริ่มได้ เนื่องด้วยธุรกิจนี้สามารถสร้างเศรษฐกิจยั่งยืน และสร้างสรรค์ เพื่อทำงานร่วมกันในการ แก้ปัญหาทางการตลาดเปลี่ยนแปลงและพัฒนาสังคม และสิ่งแวดล้อมของประเทศไทย ในเชิงนวัตกรรม และให้ เกิดความยั่งยืน ทั้งยังสร้างมูลนิธิที่มีความแข็งแกร่งสำหรับการพัฒนาเศรษฐกิจสีเขียว และสังคมโดยรวม ของไทย เพื่อสร้างคุณค่าทางสังคมโดยที่ส่วนประสมทางการตลาด มีมาตรฐาน และมีคุณภาพที่น่าเชื่อถือ สร้างรายได้แก่สังคม และต้องมุ่งเน้นลักษณะทางกายภาพส่วนใหญ่จะเป็นการสร้างภาพแวดล้อม การสร้าง บรรยากาศ การเลือกใช้สี แสง และเสียงภายในตัวอาคาร การออกแบบสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่ง และการให้สีสัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (ธีรภัทร จิโน พิษณุภา ธัมมิกะกุล และปณวัฒน์ สุทธิคุณชร, 2564) เช่นเดียวกับ Adomako and Tran (2021) ได้วิจัย เรื่อง กิจการเพื่อสังคมประสิทธิภาพทางสังคมขององค์กร: บทบาทใกล้เคียงของการวางแผนนวัตกรรม ทางสังคม พบว่า ปัจจัยสำคัญแห่งความสำเร็จ 3 ประการ คือ การกิจเพื่อสังคม นวัตกรรมสังคม และผลกระทบ ทางสังคม ที่สอดคล้องกับ พิพัฒน์พงศ์ มาศิริ (2563) ได้นำเสนอรูปแบบการสื่อสารการตลาดเชิงบูรณาการ ของธุรกิจโรงแรมในไทยที่ได้เสนอว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ด้านการตลาดของโรงแรมสำหรับผู้ใช้ บริการชาวไทย และชาวต่างชาติ ประกอบด้วย 3 ปัจจัย ได้แก่ การสื่อสารการตลาดเชิงบูรณาการ ภาพลักษณ์ ของโรงแรม และคุณค่าแบรนด์ของโรงแรมที่สามารถสะท้อนพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้ กลุ่มนักท่องเที่ยวที่ต้องการค้นพบความแปลกใหม่ (Explorer) ต้องการมีปฏิสัมพันธ์กับคนในท้องถิ่น กลุ่มนักท่องเที่ยวที่ชอบท่องเที่ยวไปในสถานที่ที่แปลกใหม่ (Elite) ใช้สิ่งอำนวยความสะดวกเท่าที่มีในท้องถิ่น นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้มีจำนวนไม่มากนัก และมีความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมได้ง่าย กลุ่มนักท่องเที่ยวที่ชอบสำรวจเส้นทางท่องเที่ยวรอบนอกเป็นครั้งคราว (Unusual) ชอบสำรวจบริเวณที่ ห่างไกล และชอบเสี่ยงภัย กลุ่มนักท่องเที่ยวกลุ่มที่พยายามที่จะหลีกเลี่ยงจากสถานที่ท่องเที่ยวที่มีคนมาก (Off-beat) (Hulme, 2021)

ดังนั้น การประกอบธุรกิจเพื่อสังคม (Social Entrepreneurship) จึงนับเป็นรูปแบบหนึ่ง ของการแสดง ความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นการดำเนินธุรกิจภายใต้หลักจริยธรรม และการกำกับดูแลกิจการที่ดี ควบคู่ไปกับการใส่ใจ และดูแลรักษาสังคม (Social) และสิ่งแวดล้อม (Environmental) ส่วนรูปแบบของ ธุรกิจเพื่อสังคม ได้จำแนกตามประเภทของธุรกิจ เพื่อสังคมไว้ 4 รูปแบบ คือ องค์การภาคสังคมที่ก่อตั้งขึ้น เพื่อแสวงหากำไร องค์การภาคธุรกิจที่ก่อตั้งขึ้นเพื่อแสวงหากำไร องค์การภาคสังคมที่ก่อตั้งขึ้น เพื่อแก้ไขปัญหาสังคม และองค์การ ภาคธุรกิจที่ก่อตั้งขึ้น เพื่อแก้ไขปัญหาสังคม และยังสามารถจำแนกประเภทของธุรกิจ เพื่อสังคมนั้นได้ตาม ลักษณะของการประกอบธุรกิจ ได้อีก 3 ประเภท คือ ธุรกิจที่เน้นด้านสินค้า ธุรกิจเน้นด้านบริการ และธุรกิจ

ผสมโมเดลของธุรกิจ เพื่อสังเคราะห์รูปแบบแบ่งออกได้เป็น 3 แบบ ตามระดับของการผสมกันระหว่างกิจกรรมทางธุรกิจ และโครงการทางสังคมจากการทบทวนวรรณกรรมแนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า การที่ธุรกิจการท่องเที่ยว และบริการภายใต้แนวคิดการดำเนินกิจการเพื่อสังคม จึงมาสู่กรอบแนวคิดในการวิจัย ดังภาพที่ 1

กรอบแนวคิด



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านประสบการณ์การรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและบริการ ส่งผลต่อปัจจัยแนวโน้มพฤติกรรมนักท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่ได้ใช้บริการธุรกิจท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทยภายใต้บริบทของการดำเนินการเพื่อสังคม

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยความรู้ความเข้าใจด้านการบริหารจัดการการท่องเที่ยวและบริการ ส่งผลต่อปัจจัยแนวโน้มพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่ได้ใช้บริการธุรกิจท่องเที่ยว และบริการของประเทศไทย ภายใต้บริบทของการดำเนินกิจการเพื่อสังคม

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยการให้คุณค่าด้านการตลาดการท่องเที่ยวและบริการ ส่งผลต่อปัจจัยแนวโน้มพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่ได้ใช้บริการธุรกิจท่องเที่ยว และบริการของประเทศไทยภายใต้บริบทของการดำเนินกิจการเพื่อสังคม

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและบริการ ส่งผลต่อปัจจัยแนวโน้มพฤติกรรม การท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่ได้ใช้บริการธุรกิจท่องเที่ยว และบริการของประเทศไทยภายใต้บริบทของการดำเนินกิจการเพื่อสังคม

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน ซึ่งมีทั้งการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) แบบผสมผสาน เพื่อสำรวจความคิดเห็นของผู้ประกอบการ และนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย และชาวต่างชาติ โดยผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. การวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวและบริการ ที่มีรูปแบบการประกอบธุรกิจภายใต้แนวความคิดการดำเนินกิจการ เพื่อสังคมทางด้านนวัตกรรมการตลาดแบบ บูรณาการของธุรกิจศึกษาข้อมูลต่อจากในระยะของการศึกษาเชิงปริมาณ ประกอบกับการทบทวนวรรณกรรม และข้อมูลเชิงลึก โดยมีรายละเอียดดังนี้

1.1 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มประชากร คือ ผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวและบริการ ที่มีรูปแบบการดำเนินงานกิจการ เพื่อสังคมในประเทศไทย และกำหนดกลุ่มผู้ให้ข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มแบบ เจาะจง กลุ่มธุรกิจที่มีความเกี่ยวข้องกับบริบทการท่องเที่ยว และการบริการ มากที่สุด 3 ลำดับ (สำนักงาน ส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2565) คือ ธุรกิจท่องเที่ยว ธุรกิจที่พักโรงแรม และธุรกิจร้านอาหาร ที่ดำเนินธุรกิจด้านการท่องเที่ยวและบริการ เพื่อสังคมของประเทศไทยภายใต้บริบทของการดำเนินกิจการ เพื่อสังคม จำนวน 20 กิจการ โดยศึกษาจากข้อมูลจากเว็บไซต์ <https://www.sethailand.org/> ที่ได้เผยแพร่ข้อมูล ผู้ประกอบการธุรกิจ เพื่อสังคมในประเทศไทยพร้อมช่วงปีที่จดทะเบียนการดำเนินธุรกิจ โดยคัดเลือกผู้ที่มี ประสบการณ์ไม่น้อยกว่า 7 ปี สร้างผลกระทบที่ดีต่อสังคมเป็นวงกว้าง จดทะเบียนทางธุรกิจในรูปแบบใด รูปแบบหนึ่งที่เกี่ยวข้อง และมีชื่อเสียง และเป็นที่รู้จักในวงกว้าง

1.2 เครื่องมือการวิจัย พัฒนาเครื่องมือวิจัย พร้อมทั้งการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ และเข้าสู่ กระบวนการการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interviews) ในประเด็นที่เกี่ยวข้อง กับประสบการณ์การรับรู้ ความรู้ความเข้าใจ ความตระหนักรู้ การให้คุณค่าด้านการท่องเที่ยว และการตลาด ของกิจการเพื่อสังคมที่มีต่อแนวโน้มพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทย และชาวต่างชาติที่ได้ใช้ บริการธุรกิจท่องเที่ยว และบริการของประเทศไทย

1.3 การตรวจสอบเครื่องมือ เครื่องมือการวิจัยที่ได้มาจากการบวนการพัฒนาข้อคำถามการวิจัย ตามหลักการพัฒนาข้อคำถามสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยผ่านตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) ด้วย

การทดสอบค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) ซึ่งผลที่ได้มีคะแนนอยู่ที่ 0.60 ถึง 1.00

1.4 การวิเคราะห์ข้อมูล นำข้อมูลที่ได้ขึ้นไปการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) และสุดท้ายคือ ขั้นตอนการสรุปผลผ่านกระบวนการสอบทานข้อมูลทุกส่วนตั้งแต่กระบวนการแรก ด้วยวิธีการตรวจสอบสามเส้าเพื่อยืนยันข้อมูลจากทั้ง 3 ส่วนประกอบด้วยการทบทวนวรรณกรรมงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ และการสังเกตการณ์จากสภาพแวดล้อมระหว่างการสัมภาษณ์

2. การวิจัยเชิงปริมาณ ด้วยวิธีการทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ประสบการณ์ การรับรู้ ความรู้ความเข้าใจ ความตระหนักรู้ การให้คุณค่าด้านการท่องเที่ยว และการตลาดของกิจการเพื่อสังคมภายใต้แนวคิดการดำเนินกิจการ เพื่อสังคม แนวโน้มพฤติกรรมกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่ได้ใช้บริการธุรกิจท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทย ภายใต้บริบทของการดำเนินกิจการเพื่อสังคม (วัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2) โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.1 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง ประชากร และกลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้ จึงเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างชาติที่เคยท่องเที่ยว และเข้ารับบริการในกิจการ เพื่อสังคมเพื่อให้ครอบคลุมความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวทุกกลุ่ม ผ่านการสุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรกรณีไม่ทราบจำนวนประชากร (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2564) เมื่อคำนวณตามสูตรดังกล่าว เพื่อให้ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งแยกเป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ และนักท่องเที่ยวชาวไทยเคยใช้บริการการท่องเที่ยวและบริการที่ดำเนินกิจการ เพื่อสังคมในประเทศ จากการสุ่มตัวอย่าง (Sampling Method) ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน ประกอบด้วย ขั้นตอนที่ 1 การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยผู้วิจัยได้เลือกพื้นที่จังหวัดที่เป็นหัวเมืองประจำภูมิภาคทั้งหมด 5 พื้นที่ (สมาคมธุรกิจเพื่อสังคม, 2565) และขั้นตอนที่ 2 การสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) จากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ และนักท่องเที่ยวชาวไทยใช้บริการการท่องเที่ยวและบริการที่สถานประกอบการกิจการเพื่อสังคมในประเทศไทย โดยกำหนดให้เก็บข้อมูลด้วยการให้โควตาในแต่ละจังหวัด สัดส่วนของจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เท่ากันตามจังหวัดที่ระบุในขั้นตอนที่ 1 จากนั้น การเลือกเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีแบบบังเอิญในสถานประกอบการของพื้นที่ดังกล่าว รวมเป็นจำนวนทั้งสิ้น 906 ตัวอย่าง แบ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ จำนวน 412 ตัวอย่าง และนักท่องเที่ยวชาวไทย จำนวน 494 ตัวอย่าง

2.2 เครื่องมือการวิจัย การวิจัยเชิงปริมาณนั้น ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือการวิจัยที่ได้มาจากระบวนการพัฒนาข้อคำถามการวิจัยตามหลักการพัฒนาข้อคำถามเชิงพยากรณ์ หรือเชิงทำนาย (Cote, 2021) ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับประสบการณ์การรับรู้ ความรู้ความเข้าใจ ความตระหนักรู้ การให้คุณค่าด้านการท่องเที่ยวและการตลาดของกิจการเพื่อสังคมที่มีต่อแนวโน้มพฤติกรรมกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทย และชาวต่างชาติที่ได้ใช้บริการธุรกิจท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทย

2.3 การตรวจสอบเครื่องมือ เครื่องมือการวิจัยที่ได้มาจากระบวนการพัฒนาข้อคำถามการวิจัยตามหลักการพัฒนาข้อคำถามเชิงพยากรณ์ หรือเชิงทำนาย (Cote, 2021) โดยนำไปตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) ด้วยการทดสอบค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) ซึ่งผลที่ได้มีคะแนนอยู่ที่ 0.60 ถึง 1.00 จากนั้น ทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) โดยทดสอบกับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์ (Cronbach's Alpha) ผลที่ได้มากกว่าหรือเท่ากับ 0.7 (Barbera, Naibert, Komperda, & Pentecost, 2021)

2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลนำเครื่องมือไปเก็บข้อมูล และนำมาวิเคราะห์ผลทางสถิติ ด้วยสถิติเชิงพรรณนา และสถิติเชิงอนุมาน เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยด้วยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา หรือเชิงทำนายด้วยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (กัลยา วาณิชยบัญชา, 2564)

3. ประมวลผลการวิจัย เพื่อเสนอแนะแนวทางด้านนวัตกรรมการตลาดแบบบูรณาการ เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวและบริการ เพื่อสังคมของไทยภายใต้บริบทของการดำเนินกิจการเพื่อสังคม (วัตถุประสงค์ข้อที่ 3) ด้วยการตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล เพื่อเชื่อมโยงแนวคิด และผลการศึกษาทั้งในมุมมองของผู้ประกอบการ และนักท่องเที่ยวทั้งไทย และต่างชาติ เพื่อให้เห็นในมุมมองอย่างรอบด้านครอบคลุมงานวิจัยผ่านการการระดมความคิด เพื่อเสนอแนะแนวทางด้านนวัตกรรมการตลาดแบบบูรณาการ เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวและบริการต่อไป

ผลการศึกษา

ผลการวิจัยนวัตกรรมการตลาดแบบบูรณาการ เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวและบริการภายใต้บริบทของการดำเนินกิจการ เพื่อสังคมของธุรกิจการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทย แบ่งเป็น 3 ส่วนตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ผลการศึกษาความคิดเห็นของผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวและบริการที่มีต่อนวัตกรรมการตลาดแบบบูรณาการ เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวและบริการภายใต้บริบทของการดำเนินกิจการ เพื่อสังคม (วัตถุประสงค์ข้อที่ 1) นำมาวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ซึ่งจากผลการศึกษา พบว่า

1.1 บริบทของการดำเนินกิจการ เพื่อสังคมในธุรกิจการท่องเที่ยวและบริการ ภายใต้แนวคิดการดำเนินกิจการเพื่อสังคมในประเทศไทยการดำเนินกิจการ เพื่อสังคมในธุรกิจการท่องเที่ยวและบริการยังมีการรับรู้ค่อนข้างน้อยจึงจำเป็นต้องมีการสนับสนุน พัฒนา และขับเคลื่อนกิจการเพื่อสังคมให้มีการเติบโตให้มีความเข้มแข็ง และยั่งยืน ตามโครงสร้างหลักการ และแนวคิดการพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2565) ซึ่งตอบโจทย์การดำเนินกิจการเพื่อสังคม เนื่องจากการดำเนินงานด้วยการจัดตั้งเป็นมูลนิธิไม่ได้หวังกำไรสูงสุด หรือนำผลกำไรกลับคืนสู่ชุมชน หรืออยู่ในรูปแบบปันผลที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ซึ่งมีรูปแบบของสัดส่วนจากร้อยละ 100.00 ของผลกำไร คือ หักค่าใช้จ่ายร้อยละ 40.00 หักกลับคืนเพื่อพัฒนาในเครือข่าย โดยหักเพื่อเป็นการพัฒนาธุรกิจจำนวนร้อยละ 30.00 สุดท้าย คือ คืนกลับผู้ถือหุ้น จำนวนร้อยละ 30.00

1.2 กลไกการขับเคลื่อนการดำเนินกิจการ เพื่อสังคม ได้รับการสนับสนุน และความร่วมมือจากหลากหลายหน่วยงานในการช่วยขับเคลื่อนการดำเนินกิจการ เพื่อสังคม โดยทางหน่วยงานรัฐบาล เอกชน ประชาชน องค์กรการบริหารจากส่วนกลาง ส่วนท้องถิ่น และภาควิชาการ ซึ่งในการสนับสนุน ประชาสัมพันธ์ และส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ พัฒนาทักษะ สร้างรายได้ สร้างโอกาส สร้างอาชีพให้กับคนในชุมชน เพื่อสามารถดูแลตนเอง โดยได้รับความร่วมมือจากองค์กรต่าง ๆ ในภารกิจพันธกิจ เรื่อง ของการประชาสัมพันธ์ และการตลาดพื้นที่ชุมชนที่พัฒนามานานแล้วต่อยอดกับการท่องเที่ยว เพื่อสร้างการดำเนินกิจการเพื่อสังคมขึ้นมาให้เป็นทุนสนับสนุนที่เหมือนแรงผลักดันให้วัฒนธรรมเป็นจุดดึงดูดนักท่องเที่ยวเข้าสู่ชุมชน และสามารถเรียนรู้ วัฒนธรรมของชุมชน และสามารถสร้างรายได้ต่อไป

1.3 การบริหารจัดการการท่องเที่ยว และบริการภายใต้บริบทการดำเนินการเพื่อสังคม การบริหารจัดการการท่องเที่ยว และบริการภายใต้บริบทการดำเนินการเพื่อสังคมโดยที่การทำธุรกิจนี้จะดำเนินการในการทำประโยชน์เพื่อสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม และใช้นวัตกรรมใหม่ ๆ เข้ามาเพื่อสอดคล้องกับพื้นที่ในชุมชน โดยที่ผู้คนในชุมชนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการได้อย่างเต็มรูปแบบเปรียบเสมือนเป็นเจ้าบ้าน ก่อให้เกิดความภูมิใจให้กับผู้คนในชุมชน และสร้างความเข้มแข็งอย่างยั่งยืน ผ่านหลักสำคัญ 4 ด้าน คือ 1) การพัฒนาคนทั้งในชุมชน 2) องค์กร หรือผู้ร่วมงาน 3) พัฒนาธุรกิจตัวธุรกิจหมายรวมไปถึงตัวผลิตภัณฑ์ และ 4) สังคมและสิ่งแวดล้อม

1.4 การสร้างเครือข่ายกับภาคีที่เกี่ยวข้อง การสร้างเครือข่ายต้องอาศัยความร่วมมือหลากหลายฝ่ายด้วยกันทั้งหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และต่างประเทศ เข้ามามีส่วนร่วมสนับสนุนเงินทุน และส่งเสริมความรู้ให้มีความเข้าใจการท่องเที่ยว และบริการในรูปแบบของการดำเนินการ เพื่อสังคมในการร่วมแก้ไขปัญหา และพัฒนาชุมชน สังคม สิ่งแวดล้อม และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับคนในชุมชน

1.5 การสร้าง และพัฒนานวัตกรรมทางการตลาดของกิจการเพื่อสังคม การสร้าง และพัฒนาในนวัตกรรมทางการตลาดของกิจการ เพื่อสังคมมีการใช้ความรู้ ความคิดสร้างสรรค์ ทักษะ การนำแนวความคิดใหม่หรือการใช้ประโยชน์จากสิ่งที่มีอยู่แล้วมาใช้ในรูปแบบใหม่มาพัฒนา และผลิตสินค้าใหม่ กระบวนการผลิตใหม่ หรือบริการใหม่ เพื่อทำให้เกิดประโยชน์ทางการตลาดของกิจการเพื่อสังคม

2. ผลการศึกษา และวิเคราะห์ประสบการณ์การรับรู้ ความรู้ความเข้าใจ ความตระหนัก การให้คุณค่าด้านการท่องเที่ยว และการตลาดของกิจการ เพื่อสังคมภายใต้แนวคิดการดำเนินการเพื่อสังคม แนวโน้มพฤติกรรมนักท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่ได้ใช้บริการธุรกิจท่องเที่ยว และบริการของประเทศไทยภายใต้บริบทของการดำเนินการเพื่อสังคม (วัตถุประสงค์ข้อที่ 2) ของนักท่องเที่ยวทั้งชาวต่างชาติ และชาวไทย ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า

2.1 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณปัจจัยด้านประสบการณ์การรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับการท่องเที่ยว และบริการในรูปแบบของการดำเนินการเพื่อสังคมในประเทศไทย (X1) ส่งผลหรือมีอิทธิพลต่อปัจจัยแนวโน้มพฤติกรรมนักท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่ได้ใช้บริการธุรกิจท่องเที่ยว และบริการของประเทศไทยภายใต้บริบทของการดำเนินการเพื่อสังคม (Y1) พบว่า

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ของปัจจัยด้านประสบการณ์การรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับการท่องเที่ยว และบริการ ส่งผลต่อปัจจัยแนวโน้มพฤติกรรมนักท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่ได้ใช้บริการธุรกิจท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทยภายใต้บริบทของการดำเนินการเพื่อสังคม

แนวโน้มพฤติกรรมนักท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่ได้ใช้บริการ ธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ (Y ₁)	นักท่องเที่ยวชาวไทย		นักท่องเที่ยวต่างชาติ	
	β	Sig.	β	Sig.
Constant		0.000		0.000
บริษัททัวร์ (X _{1.1})	0.109*	0.284	0.297*	0.019
การโฆษณาทางโทรทัศน์ (X _{1.2})	0.161**	0.004	0.112	0.060
โบรชัวร์/แผ่นพับ (X _{1.3})	0.118**	0.003	0.188**	0.004
นิตยสาร/วารสาร/หนังสือพิมพ์ (X _{1.4})	0.125**	0.003	0.347*	0.042
การบอกต่อจากเพื่อน/ญาติ/คนรู้จัก (X _{1.5})	-0.002	0.990	0.301**	0.003

ตารางที่ 1 (ต่อ)

แนวโน้มพฤติกรรมทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่ได้ใช้บริการ ธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ (Y ₁)	นักท่องเที่ยวชาวไทย		นักท่องเที่ยวต่างชาติ	
	β	Sig.	β	Sig.
อินเทอร์เน็ต/เครือข่ายออนไลน์ (X _{1.6})	0.109**	0.000	-0.017	0.779
อื่น ๆ (X _{1.7})	-0.003	0.537	0.604**	0.005
* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05	R	= 0.565	R	= 0.495
** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01	R ²	= 0.249	R ²	= 0.348
	Sig.	= 0.000	Sig.	= 0.000
	Adjusted R ²	= 0.309	Adjusted R ²	= 0.239
	S.E.	= 0.59994	S.E.	= 0.70444

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยเมื่อพิจารณารายปัจจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อแนวโน้มพฤติกรรมทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่ได้ใช้บริการธุรกิจท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทยภายใต้บริบทของการดำเนินกิจการเพื่อสังคมอันดับแรก คือ ปัจจัยด้านการโฆษณาทางโทรทัศน์

มีค่าน้ำหนักสัมพัทธ์มาตรฐาน (Standardized Coefficients หรือ Beta: β) เท่ากับ 0.161** อื่น ๆ มีค่าน้ำหนักสัมพัทธ์มาตรฐาน เท่ากับ 0.125** และนักท่องเที่ยวต่างชาติ เมื่อพิจารณารายปัจจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อแนวโน้มพฤติกรรมทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่ได้ใช้บริการธุรกิจท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทยภายใต้บริบทของการดำเนินกิจการ เพื่อสังคมอันดับแรกคือ ปัจจัยอื่น ๆ มีค่าน้ำหนักสัมพัทธ์มาตรฐานเท่ากับ 0.604* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01

2.2 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณปัจจัยความรู้ความเข้าใจด้านการบริหารจัดการการท่องเที่ยวและบริการภายใต้บริบทของการดำเนินกิจการเพื่อสังคม (X₂) ส่งผลหรือมีอิทธิพลต่อปัจจัยแนวโน้มพฤติกรรมทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่ได้ใช้บริการธุรกิจท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทยภายใต้บริบทของการดำเนินกิจการเพื่อสังคม (Y₁) พบว่า

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ของปัจจัยความรู้ความเข้าใจด้านการบริหารจัดการการท่องเที่ยวและบริการ ส่งผลต่อปัจจัยแนวโน้มพฤติกรรมทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่ได้ใช้บริการธุรกิจท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทยภายใต้บริบทของการดำเนินกิจการเพื่อสังคม

แนวโน้มพฤติกรรมทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่ได้ใช้บริการธุรกิจ ท่องเที่ยวและบริการ (Y ₁)	นักท่องเที่ยวชาวไทย		นักท่องเที่ยวต่างชาติ	
	β	Sig.	β	Sig.
Constant		0.000		0.000
ปัจจัยความรู้ความเข้าใจด้านการบริหารจัดการการท่องเที่ยวและบริการ ภายใต้บริบทของการดำเนินกิจการเพื่อสังคม (X ₂)	0.070*	0.022	0.556**	0.000
* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05	R	= 0.070	R	= 0.556
** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01	R ²	= 0.050	R ²	= 0.309
	Sig.	= 0.022	Sig.	= 0.000
	Adjusted R ²	= 0.004	Adjusted R ²	= 0.308
	S.E.	= 0.80614	S.E.	= 0.60065

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยเมื่อพิจารณา รายปัจจัย พบว่า ปัจจัยความรู้ความเข้าใจด้านการบริหารจัดการการท่องเที่ยวและบริการภายใต้บริบทการดำเนิน กิจกรรมเพื่อสังคม ส่งผลต่อแนวโน้มพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่ได้ใช้บริการธุรกิจท่องเที่ยว และ บริการของประเทศไทยภายใต้บริบทของการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคม มีค่าน้ำหนักสัมพัทธ์มาตรฐาน เท่ากับ 0.070* อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และนักท่องเที่ยวต่างชาติ เมื่อพิจารณารายปัจจัย พบว่า ปัจจัย ความรู้ความเข้าใจด้านการบริหารจัดการการท่องเที่ยวและบริการภายใต้บริบทการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคม ส่งผลต่อแนวโน้มพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่ได้ใช้บริการธุรกิจท่องเที่ยว และบริการของ ประเทศไทยภายใต้บริบทของการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคม มีค่าน้ำหนักสัมพัทธ์มาตรฐาน เท่ากับ 0.556** อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

2.3 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณปัจจัยการให้คุณค่าด้านการตลาด การท่องเที่ยวและบริการภายใต้บริบทการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคม (X3) ส่งผล หรือมีอิทธิพลต่อปัจจัย แนวโน้มพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่ได้ใช้บริการธุรกิจท่องเที่ยว และบริการของประเทศไทย ภายใต้บริบทของการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคม (Y1) พบว่า

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ปัจจัยการให้คุณค่าด้านการตลาดส่งผลหรือมีอิทธิพลต่อปัจจัย แนวโน้มพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่ได้ใช้บริการธุรกิจท่องเที่ยวและบริการของ ประเทศไทยภายใต้บริบทของการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคม

แนวโน้มพฤติกรรมท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่ได้ใช้บริการธุรกิจ ท่องเที่ยวและบริการ (Y ₁)	นักท่องเที่ยวชาวไทย		นักท่องเที่ยวต่างชาติ	
	β	Sig.	β	Sig.
Constant		0.000		0.000
- ด้านสินค้าและบริการ (X _{3.1})	0.342**	.008	0.717**	0.007
- ด้านราคา (X _{3.2})	-0.018	0.161	0.512**	0.003
- ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (X _{3.3})	-0.028	0.220	-0.125	0.746
- ด้านการส่งเสริมการตลาด (X _{3.4})	-0.001	0.846	0.027	0.170
- ด้านบุคลากร (X _{3.5})	0.056	0.448	0.542*	0.000
- ด้านกระบวนการ (X _{3.6})	0.209**	0.000	0.677**	0.006
- ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (X _{3.7})	0.145*	0.015	0.458**	0.000
* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05	R	= 0.430	R	= 0.447
** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01	R ²	= 0.328	R ²	= 0.676
	Sig.	= 0.000	Sig.	= 0.000
	Adjusted R ²	= 0.466	Adjusted R ²	= 0.223
	S.E.	= 0.34872	S.E.	= 0.71206

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ พบว่า 1) นักท่องเที่ยวชาวไทยเมื่อพิจารณา รายปัจจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อแนวโน้มพฤติกรรมท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่ได้ใช้บริการธุรกิจ ท่องเที่ยว และบริการของประเทศไทยภายใต้บริบทของการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมอันดับแรก คือ ปัจจัย ด้านสินค้าและบริการ

ค่าน้ำหนักสัมพัทธ์มาตรฐาน เท่ากับ 0.342** และนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ เมื่อพิจารณา รายปัจจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อแนวโน้มพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่ได้ใช้บริการธุรกิจท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทยภายใต้บริบทของการดำเนินกิจการเพื่อสังคมอันดับแรก คือ ปัจจัยด้านสินค้าและบริการมีค่าน้ำหนักสัมพัทธ์เท่ากับ 0.717** อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

2.4 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณปัจจัยการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและบริการในรูปแบบของการดำเนินกิจการเพื่อสังคมในประเทศไทย (X3) ส่งผล หรือมีอิทธิพลต่อปัจจัยแนวโน้มพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่ได้ใช้บริการธุรกิจท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทยภายใต้บริบทของการดำเนินกิจการเพื่อสังคม (Y1) พบว่า

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ปัจจัยการรับรู้ข้อมูลส่งผลหรือมีอิทธิพลต่อปัจจัยแนวโน้มพฤติกรรม การท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่ได้ใช้บริการธุรกิจท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทยภายใต้ บริบทของการดำเนินกิจการเพื่อสังคม

แนวโน้มพฤติกรรมท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่ได้ใช้บริการ ธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ (Y ₁)	นักท่องเที่ยวชาวไทย		นักท่องเที่ยวต่างชาติ	
	β	Sig.	β	Sig.
Constant		0.000		0.000
ด้านสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ (X _{4.1})	0.233**	0.000	.528**	0.000
ด้านสังคม (X _{4.2})	-0.068*	0.039	-0.065	0.070
ด้านเศรษฐกิจ (X _{4.3})	0.208**	0.010	0.187*	0.020
* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05	R	= 0.633	R	= 0.338
** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01	R ²	= 0.338	R ²	= 0.401
	Sig.	= 0.000	Sig.	= 0.000
	Adjusted R ²	= 0.397	Adjusted R ²	= 0.112
	S.E.	= 0.56066	S.E.	= 0.76122

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยเมื่อพิจารณา รายปัจจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อแนวโน้มพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่ได้ใช้บริการธุรกิจท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทยภายใต้บริบทของการดำเนินกิจการเพื่อสังคมอันดับแรก คือ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติมีค่าน้ำหนักสัมพัทธ์มาตรฐาน เท่ากับ 0.233** และนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ เมื่อพิจารณารายปัจจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อแนวโน้มพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่ได้ใช้บริการ ธุรกิจท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทยภายใต้บริบทของการดำเนินกิจการเพื่อสังคมอันดับแรก คือ ด้านสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติมีค่าน้ำหนักสัมพัทธ์มาตรฐาน เท่ากับ 0.528** อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และ 0.01

2.5 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณในภาพรวม ที่ส่งผลต่อปัจจัยแนวโน้มพฤติกรรมท่องเที่ยว ของนักท่องเที่ยวที่ได้ใช้บริการธุรกิจท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทยภายใต้บริบทของการดำเนินกิจการ เพื่อสังคม (Y1) พบว่า

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ของปัจจัยที่ส่งผลต่อแนวโน้มพฤติกรรมกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่ได้ใช้บริการธุรกิจท่องเที่ยวและบริการในภาพรวม

แนวโน้มพฤติกรรมกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่ได้ใช้บริการ ธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ (Y ₁)	นักท่องเที่ยวชาวไทย		นักท่องเที่ยวต่างชาติ	
	β	Sig.	β	Sig.
Constant		0.000		0.012
ด้านประสบการณ์ด้านการรับรู้การท่องเที่ยวและบริการที่ดำเนิน กิจการเพื่อสังคม (X ₁)	-0.069	0.351	0.305**	0.006
ด้านการให้คุณค่าด้านการท่องเที่ยวและการตลาดของกิจการเพื่อ สังคม (X ₂)	0.331**	0.000	0.265*	0.026
ด้านความรู้ความเข้าใจการบริหารจัดการการท่องเที่ยวและบริการ ภายใต้บริบทการดำเนินกิจการเพื่อสังคม (X ₃)	0.136*	0.020	0.025	0.777
ด้านความตระหนักรู้การดำเนินการท่องเที่ยวและบริการภายใต้ บริบทการดำเนินกิจการเพื่อสังคม (X ₄)	0.292*	0.036	0.156*	0.041
* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05	R	= 0.665	R	= 0.458
** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01	R ²	= 0.442	R ²	= 0.210
	Sig.	= 0.000	Sig.	= 0.000
	Adjusted R ²	= 0.437	Adjusted R ²	= 0.192
	S.E.	= 0.54154	S.E.	= 0.72770

จากตารางที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐานโดยรวม ของนักท่องเที่ยวชาวไทย เมื่อพิจารณารายปัจจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อแนวโน้มพฤติกรรมกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่ได้ใช้บริการธุรกิจท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทยภายใต้บริบทของการดำเนินกิจการ เพื่อสังคมอันดับแรก คือ ปัจจัยด้านการให้คุณค่าด้านการท่องเที่ยว และการตลาดของกิจการเพื่อสังคมมีค่าน้ำหนักสัมพัทธ์มาตรฐาน เท่ากับ 0.331** และนักท่องเที่ยวต่างชาติ เมื่อพิจารณารายปัจจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อแนวโน้มพฤติกรรมกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่ได้ใช้บริการธุรกิจท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทยภายใต้บริบทของการดำเนินกิจการ เพื่อสังคมอันดับแรก คือปัจจัยด้านประสบการณ์ด้านการรับรู้การท่องเที่ยวและบริการที่ดำเนินกิจการเพื่อสังคม มีค่าน้ำหนักสัมพัทธ์มาตรฐานเท่ากับ 0.305** อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และ 0.01

3. แนวทางการพัฒนานวัตกรรมการตลาดแบบบูรณาการ เพื่อการส่งเสริมการท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทยภายใต้บริบทของการดำเนินกิจการเพื่อสังคม โดยนำข้อมูลผลการศึกษาทั้งในเชิงปริมาณชี้ให้เห็นว่าคุณค่าด้านการท่องเที่ยว และการตลาดของกิจการเพื่อสังคมมีความสำคัญสูงสุด ซึ่งสามารถสะท้อนลงไปในตัวของสินค้า และบริการของธุรกิจเพื่อสังคม หรือแม้แต่แนวโน้มพฤติกรรมกรรมการท่องเที่ยวที่ได้ใช้บริการธุรกิจท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทย ย่อมสร้างประสบการณ์ให้กับนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี และเมื่อนำข้อมูลที่ได้มาผนวกกับผลการเชิงคุณภาพที่สะท้อนมุมมองของผู้ประกอบการในด้านบริบทของการดำเนินกิจการเพื่อสังคมในธุรกิจการท่องเที่ยวและบริการ กลไกการขับเคลื่อนการดำเนินกิจการเพื่อสังคม การบริหารจัดการ การสร้างเครือข่ายกับภาคีที่เกี่ยวข้อง การสร้าง และพัฒนานวัตกรรมทางการตลาดของกิจการเพื่อสังคม ซึ่งเป็นส่วนที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง และความใหม่ในการดำเนินกิจการ จึงนำมาสู่การสรุป และประมวลผลการวิจัย สำหรับเสนอแนะแนวทางด้านนวัตกรรมการตลาดแบบบูรณาการ เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวและบริการเพื่อสังคมของไทยภายใต้บริบทของการดำเนินกิจการเพื่อสังคม ซึ่งจากผลการวิจัย พบว่า

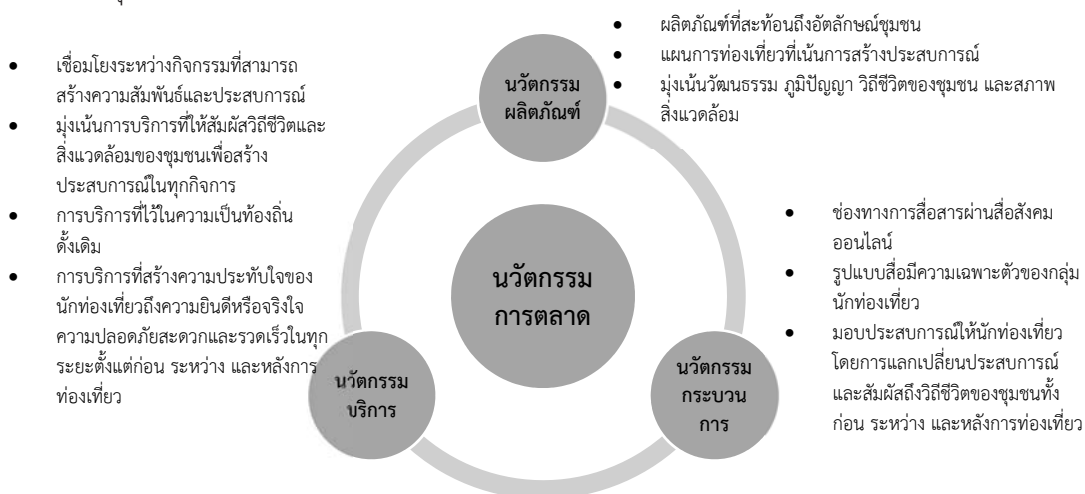
3.1 นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ จากการที่พื้นที่ของแหล่งท่องเที่ยวมีทรัพยากรการท่องเที่ยวทรงคุณค่าทางประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม และวิถีชีวิตของชุมชนซึ่งมีอัตลักษณ์ที่โดดเด่น และมีความแตกต่าง ดังนั้น การที่ผลิตสินค้าทางการท่องเที่ยวมีความสอดคล้องกับอัตลักษณ์ในชุมชน และให้มีความเป็นคงเดิมไว้ โดยการที่การรักษาให้คงเดิมไว้นั้นก็คือ วัฒนธรรม ภูมิปัญญา และวิถีชีวิตของชุมชน รวมทั้งสภาพสิ่งแวดล้อมให้ยังมีความคงเดิม โดยทางด้านการท่องเที่ยวจัดรูปแบบโปรแกรมทางการท่องเที่ยว ทั้งผู้ประกอบการ และชุมชนมีแนวคิดร่วมกันในการออกแบบจัดกิจกรรม และพานำเที่ยวพร้อมทั้งเล่าเรื่องราวต่าง ๆ ที่น่าสนใจในแหล่งท่องเที่ยว นั้น ๆ และสนับสนุนในการอนุรักษ์ฟื้นฟูทรัพยากรทางธรรมชาติเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ประสบการณ์ ข้อมูลระหว่างกันของชุมชนกับนักท่องเที่ยวได้รับรู้ จากนั้น ยังมีการพัฒนาองค์ความรู้ในการออกแบบสินค้าของชุมชนให้มีความหลากหลาย เพื่อการจัดจำหน่ายของสินค้าให้มีมาตรฐาน และมีคุณภาพ ส่วนทางด้านที่พักมีการสร้างบรรยากาศของที่พักอยู่ในแหล่งชุมชนท่ามกลางสภาพแวดล้อมที่เป็นธรรมชาติ มีความปลอดภัย ความสะอาด และไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม อย่างเช่น ใช้ภาษาที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ทางด้านร้านอาหารนั้น วัตถุดิบที่ใช้ในการประกอบอาหารของทางร้านจะรับมาจากชุมชน โดยการที่ไปออกแบบแปลงสาธิต และวิธีการเพาะปลูก เมื่อได้ผลผลิตมาแล้วนำส่งมายังร้านอาหารเป็นผู้รับซื้อ และให้ราคาที่เป็นธรรม เพื่อสร้างรายได้ และพัฒนาอาชีพให้กับชุมชนสามารถอยู่ได้ด้วยตนเองส่งผลประโยชน์แก่สังคมอย่างแท้จริง

3.2 นวัตกรรมกระบวนการ ใช้แนวคิดในการพัฒนาการออกแบบกระบวนการบริการอย่างสร้างสรรค์ โดยใช้องค์ความรู้ด้านเทคโนโลยี และการสื่อสารเป็นส่วนสำคัญในการส่งมอบคุณค่าให้กับนักท่องเที่ยว โดยต้องมีการวางแผน และขั้นตอนการวางแผน ดังนี้ 1) กลุ่มที่เข้ามาท่องเที่ยวที่ขอการท่องเที่ยวแบบเฉพาะเจาะจง และมีลักษณะเฉพาะ 2) การส่งมอบคุณค่าให้แก่นักท่องเที่ยว คือ ประสบการณ์ที่นักท่องเที่ยวได้รับจากโปรแกรมการท่องเที่ยวที่ให้นักท่องเที่ยวได้มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และสัมผัสถึงวิถีชีวิต วัฒนธรรมของแหล่งท่องเที่ยว และผู้คนในชุมชนจะเน้นที่คุณภาพของนักท่องเที่ยวที่จะได้รับมากกว่าปริมาณคนที่มาเที่ยว 3) ช่องทางการส่งมอบสินค้า และการบริการใช้ช่องทางในการส่งมอบคุณค่าให้เข้าถึงนักท่องเที่ยวทั้งการโฆษณาของกิจการ 4) การสร้างความสัมพันธ์กับนักท่องเที่ยวมีการสื่อสาร โดยการสนทนาออนไลน์ เพื่อตอบข้อซักถาม และรายละเอียดต่าง ๆ ให้กับนักท่องเที่ยวทั้งทางเว็บไซต์ กล่องข้อความเข้า เป็นต้น 5) รายรับที่เข้ามา คือ รายได้จากการท่องเที่ยวได้ถูกกระจายไปถึงผู้คนในชุมชนจากการเสนอโปรแกรมการท่องเที่ยวที่พร้อมทั้งส่งเสริมการสร้างรายได้ที่ชุมชนได้รับการผลิตสินค้าในท้องถิ่น ในการจำหน่ายให้กับนักท่องเที่ยว 6) ทรัพยากรหลัก คือ บุคลากร/ผู้ให้บริการ/ผู้คนในชุมชน มีความสนใจ ใส่ใจ และเต็มใจที่จะบริการ มีจิตสำนึกในรักษาขนบธรรมเนียม และประเพณี มีกระบวนการบริหารจัดการมีส่วนร่วมที่รับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม และ 7) กิจกรรมหลัก คือ การออกแบบ และพัฒนาเส้นทางท่องเที่ยวที่ได้สัมผัสถึงความเป็นวิถีชีวิตอย่างแท้จริง

3.3 นวัตกรรมบริการ โดยการบูรณาการศักยภาพยกระดับการบริการจากผู้ให้บริการ (ผู้ประกอบการ/ชุมชน) ไปยังผู้รับบริการ (นักท่องเที่ยว) โดยเชื่อมโยงระหว่างกิจกรรม ให้สอดคล้องกับวิถีชีวิต และสิ่งแวดล้อมของชุมชน เพื่อเกิดการสร้างคุณค่า และความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยว จากการเติมเต็มประสบการณ์ที่ดีต่อกันด้วยการบริการที่มีความเฉพาะตัวที่นักท่องเที่ยวได้สัมผัส และรับรู้ได้ด้วยตนเอง เริ่มจากการที่สำรวจเส้นทางท่องเที่ยว และจัดโปรแกรมการท่องเที่ยวที่มีความหลากหลายแต่ยังคงเน้นถึงความเป็นวิถีชีวิตของผู้คนในท้องถิ่น ซึ่งแผนการท่องเที่ยวจะมีรูปแบบ และมีสไตล์ความการดำเนินวิถีชีวิต ขนบธรรมเนียม และ

วัฒนธรรมที่มีความหลากหลายของแต่ละสถานที่ท่องเที่ยวแต่ยังคงความเป็นท้องถิ่นดั้งเดิมไว้ ซึ่งผู้คนในชุมชนยินดี และต้อนรับนักท่องเที่ยวด้วยความจริงใจ นำเสนอศิลปะ ขนบธรรมเนียม และวิถีชีวิตให้สัมผัสถึงความเรียบง่ายได้อย่างแท้จริง รวมทั้งนักท่องเที่ยวยังได้รับรู้ และประทับใจที่มีส่วนในการสนับสนุนการท่องเที่ยวที่รายได้ส่วนหนึ่งเข้าถึงผู้คนในชุมชน เป็นการพัฒนาความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นให้กับชุมชน และยังมีการบริการที่สร้างความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวด้วยการชำระเงินผ่านระบบออนไลน์ เพื่อป้องกันการสูญหาย แต่เพิ่มความสะดวก และรวดเร็วในการจองทริปการเดินทางได้อย่างปลอดภัย

จากแนวทางด้านแบบนวัตกรรมการตลาดแบบบูรณาการ เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว และบริการเพื่อสังคมของไทยภายใต้บริบทของการดำเนินกิจการเพื่อสังคม โดยประมวลการศึกษาของผลการวิจัยเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ เพื่อเป็นแนวทางด้านนวัตกรรมการตลาดที่สอดคล้องกับด้านการท่องเที่ยว และการบริการในการดำเนินกิจการเพื่อสังคม โดยประกอบด้วย 1) นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ โดยต้องมุ่งเน้นตัวผลิตภัณฑ์ทั้งในตัวสินค้า และโปรแกรมการท่องเที่ยวของชุมชนต้องวัฒนธรรม ภูมิปัญญา วิถีชีวิตของชุมชน และสภาพสิ่งแวดล้อม พร้อมทั้งออกแบบให้มีความหลากหลายตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว 2) นวัตกรรมกระบวนการ เนื่องจากกลุ่มนักท่องเที่ยวเป็นกลุ่มเฉพาะกลุ่ม ดังนั้น ผู้ประกอบการต้องมอบประสบการณ์ที่นักท่องเที่ยวได้รับจากโปรแกรมการท่องเที่ยว และสามารถให้นักท่องเที่ยวได้มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และสัมผัสถึงวิถีชีวิตของชุมชน โดยสื่อสารผ่านช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ช่องทางที่เข้าถึงกลุ่มนักท่องเที่ยว หรือกลุ่มเป้าหมายของกิจการ และสุดท้ายธุรกิจต้องชัดเจนในการบริหารจัดการรายได้ และแสดงให้นักท่องเที่ยวเห็นถึงขั้นตอนการคืนกำไรสู่สังคม และชุมชน ผ่านทรัพยากรหลัก และกิจกรรมหลักของธุรกิจ 3) นวัตกรรมบริการ เชื่อมโยงระหว่างกิจกรรมที่สามารถสร้างความสัมพันธ์ และประสบการณ์ระหว่างให้บริการ (ผู้ประกอบการ/ชุมชน) ไปยังผู้รับบริการ (นักท่องเที่ยว) ให้สอดคล้องกับวิถีชีวิต และสิ่งแวดล้อมของชุมชน เพื่อสร้างประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยวชุมชนนิยม และวัฒนธรรมที่มีความหลากหลายของแต่ละสถานที่ท่องเที่ยวแต่ยังคงความเป็นท้องถิ่นดั้งเดิมไว้ ซึ่งผู้คนในชุมชนยินดีและต้อนรับนักท่องเที่ยวด้วยความจริงใจการบริการที่สร้างความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว และสะดวกและรวดเร็วในทุกระยะตั้งแต่ก่อน ระหว่าง และหลังการท่องเที่ยวสามารถสรุปได้ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 นวัตกรรมการตลาดเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวและบริการเพื่อสังคม

อภิปรายผล

การศึกษานวัตกรรมการตลาดแบบบูรณาการ เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวและบริการเพื่อสังคมของไทย ภายใต้บริบทของการดำเนินกิจการเพื่อสังคม สิ่งสำคัญ คือ พฤติกรรม และทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวและบริการเพื่อสังคม ดังนี้

1) การสำรวจความคิดเห็นของผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวและบริการภายใต้แนวคิดการดำเนินกิจการเพื่อสังคมทางด้านนวัตกรรมการตลาดแบบบูรณาการของธุรกิจ (วัตถุประสงค์การวิจัยที่ 1) การวิจัยเชิงคุณภาพ สามารถนำเสนอผลการวิจัยด้านผู้ประกอบการที่ต้องตระหนัก และให้ความสำคัญในมุมมองของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริการธุรกิจท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทยภายใต้บริบทของการดำเนินกิจการเพื่อสังคมทั้ง 5 ด้านคือ 1) บริบทของการดำเนินกิจการเพื่อสังคมในธุรกิจการท่องเที่ยวและบริการ 2) กลไกการขับเคลื่อนการดำเนินกิจการเพื่อสังคม 3) การบริหารจัดการการท่องเที่ยวและบริการภายใต้บริบทการดำเนินกิจการเพื่อสังคม 4) การสร้างเครือข่ายกับภาคีที่เกี่ยวข้อง และ 5) การสร้าง และพัฒนานวัตกรรมการตลาดของกิจการเพื่อสังคมซึ่งสอดคล้องกับ Hulme (2021) ที่ได้นำเสนอผลการวิจัยที่ได้แก่นักท่องเที่ยวเป็น 5 กลุ่ม ดังนี้ 1) กลุ่มนักท่องเที่ยวที่ต้องการค้นพบความแปลกใหม่ (Explorer) ต้องการมีปฏิสัมพันธ์กับคนในท้องถิ่น 2) กลุ่มนักท่องเที่ยวที่ชอบท่องเที่ยวไปในสถานที่ที่แปลกใหม่ (Elite) ใช้สิ่งอำนวยความสะดวกเท่าที่มีในท้องถิ่น นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้มีจำนวนไม่มากนัก และมีความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมได้ง่าย 3) กลุ่มนักท่องเที่ยวที่ชอบสำรวจเส้นทางท่องเที่ยวรอบนอกเป็นครั้งคราว (Unusual) ชอบสำรวจบริเวณที่ห่างไกล และชอบเสี่ยงภัย 4) กลุ่มนักท่องเที่ยวกลุ่มที่พยายามที่จะหลีกเลี่ยงจากสถานที่ท่องเที่ยวที่มีคนมาก ๆ (Off-beat) ไม่ต้องการความวุ่นวาย และสุดท้าย 5) กลุ่มนักท่องเที่ยวที่ชอบเดินทางตามลำพัง หรือเป็นกลุ่มเล็ก ๆ (Incipient Mass) ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่ตรงตามรูปแบบของการท่องเที่ยวประเภทธุรกิจ เพื่อสังคมที่ผู้ประกอบการสามารถนำมาพัฒนาศักยภาพกิจการที่มีความเกี่ยวข้องกัน จึงสามารถบูรณาการทุกส่วนเข้าด้วยกัน เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Meyer, Cohen, & Gauthier, 2020)

2) ศึกษา และวิเคราะห์ประสบการณ์การรับรู้ ความรู้ความเข้าใจ ความตระหนักรู้ การให้คุณค่าด้านการท่องเที่ยว และการตลาดของกิจการเพื่อสังคมภายใต้แนวคิดการดำเนินกิจการเพื่อสังคม แนวโน้มพฤติกรรม การท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่ได้ใช้บริการธุรกิจท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทยภายใต้บริบทของการดำเนินกิจการเพื่อสังคม (วัตถุประสงค์การวิจัยที่ 2) การวิจัยเชิงปริมาณสามารถนำเสนอผลการวิจัย 1) ด้านนักท่องเที่ยวไทยมีเหตุผล และมุมมองการเลือกใช้บริการการท่องเที่ยวและบริการจากการดำเนินกิจการ เพื่อสังคมผ่านการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่า สนับสนุนการสร้างรายได้เข้าชุมชน เพื่อสนับสนุนการสร้างรายได้ สร้างโอกาส สร้างอาชีพให้กับชุมชน เพื่อป้องกันการย้ายถิ่นฐานไปทำงานที่อื่น โดยผ่านการดำเนินการในรูปองค์กร แสวงผลกำไร หรือไม่ก็ได้ หากเป็นองค์กรไม่แสวงผลกำไรต้องมีรูปแบบการบริหารจัดการที่แสดงถึงความยั่งยืนขององค์กร แต่ถ้าหากมีผลกำไร กำไรที่ได้นั้นต้องใช้ในการแก้ไขปัญหา หรือพัฒนาสังคมตามวัตถุประสงค์ ในการก่อตั้ง ไม่มีการปันผลกำไรให้กับผู้ถือหุ้น หรือหากมีก็ต้องเป็นสัดส่วนที่ไม่มากไปกว่าการนำไปใช้เพื่อแก้ไขปัญหา และพัฒนาสังคมตามวัตถุประสงค์ของการก่อตั้งองค์กร ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกับ Meyer, Cohen, and Gauthier (2020) ที่ได้นำเสนอทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการประกอบการ เพื่อสังคมที่มีด้านการบริหาร

จัดการ การปันผลกำไร หรือการจัดสรรเวลาตามวัตถุประสงค์ของการก่อตั้งของกิจการ อีกทั้งการตลาดคุณค่าทางสังคม โดยที่ส่วนประสมทางการตลาด มีมาตรฐาน และมีคุณภาพที่น่าเชื่อถือ สร้างรายได้แก่สังคม (ภัทรพร ยาร์บะระ, 2563) และต้องมุ่งเน้นลักษณะทางกายภาพส่วนใหญ่ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (ธีรภัทร จิโน พิษญาภา ธัมมิกะกุล และปณวัฒน์ สุธิบุญชร, 2564) จากนั้นปัจจัยด้านแนวโน้มพฤติกรรมกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่ได้ใช้บริการธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ และ 2) นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีเหตุผล และมุมมองการเลือกใช้บริการการท่องเที่ยวและบริการจากการดำเนินกิจการ เพื่อสังคมผ่านการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่าในการสนับสนุนการสร้างรายได้เข้าสู่ชุมชน เพื่อเป็นการยกระดับชีวิตความเป็นอยู่ของคนในชุมชน ให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นจากการมีรายได้เพิ่มเข้ามาสามารถสร้างรายได้ เพื่อทำให้กิจการมีความยั่งยืน และมีความสามารถในการขยายงานให้กว้างขวางขึ้น ตามลำดับ ในขณะที่เดียวกันสามารถแก้ไขปัญหาของสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพไปพร้อม ๆ กัน จึงนับเป็นทางออกของการแก้ไขปัญหาสังคมที่ยั่งยืน และมีประสิทธิภาพตามแนวโน้มพฤติกรรมกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่ได้ใช้บริการธุรกิจท่องเที่ยวและบริการภายใต้แนวคิดการดำเนินกิจการเพื่อสังคม

3) การเสนอแนะแนวทางด้านนวัตกรรมการตลาดแบบบูรณาการ เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวและบริการเพื่อสังคมของไทยภายใต้บริบทของการดำเนินกิจการเพื่อสังคม (วัตถุประสงค์การวิจัยที่ 3) บูรณาการผลการวิจัยเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ สามารถนำเสนอแนวทางของผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวและบริการภายใต้แนวคิดการดำเนินกิจการเพื่อสังคมต้องตั้งรับ และเข้าใจถึงบริบทของกลุ่มนักท่องเที่ยว โดยมีแนวทางการดำเนินกิจการเพื่อสังคม คือ 1) นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ 2) นวัตกรรมกระบวนการ และ 3) นวัตกรรมบริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2565; Hulme, 2021) ที่ได้อธิบายรายละเอียดของการจำแนกประเภทของนวัตกรรมในแต่ละลักษณะ ได้ดังนี้ นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ คือ การพัฒนาและนำเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่ไม่ว่าจะเป็นด้านเทคโนโลยี หรือวิธีการใช้ที่รวมไปถึงการปรับปรุงผลิตภัณฑ์เดิมที่มีอยู่ให้มีคุณภาพ และประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น (บุญทวรรณ วิงวอน และคณะ, 2565) นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ถือเป็นผลิตภัณฑ์ (Outputs) ขององค์การหรือธุรกิจ โดยอาจจะอยู่ในรูปของตัวสินค้า (Goods) หรือการบริการ (Services) ได้โดยมีปัจจัยหลักที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของการพัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์ คือ 1) โอกาสทางด้านเทคโนโลยี หมายถึง และ 2) ความต้องการของตลาด (Hulme, 2021) ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่านวัตกรรมกระบวนการ ทั้งนี้ โดยมีเป้าหมายที่จะนำไปสู่การพัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์ให้ไปถึงมือผู้บริโภค หรือผู้ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลต่อองค์การมากที่สุด (บุญทวรรณ วิงวอน และคณะ, 2565) โดยมุ่งเป้าไปที่การตอบสนองความต้องการของลูกค้า การเปิดตลาดใหม่ หรือการวางตำแหน่งผลิตภัณฑ์ของบริษัทในตลาดใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อเพิ่มยอดขายขององค์กรที่เป็นเรื่องท้าทายสำหรับการนำไปสู่การบูรณาการ อีกทั้งส่งเสริมด้านการท่องเที่ยวและบริการเพื่อสังคมของไทยภายใต้บริบทของการดำเนินกิจการเพื่อสังคม (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2565) ผ่านการวางแผนนวัตกรรมทางสังคม พบว่า ปัจจัยสำคัญแห่งความสำเร็จ 3 ประการ คือ การกิจเพื่อสังคม นวัตกรรมสังคม และผลกระทบทางสังคม (พิพัฒน์พงศ์ มาศิริ, 2563) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Adomako & Tran (2021) เป็นนวัตกรรมที่เกิดขึ้นในบริบทของบริการต่าง ๆ ที่รวมถึงการบริการในรูปแบบใหม่ หรือการปรับปรุงบริการที่มีอยู่ในปัจจุบัน อาจได้รับการปรับการบริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าและรวมถึงผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อการดำเนินกิจการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1.1 การพัฒนานวัตกรรมการตลาดแบบบูรณาการ เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวและบริการภายใต้บริบทของการดำเนินกิจการ เพื่อสังคมผู้ประกอบการในชุมชนควรให้ความสำคัญกับนวัตกรรมผลิตภัณฑ์นวัตกรรมกระบวนการ และนวัตกรรมบริการ ดังนั้น ควรมีการต่อยอดพัฒนาการมีส่วนร่วมตามแนวทางของนวัตกรรมการตลาด เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวและบริการเพื่อสังคมทั้ง 3 ด้าน เพื่อสร้างประสบการณ์ร่วมระหว่างนักท่องเที่ยว ผู้ประกอบการ และประชาชนในชุมชนให้เข้าใจในรูปแบบ และประโยชน์ที่ได้รับจากการท่องเที่ยวภายใต้แนวคิดการดำเนินกิจการ เพื่อสังคมสามารถดำเนินได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 งานวิจัยชิ้นนี้ได้ทราบถึงอิทธิพลของประสบการณ์การรับรู้ ความรู้ความเข้าใจ ความตระหนักรู้ การให้คุณค่าด้านการท่องเที่ยว และการตลาดของกิจการ เพื่อสังคมที่มีต่อแนวโน้มพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทย และชาวต่างชาติที่มีต่อนวัตกรรมการตลาดแบบบูรณาการ เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวและบริการภายใต้บริบทของการดำเนินกิจการ เพื่อสังคมที่สะท้อนถึงประสบการณ์ ความตระหนักรู้ การให้คุณค่าด้านการท่องเที่ยว และการตลาดของกิจการ เพื่อสังคมภายใต้แนวคิดการดำเนินกิจการเพื่อสังคม

1.3 ควรนำแนวทางการพัฒนานวัตกรรมการตลาดแบบบูรณาการ เพื่อการส่งเสริมการท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทยภายใต้บริบทของการดำเนินกิจการ เพื่อสังคมได้จากการศึกษานำเสนอ และผลักดันการนำไปใช้ประโยชน์ต่อผู้ประกอบการธุรกิจ เพื่อสังคม และหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษา วิจัย และพัฒนาเพื่อสร้างต้นแบบนวัตกรรมการตลาดแบบบูรณาการ เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวและบริการเพื่อสังคมของไทยภายใต้บริบทของการดำเนินกิจการ เพื่อสังคม สำหรับเป็นแนวทางการดำเนินธุรกิจนำไปทดลองใช้ และปรับปรุงนวัตกรรม

เอกสารอ้างอิง

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2564). การวิเคราะห์สถิติขั้นสูงด้วย SPSS for Windows. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2565). Sustainability Management Process. [Online] Available: [https:// www.setsustainability.com/page/sustainability-management-process/](https://www.setsustainability.com/page/sustainability-management-process/). [2564, สิงหาคม 3].

ธนารักษ์ พัฒนาสินทรัพย์. (2563). แผนยุทธศาสตร์ด้านการจัดการนวัตกรรม พ.ศ. 2563-2565 และแผนปฏิบัติการประจำปีด้านการจัดการนวัตกรรม. กรุงเทพฯ: ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์.

ธีรภัทร จิโน พิษณุภา ธัมมิกะกุล และปณวัฒน์ สุธิกุลขจร. (2564). การพัฒนาพื้นที่สาธารณะเพื่อเสริมสร้างชุมชนเข้มแข็ง: กรณีศึกษา เทศบาลตำบลสันป่าเปา จังหวัดเชียงใหม่. วารสารวิชาการการออกแบบสภาพแวดล้อม, 8 (1). 61-77.

นฤมล เกษมสุข. (2563). ททท. ดัน “ท่องเที่ยว 4.0” เคลื่อนเศรษฐกิจ. [Online] Available: [http:// www.bangkokbiznews.com/news/detail/756663](http://www.bangkokbiznews.com/news/detail/756663). [2564, สิงหาคม 3].

- ภัทรพร ยาร์บะระ. (2563). **ทำเพื่อสังคม...ก็ล้มได้ รวมเหตุผลที่ทำกิจการเพื่อสังคมล้มครืน**. [Online] Available: <https://thestandard.co/social-enterprise/>. [2564, สิงหาคม 3].
- บุญทวรรณ วิงวอน และคณะ. (2565). การพัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์ผ่านภูมิปัญญาท้องถิ่นแบบมีส่วนร่วมของวิสาหกิจชุมชนกลุ่มชาติพันธุ์ บ้านแม่แจ่ม อำเภอเมืองปาน จังหวัดลำปาง. **วารสารสังคมศาสตร์วิชาการ**. 15 (1), 99-115.
- พิพัฒน์พงศ์ มาศิริ. (2563). กิจการเพื่อสังคมกับการแก้ปัญหาในสังคมไทย. **พินเนศวร์สาร**. 16 (1), 1-16.
- สมาคมธุรกิจเพื่อสังคม. (2565). **สมาชิกธุรกิจเพื่อสังคม**. [Online] Available: <https://www.sethailand.org/members/>. [2564, สิงหาคม 3].
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2565). **บทวิเคราะห์สถานการณ์ MSME สาขาธุรกิจท่องเที่ยวปี 2564 และแนวโน้มปี 2565**. กรุงเทพฯ: สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม.

Reference

- Adomako, S., & Tran, M.D. (2021) Local Embeddedness, and Corporate Social Performance: The Mediating Role of Social Innovation Orientation. **Corporate Social Responsibility and Management**. 29 (2), 329-338.
- Barbera, J., Naibert, N., Komperda, R., & Pentecost, T.C. (2021). Clarity on Cronbach's Alpha Use. **Journal of Chemical Education**. 2021 (98), 257-258.
- Cote, C. (2021). **What is Predictive Analytics? 5 Examples**. Harvard: Harvard Business School.
- Hulme, K. (2021). **How to Escape Tourist Crowds in Phuket, Thailand**. [Online] Available: <https://theculturetrip.com/asia/thailand/articles/how-to-escape-tourist-crowds-in-phuket/>. [2020, March 3].
- Jain, P. (2021). **Innovative Marketing: 30 types of Marketing for Small & Medium Enterprises**. Chennai: Notion Press.
- Meyer, C.R., Cohen, D.G. & Gauthier, J. (2020). Social Entrepreneurship, Stakeholder Management, and the Multiple Fitness Elements of Sustainability: Where Cash is no Longer king, **Journal of Small Business & Entrepreneurship**. 32 (5), 431-455.
- Subha, N., Naganandini, S., & Raja S.R. (2021). Social Marketing-A Holistic Concept of Management. **International Journal of Aquatic Science**. 12 (3), 3223-3226.

คณะผู้เขียน

อาจารย์เตชิตา ภัทรศร

โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
295 ถนนนครราชสีมา แขวง ดุสิต เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300
e-mail: aor.klad@gmail.com

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พิมพ์มาดา วิชาศิลป์

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

อาจารย์ ดร. ศีลสุภา วรรณสุทธิ์

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

อาจารย์ณัฐรฐนนท์ กานต์วิกุลธนา

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
เลขที่ 2 ถนนนางลิ้นจี่ แขวงทุ่งมหาเมฆ เขตสาทร กรุงเทพฯ 10120
e-mail: natratanon.k@rmutk.ac.th

นางสาวณัชชา ถาวรบุตร

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

แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสถานีบริการน้ำมัน ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

Work Motivation Affecting Employees' Organizational Commitment of Gas Stations in Prachuap KhiriKhan Province

ปานทิพย์ ลิ้มปติยากร* และสุเมธ ฐวดารัตระกูล

คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด

Panthip Limptiyakon* and Sumeth Tuvadaratragool

Faculty of Business and Technology, Stamford International University

Received: October 6, 2022

Revised: December 16, 2022

Accepted: December 19, 2022

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสถานีบริการน้ำมันในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 2) ศึกษาระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานสถานีบริการน้ำมันในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และ 3) วิเคราะห์อิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสถานีบริการน้ำมันในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร คือ พนักงานสถานีบริการน้ำมันในเขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวนตัวอย่างที่ใช้เท่ากับ 384 คน งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.999 และข้อคำถามมีค่า IOC เท่ากับ 1 ทุกข้อ และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบบเจาะจง สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับความผูกพันในการทำงานของพนักงานสถานีบริการน้ำมันในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความผูกพันด้านพฤติกรรมมาเป็นลำดับแรก รองลงมา คือ ความผูกพันด้านทัศนคติ และความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรตามลำดับ 2) ระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานสถานีบริการน้ำมันในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ปัจจัยจูงใจ มาเป็นลำดับแรก และปัจจัยจูงใจมาเป็นอันดับสอง และ 3) แรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงานกับการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านปัจจัยจูงใจ ได้แก่ เงินเดือน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า นโยบาย และการบริหารงาน และด้านความมั่นคงในงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสถานีบริการน้ำมันในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ร้อยละ 82.80 ($R^2 = 0.828$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: แรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร สถานีบริการน้ำมัน

Abstract

The objectives of this research were 1) to study the level of organizational commitment of gas station employees in Prachuap Khiri Khan Province; 2) to study the level of work motivation of gas station employees in Prachuap Khiri Khan Province; and 3) to analyze the effect of work motivation on employees' organizational commitment of gas stations in Prachuap Khiri Khan Province. This study was quantitative research. Population was gas station employees in Prachuap Khiri Khan Province and the sample size was 384 gas station employees. This research used questionnaire as a data collection tool with the reliability coefficient of 0.999 and IOC of 1 for each question. The purposive sampling technique was applied. Statistics used included mean, standard deviation, and multiple regressions. The results revealed that 1) the overall organizational commitment was found at the high level. When considering each aspect, behavioral commitment was found as the first rank, followed by attitudinal commitment and organizational determination of membership, respectively; 2) the overall work motivation was found at the high level. When considering each aspect, motivation factors come first, followed by maintenance factors; 3) Work motivation included motivation factors consisting of achievement, together with recognition, and maintenance factors consisting of salary, possibility of growth, company policies and administration. Job security affected organizational commitment of gas station employees in Prachuap Khiri Khan Province (82.80 percent) at the statistical significance level of 0.05.

Keywords: Work Motivation, Organizational Commitment, Gas Station

บทนำ

องค์กรธุรกิจต่าง ๆ หันมาให้ความสำคัญกับการบริหารงานบุคคลมากขึ้น สาเหตุเนื่องจากสถานการณ์โลกมีการแข่งขันทางด้านเศรษฐกิจมากขึ้น และสถานประกอบการน้ำมันถือเป็นแหล่งสำคัญของการคมนาคม และการใช้ชีวิตประจำวันของประชาชนทั่วไป และองค์กรต่าง ๆ นอกจากนี้นี้ยังเป็นแหล่งรายได้ของผู้ประกอบการสถานประกอบการน้ำมันทั้งหลายอีกด้วย ดังนั้น องค์กรจึงต้องพัฒนา ปรับปรุง เปลี่ยนแปลงกลยุทธ์ต่าง ๆ ให้ทันกับสถานการณ์โลกยุคปัจจุบัน โดยการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการบริหารงานบุคคลให้ได้ผลลัพธ์ตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กรผู้บริหารต้องจัดสรร และบริหารทั้งด้านบุคคล ด้านการเงิน ด้านอุปกรณ์ โดยต้องจัดการให้เกิดประสิทธิผลเรื่องที่สำคัญอย่างยิ่ง คือ ปัจจัยด้านคนเพราะเป็นทรัพยากรหลักที่สำคัญที่ในการขับเคลื่อนตัวแปรอื่น ๆ ให้ดำเนินต่อไปสำหรับองค์กร จากการศึกษาพฤติกรรมของคน พบว่า คน หรือมนุษย์มีความต้องการที่แตกต่างกันไปหลากหลายรูปแบบ เมื่อความต้องการนั้นได้ผลลัพธ์เป็นที่น่าพึงพอใจก็จะเกิดการตอบสนองทางด้านบวกแต่หากผลลัพธ์นั้นไม่เป็นที่น่าพึงพอใจก็จะเกิดการต่อต้าน เพื่อให้ตนเองได้รับสิ่งที่ต้องการตามมา ซึ่งถ้าองค์กรสามารถทำให้บุคลากรพึงพอใจในสิ่งที่ต้องการก็จะส่งผลให้เกิดแรงกระตุ้น หรือ

แรงจูงใจทำให้บุคลากรทำงานในหน้าที่ด้วยความเต็มใจส่งผลให้บุคลากรสามารถทำงานได้ตามเป้าหมาย ที่องค์กรกำหนดได้อย่างมีคุณภาพ ดังนั้น ผู้บริหารจำเป็นต้องมีข้อมูล และผลการศึกษาปัจจัย หรือสิ่งที่ทำให้ พนักงานเกิดความพอใจในงานที่ทำการสนับสนุน เพื่อเสริมสร้างให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการทำงานเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ดีในการทำงานซึ่งจะส่งผลให้องค์ประสบความสำเร็จ และเจริญรุ่งเรืองได้ต่อไป (วิจัยกรุงศรี, 2565)

การบริหารด้านทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นหน้าที่ของผู้บริหาร และเจ้าของธุรกิจผู้ดูแลรับผิดชอบในงาน ส่วนนี้จะต้องมีความสามารถในการจัดการวางแผนงานด้านคน และด้านการเงินควบคู่กันไปการจ้างงานให้ คำนึงกับภาระค่าใช้จ่ายที่ใช้ไปในแต่ละวันนอกจากนี้ยังต้องส่งเสริมการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงาน กับองค์กร เพื่อลดช่องว่างในการทำงานระหว่าง นายจ้าง กับ ลูกจ้าง เสริมสร้าง และปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กร ที่ดีให้กับลูกจ้างให้มีส่วนร่วมในการช่วยตัดสินใจ และพัฒนาองค์กรในด้านต่าง ๆ ให้ลูกจ้างส่วนหนึ่งได้เรียนรู้ เกี่ยวกับหน้าที่ และบทบาทของนายจ้างในแง่ของความเป็นหุ้นส่วนกับนายจ้าง คือ เป็นผู้ร่วมลงทุนด้วยความ สามารถด้านแรงงาน และความคิด เพื่อให้ลูกจ้างมีส่วนได้รับผลกำไรในรูปแบบค่าจ้างที่เพิ่มมากขึ้น เช่นเดียวกับประเทศที่พัฒนาทางอุตสาหกรรมแล้ว (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2556)

ความต้องการแรกของลูกจ้างเมื่อเริ่มเข้ามาทำงาน คือ การได้รับค่าจ้าง หรือผลตอบแทนที่ตนเองต้องการ รวมไปถึงด้านสวัสดิการต่าง ๆ ความมั่นคง ความก้าวหน้าในงานที่ทำ สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน สังคม และสภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่ตนนอกจากนี้องค์กรจำเป็นต้องจัดการบริหารด้านสวัสดิการให้แก่ พนักงานเพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคคลให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี สามารถทำประโยชน์ให้กับองค์กรได้ และเมื่อ บุคคลในองค์กรมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีสวัสดิการที่เหมาะสมเท่ากับเป็นการพัฒนาสังคมไปด้วย ทั้งนี้ การบริหารจัดการสวัสดิการของหน่วยงานจะต้องไม่ขัดแย้งกับนโยบายของรัฐ และต้องเป็นการบริหารที่สามารถ ตอบสนองปัญหา และความต้องการของบุคคล ดังนั้น จึงเป็นเรื่องที่น่ายกย่องถึงหน่วยงานที่มองว่าได้รับความสำเร็จในเรื่องของการให้สวัสดิการ และผลประโยชน์ที่ได้ตามมา คือ การที่จะพัฒนาองค์ความรู้ และ พัฒนาประสบการณ์ในการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น

ปัญหาการลาออกของพนักงานเป็นเรื่องน่าปวดหัวสำหรับทุกองค์กรเสมอ บางครั้งการย้ายงานอาจ เนื่องมาจากการไปหาข้อเสนอที่ดีกว่า หรือบางทีก็อาจมาจากปัญหาต่าง ๆ ภายในองค์กรตั้งแต่เรื่องเล็ก ๆ ไปจนถึงเรื่องใหญ่โต ปัญหาในองค์กรเองก็มีตั้งแต่เรื่องงานไปจนถึงเรื่องคน สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นสาเหตุของการ ลาออกของพนักงานได้ทั้งสิ้น อย่างไรก็ตามฝ่ายทรัพยากรบุคคล (Human Resources, HR) ควรเตรียมรับมือ อยู่เสมอ เพราะวิกฤตการณ์จะเกิดขึ้นตลอดเวลา และฝ่าย HR ควรรู้ให้ได้ว่าสาเหตุที่แท้จริงคืออะไร เพื่อที่จะแก้ ปัญหาได้ทัน่วงที รักษาพนักงานไว้ได้ หรือหาทางป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาแบบนี้เกิดขึ้นซ้ำอีก (HR NOTE. Asia, 2562)

ผลกระทบ และปัญหาของการเปลี่ยนพนักงานบ่อยครั้งของสถานบริการน้ำมันในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่พบ คือ ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ฝ่าย HR เสียเวลาเพิ่มเพื่อจัดฝึกอบรมวิธีปฏิบัติงานให้กับพนักงานใหม่ ซึ่งถือเป็นต้นทุนแฝงในการดำเนินธุรกิจสถานบริการน้ำมันในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และต้องเพิ่มจำนวนคน เพื่อรองรับการให้บริการลูกค้าเพิ่มขึ้น เนื่องจากพนักงานไม่มีความชำนาญงาน จึงทำให้การปฏิบัติงานค่อนข้าง ช้ากว่าที่ควรจะเป็น ซึ่งปัญหาเหล่านี้มีความสำคัญมากต่อธุรกิจสถานบริการน้ำมันในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และอาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อเจ้าของกิจการได้ในระยะยาว

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยในฐานะผู้บริหารด้านทรัพยากรมนุษย์ของสถานบริการน้ำมันในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จึงสนใจศึกษาแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสถานบริการน้ำมันในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปเสนอแนะให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำมาวางแผนในการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน และสร้างความผูกพันต่อองค์กรให้กับพนักงานสถานบริการน้ำมันในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสถานบริการน้ำมันในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์
2. เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานสถานบริการน้ำมันในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์
3. เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสถานบริการน้ำมันในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและกรอบแนวคิด

งานวิจัยนี้ได้นำทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงานของ Herzberg, F. & Others (1959) และความผูกพันต่อองค์กรของ Steers, Richard M. and Porter, Lyman, W. (1983) มาประยุกต์ใช้ในการสร้างกรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสถานบริการน้ำมันในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษารวบรวมเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการประกอบการวิจัย ดังนี้

แรงจูงใจในการทำงานเนื่องจากแรงจูงใจมีบทบาทสำคัญที่ช่วยเสริมสร้างกำลังใจในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากร และส่งผลทำให้องค์กรได้รับประโยชน์จากแรงผลักดันที่เกิดขึ้น เจ้าของกิจการ ผู้บริหารจึงต้องให้ความสำคัญกับปัจจัยที่ส่งเสริมการทำงานในด้านแรงจูงใจ 2 กลุ่ม คือ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน Herzberg, F. & Others (1959) ได้กล่าวว่า แรงจูงใจในการทำงาน (Motivation) หมายถึง กระบวนการที่กระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมไปยังเป้าหมายที่กำหนดโดยมีแรงจูงใจ (Motive) เป็นตัวผลักดันให้แสดงพฤติกรรมออกมาอย่างมีทิศทาง เพื่อบรรลุเป้าหมายองค์กรที่จะประสบความสำเร็จ Sallis, E. and Sallis, K. (1990) ได้ให้ความหมายว่า แรงจูงใจเป็นตัวสนับสนุนให้เกิดความพึงพอใจได้จากการตอบสนองความต้องการ และเป็นแรงผลักดันให้เกิดความรู้สึกที่ดีในการทำงานแต่หากบุคคลไม่เข้าใจในสิ่งที่ป็นแรงจูงใจก็อาจจะทำให้บุคคลนั้นไม่สามารถทำงานได้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ตนเอง และองค์กรต้องการได้ และสมคิด บางโม (2558) ได้ให้ความหมายว่า การจูงใจ หรือการกระตุ้นให้พนักงานทำงานเป็นภารกิจที่สำคัญอย่างหนึ่งของผู้บริหารหลักสำคัญของการกระตุ้นให้พนักงานมีความอยากทำงานนั้นจะต้องมีกลยุทธ์ หรือวิธีที่จะโน้มน้าวพนักงานว่าหากทำสิ่งนั้น ๆ ก็จะทำให้ได้รับผลตอบแทนเพิ่มขึ้น

ทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงาน

ทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg F. & Others (1959) เป็นทฤษฎีจูงใจโดยเสนอว่าปัจจัยในการทำงานเกี่ยวข้องกับความรู้สึกดีในการทำงาน และไม่พึงพอใจในการทำงาน หมายถึง การทำงานโดยหลักการของ

เจ้าของกิจการจะพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงานการสร้าง ความพอใจนี้ สรุปว่า บุคคลจะมีความต้องการในงานที่แยกจากกันเป็นอิสระซึ่งจะขึ้นอยู่กับ 2 ปัจจัย

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) เป็นปัจจัยที่ช่วยกระตุ้นให้เกิดความอยากทำงาน และจะทำให้งานนั้นประสบความสำเร็จ และมีคุณภาพ ประกอบด้วย 5 ปัจจัย ได้แก่

1.1 ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) การทำงานที่ได้รับมอบหมายให้ลุล่วงได้ตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการและเกิดความพอใจ

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) การที่ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และบุคคลทั่วไปชื่นชม และแสดงความยินดีกับผลงานที่บรรลุผลทำให้พนักงานเกิดความภูมิใจ และมีกำลังใจในการทำงานต่อไป

1.3 ลักษณะของงานที่สร้างสรรค์ และท้าทาย (Work Itself) ความรู้สึกที่มีต่อลักษณะงานไม่ว่างานนั้นจะยาก หรือง่าย รวมทั้งปริมาณงานที่มาก หรือน้อยแต่ถ้าเป็นงานที่น่าสนใจก็จะทำให้พนักงานพึงพอใจกับลักษณะงานนั้น

1.4 ความรับผิดชอบในงาน (Responsibility) การปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนในสิ่งที่ตนรับผิดชอบ รวมทั้งการปรับปรุงพัฒนางานให้สำเร็จตามที่องค์กรต้องการ

1.5 ความก้าวหน้าในอาชีพ (Advancement) การเปลี่ยนแปลงในด้านการทำงานในทิศทางที่ดีขึ้น ทำให้มีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งหรือเพิ่มเงินเดือน

2. ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) ประกอบด้วย 9 ปัจจัย ได้แก่

2.1 นโยบาย และการบริหารงานขององค์กร (Company Policies and Administration) หลักการ และวิธีปฏิบัติ ซึ่งถือเป็นแนวทางการดำเนินงานขององค์กร เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

2.2 การปกครองบังคับบัญชา (Supervision) ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน หรือความยุติธรรมในการบริหาร

2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร (Relationship With Supervisors Peers and Subordinates) ท่าที ความรู้สึก ในการติดต่อสื่อสารกันที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน

2.4 ค่าจ้าง และผลตอบแทน (Salary) เงินค่าตอบแทนจากการทำงานที่กำหนดให้เป็นรายเดือน ที่องค์กรจ่ายให้แก่พนักงานในองค์กร

2.5 สภาพภาพในการทำงาน (Working Condition) สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสงเสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงานรวมทั้งลักษณะของสิ่งของแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ

2.6 ความมั่นคงในงาน (Job Security) การมีเสถียรภาพในด้านต่าง ๆ และการอยู่ในสถานะที่มีความรู้สึกที่ปลอดภัยอย่างไรกังวล และได้รับการป้องกันจากภัยอันตรายต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นได้โดยตั้งใจ หรือโดยบังเอิญก็ตาม เช่น ความมั่นคงในด้านการเงิน หรือความมั่นคงในด้านหน้าที่การงานต่าง ๆ

2.7 ตำแหน่งงาน (Status) อาชีพนั้น ๆ ที่เป็นที่ยอมรับของสังคมมีเกียรติ และศักดิ์ศรีมีความสำคัญต่อองค์กร

2.8 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า (Possibility of Growth) การได้รับการเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานและความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ

2.9 ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life) สภาพความเป็นอยู่ที่ดีหรือไม่ดีอันเนื่องมาจากการทำงาน หรือหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน สภาพความเป็นอยู่ปัจจุบัน ความสะดวกในการเดินทางมาทำงาน

จากทฤษฎีแรงจูงใจที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่าปัจจัยจูงใจมีองค์ประกอบย่อย 5 ด้าน ขณะที่ปัจจัย คำนึงมีองค์ประกอบย่อย 9 ด้าน อย่างไรก็ตามงานวิจัยนี้ได้นำองค์ประกอบของปัจจัยจูงใจ 5 ด้าน และ องค์ประกอบย่อยของปัจจัยคำนึง 5 ด้าน มาประยุกต์ใช้ในงานวิจัยนี้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอัจจิมา เสนานิवास และสร้อยณี อุเสินยาง (2565) ที่ได้ศึกษา เรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความผูกพัน ของบุคลากร และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของสัณห์จุฑา ชมพูนุช (2563) ที่ได้ศึกษา เรื่อง แรงจูงใจในการ ทำงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานธนาคารในสำนักงานใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง

ความผูกพันต่อองค์กร ถือเป็นองค์ประกอบสำคัญมากที่จะช่วยขับเคลื่อนองค์กรให้ประสบความสำเร็จ Mowday, R. T., Porter, L. W. & Steers, R. W. (1982) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรสามารถแสดงออกให้เห็นถึงความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมาย และ ค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมาก เพื่อประโยชน์ขององค์กร และความต้องการ ดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป และภรณ์ (กิริติบุตร) มหานนท์ (2529) อ้างถึงใน สุนันท์ สิริลือสกุลเพชร (2551) ให้ความหมาย ความผูกพันในองค์การ สามารถแยกออกได้เป็น 2 ลักษณะ คือ ความผูกพันเป็นทางการ (Formal Attachment) ต่อองค์การ ซึ่งแสดงออกโดยการไปปรากฏตัวทำงานตามเวลาที่กำหนด และ ความผูกพันทางจิตใจ และความรู้สึก (Commitment) ซึ่งหมายถึงพนักงานมีความผูกพัน หรือสนใจอย่าง จริงจังต่อ เป้าหมาย ค่านิยม และวัตถุประสงค์ของนายจ้าง โดยมีทัศนคติที่ดีต่อนายจ้าง และเต็มใจที่จะทุ่มเท พลังในการทำงาน เพื่อองค์กรจะได้บรรลุถึงเป้าหมายได้สะดวกขึ้น

ทฤษฎีความผูกพันต่อองค์กร

Steer, M. R. (1991) อ้างถึงใน เบญจมาภรณ์ สอนวัฒนา (2562) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การมี ความหมายใน 3 แบบ คือ

1. ความเชื่อมั่น และการยอมรับเป้าหมายค่านิยมขององค์การลักษณะของบุคคลที่มีทัศนคติเชิงบวก ต่อองค์การ มีความผูกพันอย่างแรงกล้าต่อค่านิยม และเป้าหมายขององค์การ พร้อมสนับสนุนภารกิจของ องค์การที่เป็นเป้าหมายของตนด้วยความเชื่อว่าเป็นองค์กรที่ดีที่สุดที่อยากจะทำงานด้วย ทัศนคติที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมาก เพื่อประโยชน์ขององค์การ คือ การที่บุคลากรเต็มใจ ที่จะอุทิศตน เพื่อทำงานเต็มความสามารถให้องค์กรประสบความสำเร็จ และเกิดผลประโยชน์ต่อองค์กร

3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์การ คือ การที่บุคลากรแสดงความ ต้องการ และตั้งใจที่จะปฏิบัติงานในองค์กรนี้ตลอดไปมีความภาคภูมิใจในงานที่ได้ทำ และพร้อมที่จะ สนับสนุนและสร้างประโยชน์กับองค์กรให้ดียิ่งขึ้น

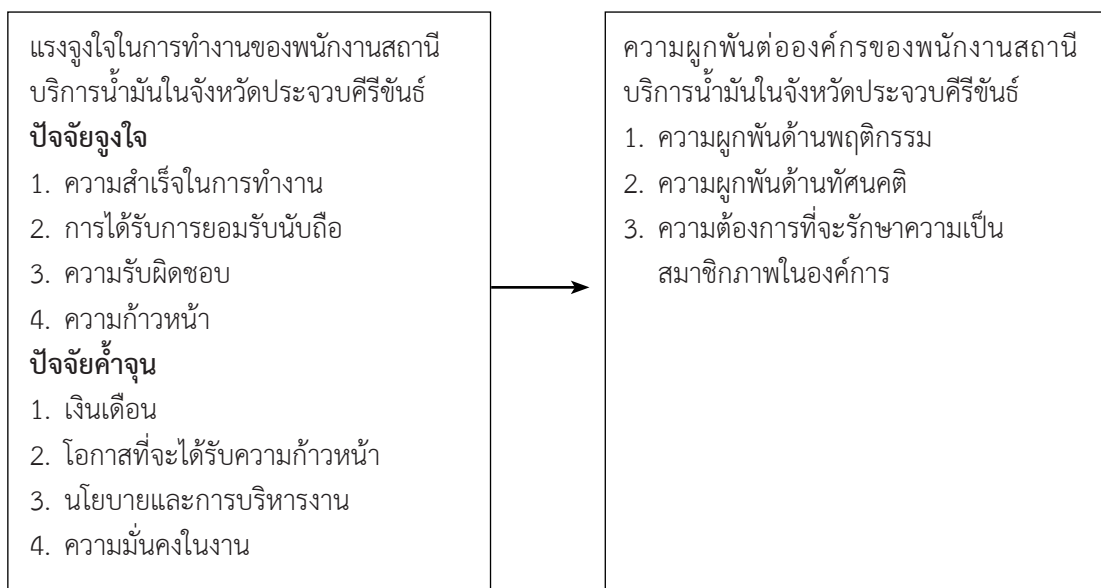
Allen, N. J. P. (1990) ได้แบ่งความผูกพันต่อองค์กรออกเป็น 3 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ความผูกพันด้านความรู้สึก (Affective Commitment) การที่บุคคลมีความรัก และชื่นชมองค์กร อย่างแรงกล้า

2. ความผูกพันอย่างต่อเนื่อง (Continuance Commitment) คือ ความรู้สึกที่ดีต่อองค์กรจนรู้สึก ผูกพันและอยากอยู่กับองค์กรต่อไปเรื่อย ๆ โดยที่ไม่อยากเปลี่ยนที่ทำงานใหม่

3. ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) คือ ผลมาจากบรรทัดฐาน และสังคม ในองค์กรผ่านความรู้สึกว่าตนเองต้องทำหน้าที่ในองค์กรต่อไปด้วยความจงรักภักดี

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานปฏิบัติการสถานีนํ้าบริการนํ้าในเขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน โดยใช้สถานีนํ้าบริการนํ้าในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์จำนวน 88 สถานี เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนจึงใช้สูตรของ Cochran, W. G. (1953) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 จำนวนตัวอย่างเท่ากับ 384 คน งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบบเจาะจง โดยผู้วิจัยได้ทำการทดสอบแบบสอบถาม ดังนี้

1. การทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยนำแบบสอบถามไปเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และภาษาที่ใช้ในแบบสอบถาม โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ เพื่อพิจารณาคัดเลือกเฉพาะข้อรายการ (Items) ที่ได้ค่า IOC เท่ากับ 0.67 ขึ้นไปถือว่าผ่านเกณฑ์มาตรฐาน ซึ่งข้อคำถามในแบบสอบถามของงานวิจัยนี้ได้ค่า IOC เท่ากับ 1 ทุกข้อ และค่า ICO ของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 1

2. นำแบบสอบถามที่ผ่านเกณฑ์ข้างต้นไปทดลองใช้ (Try-Out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งเกณฑ์มาตรฐานของค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาคเท่ากับ 0.75 ขึ้นไปถือว่าเป็นระดับที่ยอมรับได้ ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาคของแบบสอบถามของงานวิจัยนี้เท่ากับ 0.999

เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับการแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานเติมน้ำมันสถานีบริการน้ำมันในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้ากับปัจจัยค่าจ้าง ได้แก่ เงินเดือนโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าโยบาย และการบริหารงาน และความมั่นคงในงานเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับและสร้างขึ้นตามหลักของลิเคิร์ทสเกล (Likert Scale)

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเติมน้ำมันสถานีบริการน้ำมันในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ประกอบด้วยความผูกพันด้านพฤติกรรม ความผูกพันด้านทัศนคติและความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับและสร้างขึ้นตามหลักของลิเคิร์ทสเกล (Likert Scale) โดยแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.999

- 5 คะแนน หมายถึง มีระดับความผูกพันมากที่สุด
- 4 คะแนน หมายถึง มีระดับความผูกพันมาก
- 3 คะแนน หมายถึง มีระดับความผูกพันปานกลาง
- 2 คะแนน หมายถึง มีระดับความผูกพันน้อย
- 1 คะแนน หมายถึง มีระดับความผูกพันน้อยที่สุด

ในการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมายของแบบสอบถามตอนที่ 1 และตอนที่ 2 ใช้เกณฑ์ดังนี้

$$\text{ช่วงคะแนน} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับขั้น}}$$
$$\text{ช่วงคะแนน} = \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

จากเกณฑ์ประเมินดังกล่าวสามารถกำหนดระดับคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเพื่อการแปลความหมายดังนี้

- ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง มีระดับความสำคัญ/แรงจูงใจ/ความผูกพันมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง มีระดับความสำคัญ/แรงจูงใจ/ความผูกพันมาก
- ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง มีระดับความสำคัญ/แรงจูงใจ/ความผูกพันปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง มีระดับความสำคัญ/แรงจูงใจ/ความผูกพันน้อย
- ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง มีระดับความสำคัญ/แรงจูงใจ/ความผูกพันน้อยที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามเพื่อแจกให้กับกลุ่มตัวอย่างทั้ง 88 สถานีจำนวน 384 ฉบับผ่านช่องทางออนไลน์ Google Form เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 โดยมีคำถามคัดกรอง ได้แก่ 1) ผู้ตอบแบบสอบถามปัจจุบันเป็น พนักงานปฏิบัติการสถานีบริการน้ำมันในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ หรือไม่ ถ้าเป็นให้ทำคำถามคัดกรองข้อถัดไปได้แต่ถ้าไม่เป็นให้หยุดทำแบบสอบถาม และ 2) สถานีบริการน้ำมันที่ผู้ตอบแบบสอบถามทำอยู่ในอำเภอใดในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จากนั้น นำแบบสอบถามที่ได้รับการตอบกลับจากกลุ่มตัวอย่างมาตรวจสอบความสมบูรณ์ และความถูกต้องของแบบสอบถาม เช่น จำนวนแบบสอบถามครบ 384 ฉบับ และคำถามในแบบสอบถามในแต่ละฉบับต้องมีคำตอบทุกข้อ และนำแบบสอบถามที่ตรวจสอบถูกต้องแล้วไปทำการลงรหัส เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลผ่านโปรแกรมสถิติสำเร็จรูปต่อไปโดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสถานีบริการน้ำมันในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความผูกพันในการทำงานของพนักงานสถานีบริการน้ำมันในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านภาพรวม

ความผูกพันต่อองค์กร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับ
ความผูกพันด้านพฤติกรรม	3.45	0.56	มาก	1
ความผูกพันด้านทัศนคติ	3.44	0.56	มาก	2
ความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร	3.42	0.58	มาก	3
รวม	3.44	0.53	มาก	

จากตารางที่ 1 พบว่า ภาพรวมของระดับความผูกพันในการทำงานของพนักงานสถานีบริการน้ำมันในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์อยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความผูกพันด้านพฤติกรรมมาเป็นลำดับแรก รองลงมา คือ ความผูกพันด้านทัศนคติ และความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรตามลำดับ

1. ผลการศึกษาระดับแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสถานีบริการน้ำมันในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานสถานบริการน้ำมันในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านภาพรวม

แรงจูงใจในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับ
ปัจจัยจูงใจ	3.41	0.57	มาก	2
ปัจจัยค้ำจุน	3.45	0.54	มาก	1
รวม	3.43	0.54	มาก	

จากตารางที่ 2 พบว่า ภาพรวมของระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานสถานบริการน้ำมันในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ปัจจัยจูงใจมาเป็นลำดับแรก และปัจจัยค้ำจุนมาเป็นอันดับสอง

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานสถานบริการน้ำมันในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านปัจจัยจูงใจ

ปัจจัยจูงใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับ
ความสำเร็จในการทำงาน	3.38	0.63	ปานกลาง	4
การได้รับการยอมรับนับถือ	3.41	0.61	มาก	2
ความรับผิดชอบ	3.40	0.63	ปานกลาง	3
ความก้าวหน้า	3.45	0.60	มาก	1
รวม	3.41	0.57	มาก	

จากตารางที่ 3 พบว่า ภาพรวมของระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานสถานบริการน้ำมันในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ด้านปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความก้าวหน้า มาเป็นลำดับแรก รองลงมา คือ การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ และความสำเร็จในการทำงานตามลำดับ

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานสถานบริการน้ำมันในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านปัจจัยค้ำจุน

ปัจจัยค้ำจุน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับ
เงินเดือน	3.51	0.58	มาก	1
โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า	3.42	0.61	มาก	4
นโยบายและการบริหารงาน	3.43	0.59	มาก	3
ความมั่นคงในงาน	3.43	0.56	มาก	2
รวม	3.45	0.54	มาก	

จากตารางที่ 4 พบว่า ภาพรวมของระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานสถานีบริการน้ำมันในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ด้านปัจจัยค่าจ้าง อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า เงินเดือน มาเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ความมั่นคงในงาน นโยบายและการบริหารงาน และโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสถานีบริการน้ำมันในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 5 การศึกษาแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสถานีบริการน้ำมันในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่	0.318	0.075		4.249	0.000*
ความสำเร็จในการทำงาน (X ₁)	0.076	0.035	0.091	2.193	0.029*
การได้รับการยอมรับนับถือ(X ₂)	0.131	0.043	0.149	3.047	0.002*
ความรับผิดชอบ (X ₃)	0.023	0.038	0.027	0.619	0.536
ความก้าวหน้า (X ₄)	0.032	0.042	0.036	0.763	0.446
เงินเดือน (X ₅)	0.085	0.042	0.093	2.043	0.042*
โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า (X ₆)	0.095	0.038	0.109	2.537	0.012*
นโยบายและการบริหารงาน (X ₇)	0.201	0.038	0.224	5.268	0.000*
ความมั่นคงในงาน (X ₈)	0.267	0.042	0.282	6.302	0.000*

Durbin-Watson = 1.969, R = 0.910, R² = 0.828, Adjusted R² = 0.824, F = 225.464, Sig. of F = 0.000, * = 0.05

จากตารางที่ 5 พบว่า ค่าคลาดเคลื่อนเป็นอิสระกันจึงสรุปได้ว่ากลุ่มตัวแปรอิสระที่นำมาใช้ในการทดสอบไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างกัน (ค่าสถิติ Durbin-Watson เท่ากับ 1.969) กลุ่มตัวแปรอิสระข้างต้นมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสถานีบริการน้ำมันในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ 0.910 (R เท่ากับ 0.910) นอกจากนี้กลุ่มตัวแปรอิสระดังกล่าวยังสามารถอธิบายความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสถานีบริการน้ำมันในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้ร้อยละ 82.80 (R² เท่ากับ 0.828) ในขณะที่ค่า Adjusted R² เท่ากับร้อยละ 82.40

การถดถอยพหุคูณมีสัดส่วนที่อธิบายการเปลี่ยนแปลงของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสถานีบริการน้ำมันในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ได้มากกว่า สัดส่วนที่อธิบายไม่ได้ถึง 225.464 เท่า (ค่า F เท่ากับ 225.464) ส่วนค่า T ซึ่ให้เห็นถึงความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างค่าคงที่ และกลุ่มตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม ซึ่ง พบว่า ค่า T ของค่าคงที่เท่ากับ 4.249 (p-value < 0.05) ด้านความสำเร็จในการทำงานเท่ากับ 2.193 (p-value < 0.05) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ เท่ากับ 3.047 (p-value < 0.05) ด้านความรับผิดชอบ เท่ากับ 0.619 (p-value > 0.05) ด้านความก้าวหน้าเท่ากับ 0.763 (p-value > 0.05) ด้านเงินเดือน เท่ากับ 2.043 (p-value < 0.05) ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า เท่ากับ 2.537 (p-value < 0.05) ด้านนโยบาย

และการบริหารงาน เท่ากับ 5.268 (p-value < 0.05) และด้านความมั่นคงในงาน เท่ากับ 6.302 (p-value < 0.05) ตามลำดับซึ่งสามารถเขียนสมการถดถอยได้ดังนี้

$$\hat{y} = 0.318 + 0.076(X_1) + 0.131(X_2) + 0.085(X_5) + 0.095(X_6) + 0.201(X_7) + 0.267(X_8)$$

แทนค่า

$\hat{y}$ = ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสถาบันบริการน้ำมันในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

X_1 = ด้านความสำเร็จในการทำงาน

X_2 = ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

X_5 = ด้านเงินเดือน

X_6 = ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า

X_7 = ด้านนโยบายและการบริหารงาน

X_8 = ด้านความมั่นคงในงาน

สรุปผล

1. ความผูกพันในการทำงานของพนักงานสถาบันบริการน้ำมันในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาารายด้าน พบว่า ความผูกพันด้าน มาเป็นลำดับแรก รองลงมา คือ ความผูกพันด้านทัศนคติ และความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร ตามลำดับ

2. แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานสถาบันบริการน้ำมันในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาารายด้าน พบว่า ปัจจัยจูงใจมาเป็นลำดับแรก และปัจจัยค่าจูงมาเป็นอันดับสอง ปัจจัยจูงใจด้าน ความก้าวหน้ามาเป็นลำดับแรก รองลงมา คือ การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ และความสำเร็จในการทำงานตามลำดับ ปัจจัยค่าจูง ด้านเงินเดือน มาเป็นลำดับแรก รองลงมา คือ ความมั่นคงในงาน นโยบายและการบริหารงาน และโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า ตามลำดับ

3. แรงจูงใจในการทำงาน ด้านปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน กับได้รับการยอมรับนับถือ และด้านปัจจัยค่าจูง ได้แก่ เงินเดือน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า นโยบาย และการบริหารงาน และด้านความมั่นคงในงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสถาบันบริการน้ำมันในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ร้อยละ 82.80 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1: ระดับความผูกพันในการทำงานของพนักงานสถาบันบริการน้ำมันในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะพนักงานสถาบันบริการน้ำมันในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์มีความรู้สึกว่าองค์กรนี้เปรียบเสมือนเป็นบ้าน ปัญหาขององค์กรเปรียบเสมือนปัญหาของพนักงาน และเพื่อนร่วมงานเปรียบเสมือนเป็นคนในครอบครัว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประรณนา หลีกภัย (2563) ที่ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรภาครัฐในจังหวัดตรัง พบว่า ระดับความผูกพันในการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับมาก และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรรณวนัช ดวงภมร (2562) ที่ได้ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในบริษัท ยูนิค เอ็นจิเนียริงแอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด พบว่า ระดับ

ความผูกพันในการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับมากอาจเป็นเพราะพนักงานรู้สึกพึงพอใจในงานที่ทำ และยินดีที่จะปรับตัวเพื่ออยู่กับบริษัทอย่างมีความสุข

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2: ระดับแรงจูงใจในการทำงาน ของพนักงานสถานีสาน้ำร้อนในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานสถานีสาน้ำร้อนในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์อยู่ในระดับมากทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานสถานีสาน้ำร้อนในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์มีความรู้สึกรู้ว่าองค์การให้ความสำคัญกับฐานเงินเดือน ความมั่นคงในงาน และนโยบายและการบริหารงาน พบว่า ระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับมากปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับมากทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานสถานีสาน้ำร้อนในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ รู้สึกมั่นใจในความก้าวหน้า ได้รับการยอมรับนับถือความรับผิดชอบ และความสำเร็จในการทำงานตามลำดับด้านปัจจัยค่าจ้าง อยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า เงินเดือนมาเป็นลำดับแรก รองลงมา คือ ความมั่นคงในงานนโยบาย และการบริหารงาน และโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าตามลำดับซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุกัญญา จันทรมณี (2557) ที่ได้ศึกษาแรงจูงใจ และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ฮานา เชมคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด พบว่า ระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานด้านปัจจัยค่าจ้าง อยู่ในระดับมากสอดคล้องกับงานวิจัยของ กาญจนกร ปันวารี และภูษิต วงศ์หล่อสายชล (2561) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินนอร์วีเจียนประจำประเทศไทย พบว่า ระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานด้านปัจจัยค่าจ้าง อยู่ในระดับมาก และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของวิชาญ เจริญวิไลรัตน์ (2564) ที่ได้ศึกษา เรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายส่งเสริมการศึกษาศาสนา และวัฒนธรรมของของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เทศบาลตำบลขวาวอำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานด้านปัจจัยค่าจ้าง อยู่ในระดับมากอาจเป็นเพราะพนักงานรู้สึกว่างานที่ทำมีความมั่นคงและพึงพอใจกับนโยบายของบริษัท

วัตถุประสงค์ ข้อที่ 3: ระดับแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสถานีสาน้ำร้อนในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อาจเป็นเพราะพนักงานรู้สึกเชื่อมั่นในองค์กรว่าองค์กรสามารถทำให้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นได้โดยไม่ต้องกังวลด้านความสำเร็จในการทำงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือด้านเงินเดือนด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าด้านนโยบาย และการบริหารงาน และด้านความมั่นคงในงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสถานีสาน้ำร้อนในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฐิตาภรณ์ พุทุมมา (2563) ที่ได้ศึกษาแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่าย บิวตี้แอนด์เซลส์ (Beauty & Sales) กรณีศึกษา บริษัท เซ็นทรัลเทรดดิ้ง จำกัด พบว่า ด้านนโยบาย และการบริหารงาน และด้านความมั่นคงในงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศศิมาศ หอมบุญมา (2558) ที่ได้ศึกษาแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อโรงเรียนของครูโรงเรียนมหาชัยสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร พบว่า ด้านความสำเร็จในการทำงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ วุฒิน พุฒเที่ยงตรง สุธรรม พงษ์สำราญ และสาลิตตรี จบศรี (2562) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไทยน้ำทิพย์ จำกัด

พบว่า ด้านเงินเดือนด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าถือมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้

1) เมื่อพิจารณาด้านแรงจูงใจในการทำงานร่วมกันผู้ประกอบการสถานบริการน้ำมันในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ควรให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการทำงานสำคัญหลัก ๆ ขององค์กรสร้างการตระหนักรู้ให้กับพนักงานว่างานที่ปฏิบัติอยู่มีเกียรติ และเป็นที่ยอมรับจากสังคมนอกจากนี้ผู้บังคับบัญชาควรสร้างความเชื่อมั่นให้กับพนักงานว่ามีความรู้ความสามารถในงานที่ทำ

2) เมื่อพิจารณาด้านแรงจูงใจในการทำงานผู้ประกอบการสถานบริการน้ำมันในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ควรให้ความสำคัญกับความเหมาะสมของขั้นเงินเดือนของแต่ละชั้นความเหมาะสมของเงินเดือนกับภาระหน้าที่ที่ความรับผิดชอบ และ ความเหมาะสมของเงินเดือนกับปริมาณงานที่ทำอยู่

3) เมื่อพิจารณาด้านแรงจูงใจในการทำงานผู้ประกอบการสถานบริการน้ำมันในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ควรให้ความสำคัญกับการสนับสนุนให้ไปศึกษาต่อในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานที่ทำให้โอกาสพนักงานได้เรียนรู้เพิ่มเติม เพื่อความยั่งยืนในอาชีพ ให้โอกาสพนักงานก้าวหน้าในตำแหน่ง และผู้บังคับบัญชาให้โอกาสและสนับสนุนความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

4) เมื่อพิจารณาด้านแรงจูงใจในการทำงานร่วมกันผู้ประกอบการสถานบริการน้ำมันในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ควรให้ความสำคัญกับการรับทราบนโยบายจากผู้บริหารระดับสูงอย่างชัดเจนการนับถือนโยบายเป็นที่ตั้งแล้วใช้ในการปฏิบัติงาน และผู้บริหารเป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน

5) เมื่อพิจารณาด้านแรงจูงใจในการทำงานผู้ประกอบการสถานบริการน้ำมันในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ควรให้ความสำคัญกับการสร้างบรรยากาศในการทำงาน เพื่อจูงใจให้พนักงานทำงานจนเกษียณควรสร้างความรู้สึกมั่นคงในงานให้กับพนักงาน และลดความวิตกกังวลต่อการโยกย้ายสับเปลี่ยนหน้าที่ หรือให้ออกจากงาน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1) งานวิจัยครั้งต่อไปควรนำตัวแปรอื่น เช่น พฤติกรรมของพนักงานว่ามีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรหรือไม่

2) งานวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสถานบริการน้ำมันในจังหวัดใกล้เคียง เช่น จังหวัดชุมพร หรือจังหวัดเพชรบุรี เป็นต้น เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้มาเปรียบเทียบกับผลของงานวิจัยนี้

เอกสารอ้างอิง

กาญจนากร ปันวารี และภูษิต วงศ์หล่อสายชล. (2561). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินบิโนร์วีเจียน ประจำประเทศไทย. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

ฐิตาภัทร ทุทุมมา. (2563). แรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่าย บิวตี้ แอนด์เซลส์ (Beauty & Sales) กรณีศึกษา: บริษัทเซ็นทรัลเทรดดิ้งจำกัด. สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยมหิดล.

- เบญจมาภรณ์ สอนวัฒนา. (2562). ภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2. **วารสารบัณฑิตวิทยาลัย**. 16 (74), 155-176.
- ปารณนา หลีกภัย. (2563). ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรภาครัฐในจังหวัดตรัง. **วารสารบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง**. 3 (3), 132-146.
- ภรณ์ (กิริติบุตร) มหามนต์. (2529). **การประเมินประสิทธิภาพผลองค์กร**. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- วฤณ บุญเที่ยงตรง, สุธรรม พงษ์สำราญ และสาสิตตรี จวบศรี. (2562). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไทยน้ำทิพย์ จำกัด. **วารสารมหาวิทยาลัยพายัพ**. 29 (2), 100-113.
- วรรณวนิช ดวงภมร. (2562). **ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในบริษัท ยูนิค เอ็นจิเนียริงแอนด์คอนสตรัคชันจำกัด (มหาชน)**. การค้นคว้าอิสระ คณะบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิชาญ เจริญวิไลรัตน์. (2564). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายส่งเสริมการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรมของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลชาว อำเภอสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด. **วารสารพุทธมคค์สำนักเรียนวัดอาวุธวิกสิตาราม**. 6 (2), 14-25.
- วิจัยกรุงศรี. (2565). **เศรษฐกิจโลกปี 2565-2567**. [Online] Available: <https://www.krungsri.com/th/research/industry/summary-outlook/outlook-2022-2024>. [2565, มกราคม 11].
- ศศิมาศ หอมบุญมา. (2558). **แรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อโรงเรียนของครูโรงเรียนมหาลัยสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร**. วิทยานิพนธ์ศึกษามหาบัณฑิต คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2556). **แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 11 (2555 -2559)**. [Online] Available: <http://www.nesdb.go.th>, [2564, สิงหาคม 4].
- สมคิด บางโม. (2558). **องค์กรและการจัดการ**. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: วิทย์พัฒน์.
- สุกัญญา จันทรมณี. (2557). **แรงจูงใจและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด**. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สุนันท์ สิริลือสกุลเพชร. (2551). **ความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน) สำนักงานใหญ่**. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สันทจุฑา ชมพูขุน. (2563). **แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานธนาคารในสำนักงานใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

อัจจิมา เสนานิवास และสร้อยณี อุเสียนยาง. (2565). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร. วารสารสหวิทยาการวิจัยและวิชาการ. 2 (1), 29-40.

HR NOTE. asia. (2562). วิธีแก้ปัญหาล้าไม่ยอมให้พนักงานลาออก. [Online] Available: <http://th.hrnote.asia/orgdevelopment/190322-solve-resigning-employee/>. [2565, ตุลาคม 12].

References

Allen, N. J. P. (1990). The Measurement and Antecedents of Affective, Commitment and Normative Commitment to the Organizations. **Journal of Occupational Psychology**. 63 (2), 1-18.

Cochran, W.G. (1953). **Sampling Techniques**. New York: John Wiley & Sons Inc.

Herzberg, F. & Others. (1959). **The Motivation to Work**. New York: John Wiley and Sons.

Mowday, R.T., Porter, L. W. & Steers, R. W. (1982). **Employee-Organizational Linkage: The Psychology of Commitment Absenteeism and Turnover**. New York: Academic Press.

Sallis, E. and Sallis, K. (1990). **People in Organization**. London: Macmillan Education.

Steers, Richard M. and Porter, Lyman W. (1983). **Motivation and Work Behavior**. New York: Mc Graw-Hill.

Steer, M. R. (1991). **Introduction to Organization Behavior**. New York: Harper Collin Publishers Inc.

คณะผู้เขียน

นางสาว ปานทิพย์ ลิ้มปติยากร

หลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด วิทยาเขตหัวหิน
55 หมู่1 ถนนเพชรเกษม ตำบลทับสะแก อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 77130
e-mail: s.stk1@hotmail.co.th

ดร.สุเมธ ฐวดารัตระกุล

อาจารย์มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด วิทยาเขตหัวหิน
1458 ถนนเพชรเกษม อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี 76120
e-mail: sumeth.tuvadaratragool@stamford.edu

รูปแบบการส่งเสริมทักษะชีวิตในโรงเรียนประถมศึกษาของพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษ ภาคตะวันออก

The Model for Life Skills Promoting of the Elementary Schools in the Eastern Economic Corridor

ว่าที่เรื่อตริยุดติชน บุญเพศ* และรองศาสตราจารย์ ดร. ชนะศึก นิชานนท์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

Yuttichon Boonped* and Chanasuek Nichanong

Graduate School, Suan Dusit University

Received: October 1, 2022

Revised: January 30, 2023

Accepted: February 1, 2023

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพปัจจุบัน และปัญหาในการส่งเสริมทักษะชีวิตของโรงเรียนประถมศึกษาในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก 2) ศึกษาระดับทักษะชีวิตของนักเรียนในโรงเรียนประถมศึกษาของพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก และ 3) พัฒนารูปแบบการส่งเสริมทักษะชีวิตในโรงเรียนประถมศึกษาของพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) โดยการศึกษาสภาพปัจจุบันในการส่งเสริมทักษะชีวิต กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหาร 260 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามมีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.60-1.00 วิเคราะห์ข้อมูล โดยหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ การศึกษาระดับทักษะชีวิตของนักเรียน กลุ่มตัวอย่างเป็นครูผู้สอน 375 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามมีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.80-1.00 วิเคราะห์ข้อมูล โดยการหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และจัดลำดับความต้องการจำเป็นด้วยวิธี Priority Needs Index (PNI) การพัฒนารูปแบบการส่งเสริมทักษะชีวิต โดยผู้ทรงคุณวุฒิ 6 คน เลือกแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสัมภาษณ์ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ผลการวิจัย พบว่า 1) สภาพปัจจุบันโรงเรียนมีความพร้อมในการส่งเสริมทักษะชีวิตอยู่ในระดับปานกลาง โรงเรียนมีโครงการในการพัฒนาทักษะชีวิต ได้แก่ โครงการครูแดร์ โครงการลูกเสือเนตรนารี โครงการพัฒนาระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน ส่วนสภาพปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง 2) การศึกษาระดับทักษะชีวิต พบว่า สภาพที่เป็นอยู่จริงอยู่ในระดับมาก สภาพที่คาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ทักษะชีวิตที่มีความต้องการจำเป็นสูงสุด ได้แก่ ทักษะการคิดสร้างสรรค์ ทักษะการแก้ปัญหา และทักษะการคิดวิเคราะห์ 3) รูปแบบการส่งเสริมทักษะชีวิต ประกอบด้วย หลักการและแนวคิด วัตถุประสงค์ กระบวนการ การกำกับติดตาม และเงื่อนไขความสำเร็จ ส่วนผลการประเมินรูปแบบ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก

* ว่าที่เรื่อตริยุดติชน บุญเพศ (Corresponding Author)
e-mail: yuttichon@gmail.com

คำสำคัญ: การส่งเสริมทักษะชีวิต เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก โรงเรียนประถมศึกษา

Abstract

The objectives of this research were: 1) to study the current conditions of model for life skills promoting of the elementary schools in the Eastern economic corridor. 2) to study the level of life skills among students of the elementary schools in the Eastern economic corridor. and 3) to develop the model for life skills promoting of the elementary schools in the Eastern economic corridor. The mixed method research was used to obtain data. For the study of current conditions of model for life skills promoting, the participants for this study included 260 administrators. The research instrument for gathering data was the questionnaire which had IOC value between 0.60-1.00. The data were analyzed by using frequency and percentage. For the study of the level of life skills among students, the participants for this study consisted of 375 teachers. The research instrument for gathering data was the questionnaire which had IOC value between 0.80-1.00. The data were analyzed by using percentage, standard deviation and Priority Needs Index Technique (PNI) used to prioritize data. The development of promoting life skills was conducted in qualitative research by interviewing 6 experts. The obtained data were analyzed by using content analysis method. The result of this study revealed that 1) For the current conditions of model for life skills promoting, the school readiness level of model for life skills promoting was at the moderate level. The school also provided learner development activities such as D.A.R.E Teacher student clubs and Boy & Girl Scout clubs. The research pointed out that the overall problems relating students' life skills promoting was at the moderate level. 2) The actual life skills of elementary schools' students were at the high level and the expected of students' life skills were at the highest level. The creativity thinking skills, problem solving skills and critical thinking skills were top priorities need, respectively. 3) There were five elements of model for life skills, including concepts and principles, purposes, process, monitoring, and key of success. The overall evaluation result of the model was at the high level.

Keyword: Life Skills Promoting, Eastern Economic Corridor, The Elementary Schools

บทนำ

สภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน ส่งผลกระทบต่อเด็กวัยเรียนเป็นอย่างมาก ทั้งทางด้านการดำเนินชีวิตท่ามกลางกระแสเทคโนโลยีที่ล้ำสมัย ความคาดหวังของผู้ปกครองต่อการศึกษาของบุตรหลาน และตลอดจนการเผชิญสิ่งยั่วยุ หรือตัวแบบที่ไม่เหมาะสมต่าง ๆ รอบตัว โดยเฉพาะเด็กและเยาวชน

ซึ่งเป็นกำลังสำคัญ และอนาคตของชาติ กำลังประสบปัญหาครอบครัวแตกแยก ขาดความอบอุ่น การใช้ความรุนแรง ติดเกม ติดสิ่งเสพติด มีเพศสัมพันธ์ก่อนวัยอันควร การบริโภคสื่อที่ไม่เหมาะสม เป็นต้น จากการสำรวจของ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2559) พบว่า เด็ก และเยาวชนในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน ส่วนหนึ่งมีพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ เช่น 1) ตกเป็นทาสของเกมคอมพิวเตอร์ เรียนรู้พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมจากเกม จนนำไปสู่การประพฤติปฏิบัติที่ก่อให้เกิดความสูญเสียแก่ตนเอง และสังคม 2) นิยมประลองความเร็วโดยการแข่งรถมอเตอร์ไซด์ มีพฤติกรรมการใช้รถจักรยานยนต์ที่ผิดกฎหมาย 3) การใช้ความรุนแรงในการตัดสินปัญหา และข้อขัดแย้ง รวมถึงทะเลาะวิวาท 4) การมีเพศสัมพันธ์เร็วขึ้น เป็นพ่อแม่ตั้งแต่อายุยังน้อย 5) การเข้าถึงสารเสพติดได้ง่าย 6) ขาดหลักยึดเหนี่ยวทางจิตใจ ไม่เห็นความสำคัญของหลักศาสนา ความสัมพันธ์กับคนในครอบครัวค่อนข้างเปราะบาง ติดเพื่อน ติดสื่อ สอดคล้องกับคำกล่าวของ ศ.ดร. สมพงษ์ จิตระดับ ผู้อำนวยการศูนย์วิจัย และนวัตกรรมด้านเด็กและเยาวชน คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่เปิดเผยว่าปัจจัยเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อด้านลบ 10 เรื่องของเด็กและเยาวชน ประกอบด้วย 1) ความรุนแรงในเด็กและเยาวชนทุกระดับ 2) แม่วัยใสเด็กหญิงตั้งครภักในวัยเรียน การสอนเพศศึกษาล้มเหลว ล้าสมัย ไม่ทันกับสถานการณ์ที่มีอยู่ 3) ยาเสพติดกลับมาแพร่ระบาดในกลุ่มนักเรียนมากขึ้น โดยกระบวนการสามารถแทรกซึมเข้าไปในโรงเรียนสถานศึกษา 4) เด็กเรียนรู้แท็บเล็ต เล่นเกม 5) เด็ก และเยาวชนอยู่กับสังคมก้มหน้า ใช้เพื่อพูดคุย เล่นไลน์ เฟสบุ๊คมากกว่าการเรียนรู้ศึกษาด้วยตนเอง 6) เด็ก และเยาวชนขาดวินัยอย่างรุนแรง 7) เด็กเรียนรู้ไม่มีความสุข เครียด กัดฟัน มีการติวโอเน็ต PISA อย่างเอาเป็นเอาตาย 8) ร้านขายเหล้า เบียร์ บุหรี่ รอบสถาบันการศึกษาเพิ่มขึ้น 9) มีเด็กยากจนด้อยโอกาส กลุ่มชาติพันธุ์ เด็กประเทศเพื่อนบ้านเข้าสู่การเป็นเหยื่อ และเครื่องมือทางเพศ ยาเสพติด แรงงานเด็ก ขอทานเด็ก โสเภณีเด็กเพิ่มขึ้น และ 10) เด็กไทยเกิดน้อยลงแต่ด้อยคุณภาพ (มติชน, 2560) ซึ่งประเด็นดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า สังคมควรเร่งให้ความสำคัญกับการส่งเสริมทักษะชีวิตมากขึ้น ทั้งการส่งเสริมการมองเห็นคุณค่าของตนเอง การคิดวิเคราะห์ และแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ การจัดการอารมณ์และความเครียด ตลอดจนการสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีกับผู้อื่น ซึ่งองค์การอนามัยโลก (WHO, 1997) ได้ระบุแนวคิดทักษะชีวิตว่า ทักษะชีวิตเป็นความสามารถของบุคคลในการเผชิญกับสิ่งที่ท้าทายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน ได้อย่างมีประสิทธิภาพและยังเป็นสิ่งที่จะช่วยให้เกิดการดำรงไว้ซึ่งภาวะสุขภาพจิตที่ดี สามารถยืนหยัดอยู่ได้อย่างปกติสุขไม่เป็นบุคคลที่มีปัญหา

ภาคตะวันออกของประเทศไทย เป็นพื้นที่หลักในการผลิตอุตสาหกรรมที่สำคัญของประเทศ และเป็นพื้นที่ในการพัฒนาเป็นเขตเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (EEC) เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน การขยายตัวทางเศรษฐกิจของประเทศ แต่ขณะเดียวกัน ผลจากการพัฒนา และความเจริญก้าวหน้า ได้ส่งผลกระทบต่อเด็ก เยาวชน การจัดการศึกษา รวมถึงคุณภาพชีวิตของประชากรในพื้นที่ ซึ่งเห็นได้จากการประเมินสภาพแวดล้อมในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออก ที่พบว่า ปัจจัยสำคัญซึ่งเป็นภาวะคุกคามในการพัฒนา กลุ่มจังหวัดในภาคตะวันออก คือ คนในสังคมไม่สามารถปรับตัว และรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงได้อย่างเหมาะสม สภาพครอบครัวอ่อนแอลง อัตราการหย่าร้างที่เพิ่มขึ้น เด็ก และเยาวชนมีพฤติกรรมไม่เหมาะสม ขาดการเคารพเชื่อฟังผู้อาวุโส ขาดความกตัญญูรู้คุณ ขาดความรู้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลง ไม่สามารถปรับตัว และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในชีวิตได้ นิยมใช้อารมณ์ และความรุนแรงมากกว่าเหตุผล มีพฤติกรรมทางเพศที่ไม่เหมาะสม และการจับกลุ่มมั่วสุมเพื่อกระทำความผิดต่าง ๆ (สำนักบริหารยุทธศาสตร์กลุ่มจังหวัดภาค

ตะวันออก, 2560) ขณะที่ผู้เรียนขาดทักษะในการคิดวิเคราะห์ การคิดสังเคราะห์ คิดไตร่ตรอง คิดอย่างมี วิจารณ์ญาณ และคิดอย่างมีวิสัยทัศน์ ตลอดจนขาดทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ แนวโน้มปัญหาเด็กด้อย โอกาส และเด็กออกกลางคันเพิ่มขึ้น เนื่องจากการอพยพที่อยู่ และเคลื่อนย้ายแรงงานของผู้ปกครองนักเรียน ต่างถิ่น ต่างตัวกลับถิ่นฐานเดิม หรือแหล่งงานใหม่ จึงเป็นปัญหาในการติดตามเด็กมาเข้าเรียนเพราะไม่ทราบ ที่อยู่ที่แน่นอน ปัญหาความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินลดลง การแพร่ระบาดของยาเสพติด การก่อการร้าย อาชญากรรมต่างตัวเพิ่มขึ้น ก่อให้เกิดปัญหาสังคมส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่การขยายตัวของ ภาคอุตสาหกรรม และการเปลี่ยนจากสังคมเกษตรเป็นสังคมเมือง ผู้เรียนเกิดค่านิยมใหม่ พึ่งพาพึ่งพิง ทำงาน ไม่เป็น ขาดระเบียบวินัย ไม่เคารพกฎระเบียบ ประชากรวัยเรียนลดจำนวนลงอย่างต่อเนื่อง ทำให้มีสถานศึกษา ขนาดเล็กเพิ่มขึ้น ส่งผลต่อการบริหารจัดการ และไม่คุ้มทุน ทำให้ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลลดลง ภาวะ วิกฤตเศรษฐกิจทำให้อัตราการว่างงานเพิ่มขึ้น และค่าครองชีพสูงขึ้นตามมาด้วย ส่งผลให้ผู้ปกครองมีรายได้ ไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่าย ส่งผลถึงปัจจัยสนับสนุนด้านการศึกษาของนักเรียน (สำนักงานศึกษาธิการจังหวัด ชลบุรี, 2560) จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษา และพัฒนารูปแบบการส่งเสริมทักษะชีวิตในโรงเรียน ประถมศึกษาของพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก ซึ่งการพัฒนาทักษะชีวิตให้กับนักเรียนในพื้นที่เขตพัฒนา พิเศษภาคตะวันออก จะเป็นอีกแนวทางหนึ่งในการยกระดับการผลิต และพัฒนากำลังคนในพื้นที่ ซึ่งจะส่งผล ต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพ และเป็นพลเมืองที่สำคัญในการสร้างขีดความสามารถในการพัฒนา ประเทศต่อไป

วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบัน และปัญหาในการส่งเสริมทักษะชีวิตของโรงเรียนประถมศึกษาในพื้นที่เขต พัฒนาพิเศษภาคตะวันออก
- 2) เพื่อศึกษาระดับทักษะชีวิตของนักเรียนในโรงเรียนประถมศึกษาของพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก
- 3) เพื่อพัฒนารูปแบบการส่งเสริมทักษะชีวิตในโรงเรียนประถมศึกษาของพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษ ภาคตะวันออก

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและกรอบแนวคิด

องค์การอนามัยโลก (World Health) World Health Organization (1994) ได้บัญญัติศัพท์ ทักษะชีวิต (Life Skills) เพื่อให้บุคคลได้รู้จักดูแลตนเองทั้งทางด้านร่างกาย อารมณ์และจิตใจ ซึ่งจะส่งผลให้ บุคคลมีสภาพการดำรงชีวิตที่มีความสุข สามารถที่จะดำรงตนเพื่อให้อยู่ในสังคมโดยไม่เป็นภาระ และเน้น ไปที่ความสำคัญของบุคคลให้รู้จักปรับตัว พร้อมทั้งจะเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงทางสังคม ทักษะชีวิตจึงได้นำ ไปใช้ เพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในสังคมโลก พัฒนาคนทั้งด้านความคิด การปรับตัว การตัดสินใจ การสื่อสาร การจัดการกับอารมณ์ และความเครียด และการแก้ไขปัญหา ด้วยเหตุนี้ทักษะชีวิตจึงประกอบ ไปด้วยทักษะต่าง ๆ ที่ส่งผลการดำรงชีวิตของมนุษย์ให้เป็นบุคคลที่รู้จักเลือก และปฏิบัติ รวมทั้งการรู้จักยับยั้ง ชั่งใจ บุคคลที่มีทักษะชีวิตจึงเป็นบุคคลที่มีเหตุผล รู้จักเลือกการดำรงชีวิตที่ถูกต้อง และเหมาะสม ซึ่งองค์การ อนามัยโลก World Health Organization (1994) ได้ระบุไว้ 10 องค์ประกอบ คือ ทักษะการตัดสินใจ

(Decision Making) ทักษะการแก้ปัญหา (Problem Solving) ทักษะการคิดสร้างสรรค์ (Creative Thinking) ทักษะการคิดอย่างวิจารณ์ (Critical thinking) ทักษะการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective Communication) ทักษะการสร้างสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relationship) ทักษะการตระหนักรู้ในตน (Self-Awareness) ทักษะการเข้าใจผู้อื่น (Empathy) ทักษะการจัดการกับอารมณ์ (Coping with Emotion) และทักษะการจัดการกับความเครียด (Coping with Stress) นอกจากนี้ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2559) ยังได้กำหนดองค์ประกอบทักษะชีวิตสำหรับนักเรียนในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน ไว้ 4 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบที่ 1 การตระหนักรู้ และเห็นคุณค่าในตนเอง และผู้อื่น องค์ประกอบที่ 2 การคิดวิเคราะห์ ตัดสินใจและแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ องค์ประกอบที่ 3 การจัดการกับอารมณ์และความเครียด และองค์ประกอบที่ 4 การสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีกับผู้อื่น

นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้สังเคราะห์องค์ประกอบของทักษะชีวิตจากแผนงานที่สำคัญของประเทศ ร่วมกับแนวคิดทักษะชีวิตทั้งนักวิชาการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทักษะชีวิตของเด็กและเยาวชน เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย โดยนำเสนอได้ดังตารางประกอบนี้

ตารางที่ 1 การสังเคราะห์องค์ประกอบของทักษะชีวิต

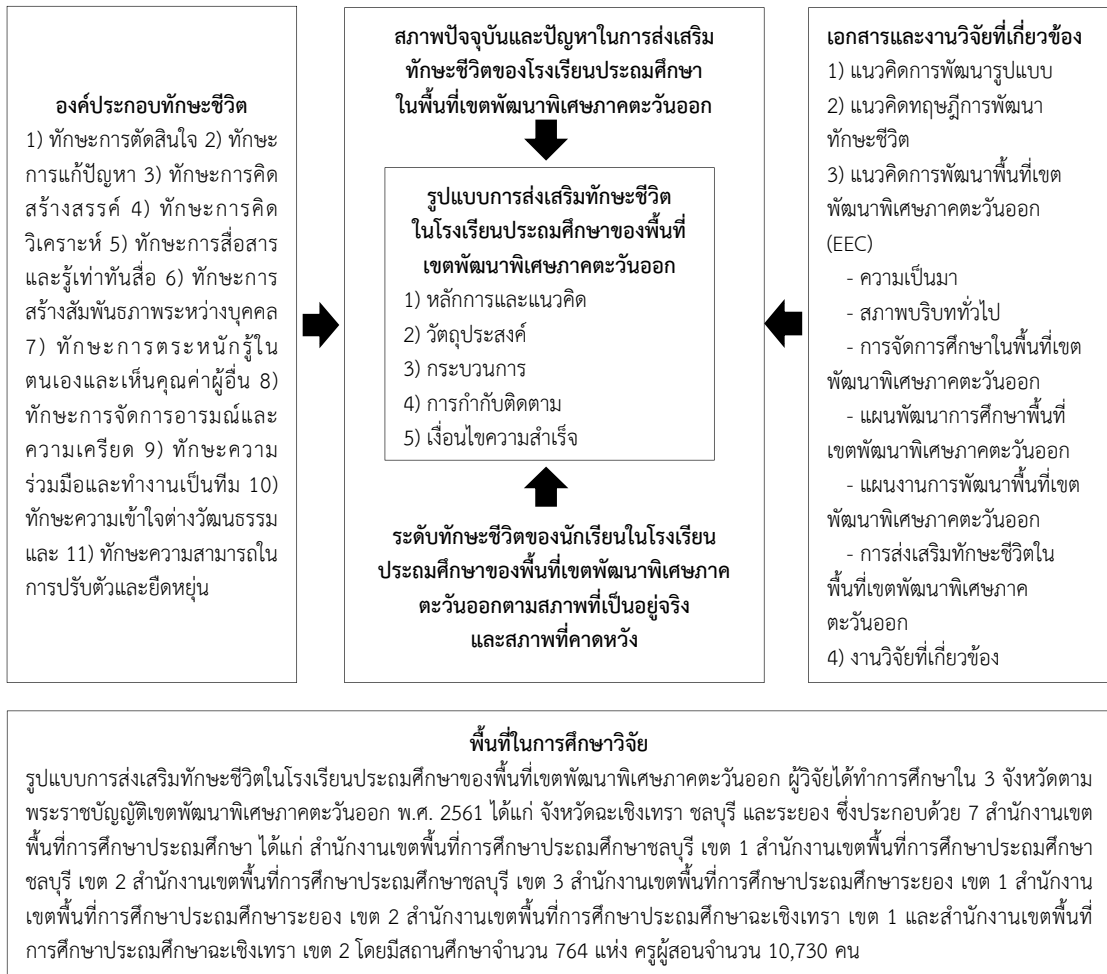
องค์ประกอบทักษะชีวิต	สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2559) ยงยุทธ วงศ์ภิรมย์ศานต์ (2551) WHO (1994) UNESCO (2001) Neeley (2004) Deen (2002) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 แผนการศึกษาแห่งชาติ (พ.ศ. 2560 – 2579) มาตรฐานการศึกษาของชาติ พ.ศ. 2561 แผนพัฒนาเด็กและเยาวชนแห่งชาติ (พ.ศ. 2560 – 2564)											รวม
ทักษะการตัดสินใจ	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	10
ทักษะการแก้ปัญหา	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	10
ทักษะการคิดสร้างสรรค์	/	/	/	-	/	-	/	/	/	/	/	8
ทักษะการคิดวิเคราะห์	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	10
ทักษะการสื่อสารและรู้เท่าทันสื่อ	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	10
ทักษะการสร้างสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	10
ทักษะการตระหนักรู้ในตนเองและเห็นคุณค่าผู้อื่น	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	10
ทักษะการจัดการอารมณ์และความเครียด	/	/	/	/	/	/	/	/	/	-	/	9

ตารางที่ 1 (ต่อ)

องค์ประกอบทักษะชีวิต	สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2559) ยงยุทธ วงศ์ภิรมย์ศานต์ (2551) WHO (1994) UNESCO (2001) Neeley (2004) Deen (2002) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 แผนการศึกษาแห่งชาติ (พ.ศ. 2560 – 2579) มาตรฐานการศึกษาของชาติ พ.ศ. 2561 แผนพัฒนาเด็กและเยาวชนแห่งชาติ (พ.ศ. 2560 – 2564)											รวม
ทักษะการปฏิเสธและการเจรจาต่อรอง	/	/	/	/	-	-	-	-	-	-	4	
ทักษะความร่วมมือและทำงานเป็นทีม	/	-	-	/	/	/	/	/	/	/	8	
ทักษะการใช้ทรัพยากรอย่างฉลาด	-	-	-	-	-	/	-	-	-	-	1	
ทักษะความเป็นผู้นำ	-	/	-	-	/	/	/	/	/	/	7	
ทักษะการประเมินตนเอง	-	/	/	/	-	/	/	-	-	-	5	
ทักษะความรับผิดชอบในตนเอง	/	/	-	-	/	/	-	-	-	/	5	
ทักษะความเข้าใจต่างวัฒนธรรม	-	/	/	-	/	/	/	/	/	/	8	
ทักษะความสามารถในการปรับตัวและยืดหยุ่น	/	/	/	/	/	-	/	/	/	/	9	
ทักษะการเรียนรู้ตลอดชีวิต	-	-	-	-	-	-	/	/	/	/	4	

จากตาราง พบว่า องค์ประกอบทักษะชีวิตที่มีความสำคัญซึ่งผู้วิจัยนำมากำหนดเป็นองค์ประกอบทักษะชีวิตในการศึกษารูปแบบการส่งเสริมทักษะชีวิตในโรงเรียนประถมศึกษาของพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก ประกอบด้วย ทักษะการตัดสินใจ ทักษะการแก้ปัญหา ทักษะการคิดสร้างสรรค์ ทักษะการคิดวิเคราะห์ ทักษะการสื่อสาร และรู้เท่าทันสื่อ ทักษะการสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล ทักษะการตระหนักรู้ในตนเอง และเห็นคุณค่าผู้อื่น ทักษะการจัดการอารมณ์ และความเครียด ทักษะความร่วมมือและทำงานเป็นทีม ทักษะความเข้าใจความแตกต่างทางวัฒนธรรม และทักษะความสามารถในการปรับตัว และยืดหยุ่น โดยมีกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัยดังนี้

กรอบแนวคิดในการวิจัย



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยแบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาสภาพปัจจุบัน และปัญหาในการส่งเสริมทักษะชีวิตของโรงเรียนประถมศึกษาในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก เป็นการศึกษาสภาพปัจจุบัน และปัญหาในการพัฒนาทักษะชีวิต 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการบูรณาการการเรียนการสอนในหลักสูตร 8 กลุ่มสาระการเรียนรู้ ด้านกิจกรรมพัฒนา

ผู้เรียน และด้านโครงการกิจกรรมของสถานศึกษา กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาของพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางสำเร็จรูปของ เครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 260 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามสภาพปัจจุบัน และปัญหาในการส่งเสริมทักษะชีวิตของโรงเรียนประถมศึกษาในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 การศึกษาสภาพปัจจุบันในการดำเนินการส่งเสริมทักษะชีวิตของนักเรียนในโรงเรียนประถมศึกษาของพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก ซึ่งเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 18 ข้อ และส่วนที่ 2 การศึกษาสภาพปัญหาในการส่งเสริมทักษะชีวิตของนักเรียนในโรงเรียนประถมศึกษาของพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก จำนวน 39 ข้อ ซึ่งเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) โดยแบบสอบถามมีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.60-1.00 และค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.96 วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ขั้นตอนที่ 2 การศึกษาระดับทักษะชีวิตของนักเรียนในโรงเรียนประถมศึกษาของพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออกเป็นการศึกษาสภาพที่เป็นอยู่จริง และสภาพที่คาดหวังจากองค์ประกอบของทักษะชีวิตที่ได้จากการสังเคราะห์ ซึ่งผ่านการประเมินความเหมาะสมองค์ประกอบทักษะชีวิตจากผู้ทรงคุณวุฒิ (ผู้ทรงคุณวุฒิเป็นผู้ให้ข้อมูลแต่การวิเคราะห์ และสังเคราะห์ คือ ผู้วิจัย โดยใช้วิธี Content Analysis) ซึ่งประกอบด้วย 1) ทักษะการตัดสินใจ 2) ทักษะการแก้ปัญหา 3) ทักษะการคิดสร้างสรรค์ 4) ทักษะการคิดวิเคราะห์ 5) ทักษะการสื่อสาร และรู้เท่าทันสื่อ 6) ทักษะการสร้างสัมพันธ์ระหว่างบุคคล 7) ทักษะการตระหนักรู้ในตนเอง และเห็นคุณค่าผู้อื่น 8) ทักษะการจัดการอารมณ์ และความเครียด 9) ทักษะความร่วมมือ และทำงานเป็นทีม 10) ทักษะความเข้าใจความแตกต่างทางวัฒนธรรม และ 11) ทักษะความสามารถในการปรับตัว และยืดหยุ่น กลุ่มตัวอย่างเป็นครูผู้สอนในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาของพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก ซึ่งผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางสำเร็จรูปของ เครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 375 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามระดับความสามารถในการใช้ทักษะชีวิตของนักเรียนประถมศึกษาในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก มีลักษณะเป็นคำถามแบบมาตราประเมินรวม 5 ระดับ รูปแบบการตอบสนองคู่ (Dual Response Format) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ซึ่งแบบสอบถามมีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.80-1.00 ค่าความเชื่อมั่นด้านสภาพที่เป็นอยู่จริง 0.98 และค่าความเชื่อมั่นด้านสภาพที่คาดหวัง 0.97 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้เทคนิคการจัดลำดับความต้องการจำเป็นด้วยวิธี Priority Needs Index (PNI) พัฒนาโดย นางลักขณ์ วิรัชชัย และสุวิมล ว่องวาณิช อ้างอิงใน สุวิมล ว่องวาณิช, 2558) โดยใช้สูตร $PNI\ Modified = (I-D)/D$ ซึ่งเป็นวิธีการหาค่าของผลต่างของสภาพที่ควรจะเป็น (I) กับสภาพที่เป็นอยู่จริง (D) แล้วหารด้วยสภาพที่เป็นอยู่จริง (D) จากนั้น นำผลการวิเคราะห์จัดลำดับความต้องการจำเป็นตามค่า PNI Modified โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย

ขั้นตอนที่ 3 การพัฒนารูปแบบการส่งเสริมทักษะชีวิตในโรงเรียนประถมศึกษาของพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก โดยวิเคราะห์ผลการวิจัยในขั้นตอนที่ 1 ขั้นตอนที่ 2 ร่วมกับการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ 6 ท่าน เกี่ยวกับแนวคิดในการพัฒนารูปแบบการส่งเสริมทักษะชีวิตของนักเรียนในโรงเรียนประถมศึกษาของพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก โดยผู้ทรงคุณวุฒิประกอบด้วย ผู้บริหารระดับสูงของสำนักงานคณะกรรมการการ

ศึกษาขั้นพื้นฐานผู้บริหารการศึกษาในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก ผู้บริหารสถานศึกษาในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก นักวิชาการในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก และผู้ปฏิบัติงานด้านการส่งเสริมทักษะชีวิตในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสัมภาษณ์ และทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยรวบรวม และวิเคราะห์ประเด็นในการพัฒนา (ร่าง) รูปแบบการส่งเสริมทักษะชีวิตในโรงเรียนประถมศึกษาของพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก ตามประเด็นดังต่อไปนี้ คือ หลักการและแนวคิด วัตถุประสงค์ กระบวนการ การกำกับติดตาม และเงื่อนไขความสำเร็จในส่งเสริมทักษะชีวิต

ขั้นตอนที่ 4 การประเมินรูปแบบการส่งเสริมทักษะชีวิตในโรงเรียนประถมศึกษาของพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก เป็นการประเมินรูปแบบการส่งเสริมทักษะชีวิตในโรงเรียนประถมศึกษาของพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก โดยผู้ทรงคุณวุฒิ 9 ท่าน ซึ่งผู้ทรงคุณวุฒิเป็นผู้ที่มีความรู้ และประสบการณ์ในด้านการบริหารการศึกษา การบริหารสถานศึกษา นักวิชาการ และผู้ปฏิบัติงานด้านการส่งเสริมการจัดการศึกษาในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก เพื่อประเมินรูปแบบการส่งเสริมทักษะชีวิตในด้านความถูกต้อง ด้านความเหมาะสม ด้านความเป็นไปได้ และด้านความเป็นประโยชน์ เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และแบบปลายเปิด (Open Ended Form) มีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.80-1.00 และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา

1. ผลการศึกษาสภาพปัจจุบันในการส่งเสริมทักษะชีวิตของโรงเรียนประถมศึกษา ในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก พบว่า

1.1 ด้านการบูรณาการการเรียนการสอนในหลักสูตร 8 กลุ่มสาระการเรียนรู้ พบว่า ในภาพรวมโรงเรียนมีความพร้อมในการจัดการเรียนการสอน เพื่อส่งเสริมทักษะชีวิตให้กับนักเรียน อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 58.06 นอกจากนี้ ยังพบว่า โรงเรียนมีการสอนสอดแทรกทักษะชีวิต ร้อยละ 99.08 มีการมอบหมายผู้รับผิดชอบกิจกรรมด้านทักษะชีวิต ร้อยละ 95.85 (โดยมอบหมายครูประจำชั้น ครูที่ปรึกษา ร้อยละ 68.66 และครูกลุ่มสาระการเรียนรู้สุขศึกษา และพลศึกษา ร้อยละ 52.07) โรงเรียนมีการจัดทำแผนการเรียนรู้อบรมการทักษะชีวิต ร้อยละ 66.82 โรงเรียนมีการจัดทำหลักสูตรพัฒนาทักษะชีวิต ร้อยละ 43.32 และโรงเรียนมีการวิจัยด้านทักษะชีวิต ร้อยละ 27.65 ส่วนสภาพปัญหา พบว่า ครูผู้สอนขาดการนำผลการวิจัยด้านการพัฒนาทักษะชีวิตมาใช้ประโยชน์ในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.85 สื่อการสอน และแหล่งเรียนรู้ไม่เอื้อต่อการจัดการเรียนการสอนทักษะชีวิตของนักเรียน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.75 และการวางแผนการสอนทักษะชีวิตขาดการมีส่วนร่วมของผู้ปกครอง และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.70

1.2 ด้านกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน พบว่า โรงเรียนมีการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน เพื่อเสริมสร้างทักษะชีวิตในกิจกรรมลูกเสือ เนตรนารี ยุวกาชาด และผู้บำเพ็ญประโยชน์ ร้อยละ 100 มีการสอนทักษะชีวิตลงในกิจกรรมแนะแนว ร้อยละ 95.40 มีการจัดระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนเพื่อส่งเสริมทักษะชีวิต ร้อยละ 100 ส่วนสภาพปัญหา พบว่า ขาดสื่อ อุปกรณ์ รวมถึงแหล่งเรียนรู้ เพื่อใช้ประกอบการจัดกิจกรรมการพัฒนาผู้เรียน

อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.86 ครูผู้สอน และบุคลากรทางการศึกษามีจำนวนไม่เพียงพอต่อการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.77 และขาดการสนับสนุนด้านงบประมาณในการส่งเสริมการจัดกิจกรรมการพัฒนาผู้เรียน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.76

1.3 ด้านโครงการกิจกรรมตามนโยบายของสถานศึกษา พบว่า โรงเรียนมีโครงการในการพัฒนาทักษะชีวิตสำหรับนักเรียน ร้อยละ 100 โดยโครงการในการพัฒนาทักษะชีวิตสูงสุด 5 ลำดับแรก ได้แก่ โครงการครูแดร์ ร้อยละ 83.41 โครงการส่งเสริมกิจกรรมลูกเสือเนตรนารี ร้อยละ 76.03 โครงการโรงเรียนคุณธรรมโรงเรียนวิถีพุทธ ร้อยละ 69.58 โครงการพัฒนาระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน ร้อยละ 67.28 และโครงการลูกเสือต้านภัยยาเสพติด ร้อยละ 57.60 ส่วนสภาพปัญหา พบว่า สภาพสังคมและลักษณะของชุมชนโดยรอบสถานศึกษามีผลต่อการดำเนินโครงการ และการจัดกิจกรรมพัฒนาทักษะชีวิตของนักเรียน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04 ขาดสื่อ อุปกรณ์ รวมถึงแหล่งเรียนรู้ ในการจัดโครงการ หรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทักษะชีวิต อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.83 และขาดการสนับสนุนด้านงบประมาณในการส่งเสริมการจัดโครงการหรือกิจกรรมที่เสริมสร้างทักษะชีวิตสำหรับนักเรียน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.78

2. ผลการศึกษาระดับทักษะชีวิตของนักเรียนในโรงเรียนประถมศึกษา ของพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับทักษะชีวิตของนักเรียน โดยรวมและรายด้าน

ที่	รายละเอียด	สภาพที่เป็นจริง			สภาพที่คาดหวัง			ค่า PNI	ลำดับ
		($\bar{X}$)	S.D.	แปลผล	($\bar{X}$)	S.D.	แปลผล		
1	ทักษะการตัดสินใจ	3.57	0.58	มาก	4.63	0.47	มากที่สุด	0.29	5
2	ทักษะการแก้ปัญหา	3.41	0.67	ปานกลาง	4.57	0.52	มากที่สุด	0.34	2
3	ทักษะการคิดสร้างสรรค์	3.34	0.68	ปานกลาง	4.53	0.58	มากที่สุด	0.35	1
4	ทักษะการคิดวิเคราะห์	3.45	0.67	ปานกลาง	4.60	0.55	มากที่สุด	0.33	3
5	ทักษะการสื่อสารและรู้เท่าทันสื่อ	3.46	0.69	ปานกลาง	4.58	0.57	มากที่สุด	0.32	4
6	ทักษะการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล	3.82	0.60	มาก	4.69	0.47	มากที่สุด	0.22	9
7	ทักษะการตระหนักรู้ในตนเองและเห็นคุณค่าผู้อื่น	3.64	0.63	มาก	4.64	0.52	มากที่สุด	0.27	6

จากตาราง พบว่า ระดับทักษะชีวิตของนักเรียนจากสภาพที่เป็นอยู่จริงอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 และระดับทักษะชีวิตของนักเรียนจากสภาพที่คาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ส่วนการจัดลำดับความต้องการจำเป็นด้วยวิธี Priority Needs Index (PNI) พบว่า ทักษะชีวิตที่มีความต้องการจำเป็นสูงสุด ได้แก่ ทักษะการคิดสร้างสรรค์ ทักษะการแก้ปัญหา และทักษะการคิดวิเคราะห์

3. ผลการพัฒนาแบบการส่งเสริมทักษะชีวิตในโรงเรียนประถมศึกษาของพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก พบว่า รูปแบบการส่งเสริมทักษะชีวิต ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ได้แก่ หลักการและแนวคิด วัตถุประสงค์ กระบวนการ การกำกับติดตาม และเงื่อนไขความสำเร็จ โดยแต่ละองค์ประกอบมีรายละเอียด ดังนี้

3.1 หลักการและแนวคิด

นักเรียนระดับประถมศึกษาในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออกมีทักษะชีวิตที่สำคัญ ได้แก่ ทักษะการคิดสร้างสรรค์ ทักษะการแก้ปัญหา ทักษะการคิดวิเคราะห์ และมีทักษะในการดำเนินชีวิตด้านอื่น ๆ ได้อย่างสมบูรณ์ รวมไปถึงนักเรียนมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความสุข เป็นคนดี มีวินัย มีความอดทน เป็นคนที่มีความสามารถในการปรับตัวได้กับทุกสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้น รวมถึงมีทักษะในการประกอบอาชีพในภาคตะวันออกได้อย่างเหมาะสม

3.2 วัตถุประสงค์

3.2.1 เพื่อพัฒนาทักษะชีวิตให้กับนักเรียนในโรงเรียนประถมศึกษา ของพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก โดยเฉพาะทักษะชีวิตตามความต้องการจำเป็น ได้แก่ ทักษะการคิดสร้างสรรค์ ทักษะการแก้ปัญหา และทักษะการคิดวิเคราะห์

3.2.2 เพื่อส่งเสริมทักษะชีวิตด้านอื่น ๆ ให้กับนักเรียนในโรงเรียนประถมศึกษาของพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก ได้แก่ ทักษะการสื่อสารและรู้เท่าทันสื่อ ทักษะการจัดการอารมณ์ และความเครียด ทักษะการตัดสินใจ ทักษะการตระหนักรู้ในตนเอง และเห็นคุณค่าผู้อื่น ทักษะความร่วมมือและการทำงานเป็นทีม ทักษะความเข้าใจความแตกต่างทางวัฒนธรรม ทักษะความสามารถในการปรับตัว และยืดหยุ่น และทักษะการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

3.2.3 เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานให้กับสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา สถานศึกษา และหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในการนำรูปแบบไปประยุกต์ใช้ เพื่อส่งเสริมทักษะชีวิตให้กับนักเรียนในโรงเรียนประถมศึกษาของพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออกต่อไป

3.3 กระบวนการ โดยกระบวนการในการส่งเสริมทักษะชีวิตให้กับนักเรียนระดับประถมศึกษาของพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค โดยมีรายละเอียด ดังนี้

3.3.1 ส่วนกลาง ประกอบด้วย กระทรวงศึกษาธิการ และสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ควรมีการดำเนินการ ดังนี้ 1) มีการกำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์ หรือแผนงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมทักษะชีวิตของนักเรียนในโรงเรียนประถมศึกษาในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก 2) กำหนดกรอบแนวทาง แนวปฏิบัติ ประกาศ หรือคำสั่งที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานการส่งเสริมทักษะชีวิตให้กับนักเรียนในโรงเรียนประถมศึกษาในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก 3) สนับสนุนด้านบุคลากร งบประมาณ วัสดุ สื่อ อุปกรณ์ในการดำเนินงานการส่งเสริมทักษะชีวิตให้กับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษาในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก 4) ส่งเสริมสนับสนุนการจัดตั้งเครือข่ายความร่วมมือกับองค์กรต่าง ๆ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการส่งเสริมทักษะชีวิตให้กับนักเรียน และ 5) กำหนดให้มีการศึกษาวิจัย

กำกับติดตาม และประเมินผลทักษะชีวิตของนักเรียนในโรงเรียนประถมศึกษาในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออกเฉียงเหนืออย่างทั่วถึงเป็นระบบและสม่ำเสมอ

3.3.2 ส่วนภูมิภาค ประกอบด้วย สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ควรมีการดำเนินการ ดังนี้ 1) กำหนดนโยบายในการส่งเสริมทักษะชีวิตให้กับนักเรียนในโรงเรียนประถมศึกษาของพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2) สื่อสาร เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับผู้บริหาร ครู และบุคลากรทางการศึกษา 3) จัดสรรวัสดุ สื่อ บุคลากร งบประมาณ เพื่อรองรับการปฏิบัติงานตามภารกิจให้มีความเหมาะสม เพียงพอ สอดคล้องกับสภาพปัจจุบันปัญหาในการส่งเสริมทักษะชีวิตของนักเรียน 4) ส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาครู และบุคลากรทางการศึกษาให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทักษะชีวิตให้กับผู้เรียน เช่น การออกแบบการเรียนรู้ การจัดการเรียนการสอนทักษะชีวิต การวิจัยด้านทักษะชีวิต เป็นต้น 5) มีแนวทาง หรือแนวปฏิบัติในการส่งเสริมทักษะชีวิตตามความต้องการจำเป็น ได้แก่ ทักษะการคิดสร้างสรรค์ ทักษะการแก้ปัญหา ทักษะการคิดวิเคราะห์ รวมถึงทักษะอื่น ๆ 6) ส่งเสริมสนับสนุน ยกย่อง รวมถึงการให้ขวัญกำลังใจกับผู้บริหาร ครู และบุคลากรทางการศึกษาที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการส่งเสริมทักษะชีวิต และ 7) นิเทศ กำกับ ติดตาม ประเมินผล และรายงานผลการดำเนินงานด้านการพัฒนาทักษะชีวิตในระดับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

สถานศึกษาในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ควรมีการดำเนินการ ดังนี้ 1) มีนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมทักษะชีวิตให้กับนักเรียน โดยกำหนดทักษะชีวิตไว้ในหลักสูตรของสถานศึกษา ซึ่งครอบคลุมเนื้อหา สาระ ตัวชี้วัด การวัด และประเมินผลในแต่ละระดับชั้น 2) จัดทำแผนงาน โครงการ กิจกรรมในการส่งเสริมทักษะชีวิตให้กับนักเรียน 3) มีกิจกรรมที่ส่งเสริมทักษะชีวิตตามความต้องการจำเป็น ได้แก่ ทักษะการคิดสร้างสรรค์ ทักษะการแก้ปัญหา ทักษะการคิดวิเคราะห์ รวมถึงทักษะอื่น ๆ ให้กับผู้เรียนได้ลงมือปฏิบัติ 4) มีกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนที่ช่วยส่งเสริมทักษะชีวิตในรูปแบบต่าง ๆ ที่หลากหลาย เช่น ชุมชม ชมรม ค่ายพัฒนาทักษะชีวิต รวมถึงการสอนทักษะชีวิตสอดแทรกไว้ในรายวิชาต่าง ๆ 5) ส่งเสริมสนับสนุนให้ครู และบุคลากรทางการศึกษา เข้ารับการอบรมพัฒนาให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทักษะชีวิต 6) สร้างเครือข่ายเพื่อการมีส่วนร่วมในการสอดส่องดูแล ฝ่าละออง และร่วมกันพัฒนาทักษะชีวิตให้กับผู้เรียน 7) มีการประชาสัมพันธ์เพื่อเผยแพร่ผลงาน กิจกรรม การขยายผลนวัตกรรม หรือการปฏิบัติที่เป็นเลิศด้านทักษะชีวิต (Best Practice) ไปสู่โรงเรียนอื่น ๆ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 8) จัดทำฐานข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับทักษะชีวิตของผู้เรียนรายบุคคลอย่างเป็นระบบ และเป็นปัจจุบัน 9) มีการยกย่อง ชมเชย ให้ขวัญกำลังใจกับข้าราชการครู และบุคลากรทางการศึกษาที่ปฏิบัติงาน หรือมีผลงานในด้านการส่งเสริมทักษะชีวิต และ 10) กำกับ ติดตาม ประเมินผล และรายงานผลการดำเนินการส่งเสริมทักษะชีวิตในระดับสถานศึกษา

3.4 การกำกับติดตาม โดยมีแนวทาง ดังนี้

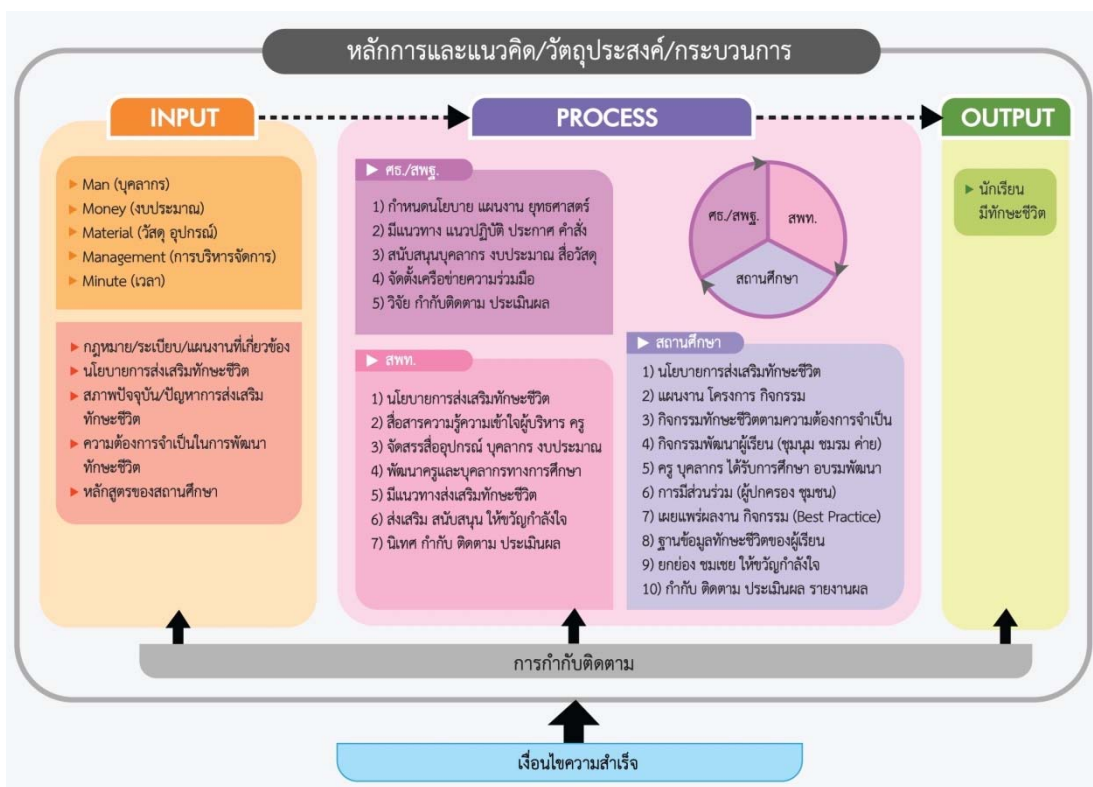
3.4.1 การกำกับติดตามจากส่วนกลาง มีการแต่งตั้งคณะทำงาน หรือคณะดำเนินงาน เพื่อกำกับติดตาม ประเมินผล และรายงานผลการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับนโยบายการส่งเสริมทักษะชีวิต

3.4.2 การกำกับติดตามจากส่วนภูมิภาค มีการแต่งตั้งคณะนิเทศติดตาม หรือผู้รับผิดชอบ เพื่อกำกับติดตาม ประเมินผล และรายงานผลการดำเนินงาน ซึ่งคณะนิเทศติดตาม ควรมีองค์ประกอบจากหลายภาคส่วน เช่น ผู้บริหารการศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษา ศึกษานิเทศก์ ครูผู้สอน ผู้ปกครอง ผู้บริหาร หรือ

ผู้แทนจากหน่วยงานในพื้นที่ เป็นต้น โดยมีการนำเสนอผลงาน รายงานผลการดำเนินงานในการพัฒนาทักษะชีวิต ในที่ประชุมผู้บริหารประจำเขตตรวจราชการ (Clusters) เพื่อรับฟังความคิดเห็น และนำไปกำหนดเป็นนโยบาย หรือแนวปฏิบัติที่สอดคล้องกับบริบทของพื้นที่ รวมถึงมีการประเมินโครงการ กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทักษะชีวิตของผู้เรียนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผน ปรับปรุงพัฒนาและต่อยอด

3.5 เงื่อนไขความสำเร็จ ประกอบด้วย 1) ด้านนโยบาย ควรมีนโยบาย แผนงาน เป้าหมาย ในการส่งเสริมทักษะชีวิตให้กับนักเรียนในโรงเรียนประถมศึกษาของพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก ที่ชัดเจน และมีการดำเนินการอย่างจริงจัง 2) ด้านผู้บริหาร ครู และบุคลากรทางการศึกษาควรเล็งเห็นถึงความสำคัญความจำเป็นในการพัฒนาทักษะชีวิตให้กับนักเรียน มีความรู้ความเข้าใจในการพัฒนาทักษะชีวิต ให้ความร่วมมือ และดำเนินการอย่างจริงจัง ได้รับการส่งเสริมขวัญ และกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ มีการกำกับ ติดตาม รายงาน และประเมินผลการพัฒนาทักษะชีวิตอย่างต่อเนื่อง 3) ด้านนักเรียน ควรมีความสนใจ ใฝ่เรียนรู้ กระตือรือร้นในการปรับตัว และติดตามข่าวสาร 4) ด้านผู้ปกครอง ควรตระหนัก และเห็นความสำคัญ ในการพัฒนาทักษะชีวิตให้กับนักเรียน และให้ความสนใจร่วมมือกับสถานศึกษา และ 5) ด้านการมีส่วนร่วม ได้รับการสนับสนุนส่งเสริมจากทุกภาคส่วน รวมถึงเครือข่ายต่าง ๆ ทั้งจากภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาทักษะชีวิตให้กับผู้เรียน

ซึ่งรูปแบบการส่งเสริมทักษะชีวิตในโรงเรียนประถมศึกษาของพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก สามารถนำเสนอเป็นแผนภาพเชิงระบบ ได้ดังนี้



แผนภาพที่ 2 รูปแบบการส่งเสริมทักษะชีวิตในโรงเรียนประถมศึกษาของพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก

3.4 ผลการประเมินรูปแบบการส่งเสริมทักษะชีวิตในโรงเรียนประถมศึกษาของพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 3 ผลประเมินรูปแบบการส่งเสริมทักษะชีวิตในโรงเรียนประถมศึกษาของพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก โดยรวมและรายด้าน

ข้อที่	รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
1.	ด้านความถูกต้อง	4.40	0.74	มาก
2.	ด้านความเหมาะสม	4.35	0.73	มาก
3.	ด้านความเป็นประโยชน์	4.48	0.75	มาก
4.	ด้านความเป็นไปได้	4.42	0.75	มาก
	รวม	4.41	0.74	มาก

จากตาราง พบว่า รูปแบบการส่งเสริมทักษะชีวิตในโรงเรียนประถมศึกษาของพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ด้านความถูกต้องอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ด้านความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 ด้านความเป็นประโยชน์อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 และด้านความเป็นไปได้อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42

อภิปรายผล

1. สภาพปัจจุบันในการส่งเสริมทักษะชีวิตในโรงเรียนประถมศึกษาของพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก อภิปรายผลได้ดังนี้

1.1 ด้านการบูรณาการการเรียนการสอนในหลักสูตร 8 กลุ่มสาระการเรียนรู้ ผลการวิจัย พบว่า โรงเรียนมีการสอนสอดแทรกทักษะชีวิต มีการจัดทำหลักสูตรเพื่อพัฒนาทักษะชีวิต มีการจัดทำแผนการเรียนรู้บูรณาการทักษะชีวิต มีการมอบหมายผู้รับผิดชอบกิจกรรมทักษะชีวิตให้กับครูประจำชั้น ครูที่ปรึกษาครูผู้สอนในกลุ่มสาระการเรียนรู้สุขศึกษา และพลศึกษาที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะสถานศึกษาได้ดำเนินการในการจัดการเรียนการสอนตามหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พ.ศ. 2551 ที่ได้ระบุถึงสมรรถนะที่สำคัญของผู้เรียน โดยในด้านทักษะชีวิตได้กำหนดให้นักเรียนทุกคนพึงได้รับการพัฒนาทั้งทางด้านความรู้ ความรู้สึกรู้จักคิด ให้รู้จักสร้างสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคล รู้จักจัดการปัญหา และความขัดแย้งต่าง ๆ อย่างเหมาะสม มีการปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของสังคม และสภาพแวดล้อม รู้จักหลีกเลี่ยงพฤติกรรมไม่พึงประสงค์ที่ส่งผลกระทบต่อตนเอง และผู้อื่น นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับแนวคิดในการพัฒนาทักษะชีวิตของ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2558) ที่กำหนดให้สถานศึกษาต้องพัฒนา และเสริมสร้างทักษะชีวิตให้ผู้เรียนเกิดการตระหนักรู้ และเห็นคุณค่าในตนเอง และผู้อื่น คิดวิเคราะห์ ตัดสินใจ และแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ มีทักษะการจัดการกับอารมณ์และความเครียด รู้จักการสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีกับผู้อื่น ด้วยการจัดการเรียนการสอนทักษะชีวิตบูรณาการในกลุ่มสาระการเรียนรู้ต่าง ๆ เพื่อ

ให้ผู้เรียนเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม อันจะนำไปสู่การมีทักษะชีวิตตามความคาดหวังของหลักสูตรตามช่วงวัยในแต่ละชั้นปี นอกจากนี้ สอดคล้องกับผลการศึกษาของสุภาพร วาปีโส (2559) ที่พบว่า โรงเรียนได้ดำเนินการส่งเสริมทักษะชีวิตด้วยการจัดการเรียนการสอน การจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรที่ส่งเสริมทักษะชีวิต มีการดำเนินงานด้วยระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนที่ส่งเสริมทักษะชีวิต รวมถึงมีการนิเทศกำกับติดตามการส่งเสริมทักษะชีวิต เช่นเดียวกับผลการศึกษาของพัชรินทร์ รุจิชีพ (2559) ที่พบว่า สภาพการพัฒนาทักษะชีวิตของนักเรียนมีการบูรณาการในหลักสูตร 8 กลุ่มสาระการเรียนรู้ สถานศึกษามีการวางแผนการสอนตามเนื้อหาและตัวชี้วัดในการสอนทักษะชีวิตตามหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พ.ศ. 2551 มีการสอดแทรกทักษะชีวิตโดยการใช้เทคนิคที่หลากหลาย มีการวิจัยในชั้นเรียนเกี่ยวกับการสอนทักษะชีวิต มีการประเมินการนำแผนกิจกรรมบูรณาการที่สอดแทรกทักษะชีวิตพื้นฐานไปใช้หลังสิ้นสุดการเรียนรู้แต่ละครั้ง และมีการปรับปรุงแก้ไขแผนการจัดกิจกรรมการสอนทักษะชีวิต นอกจากนี้ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติดร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2558) ยังได้อธิบายถึงการเสริมสร้างทักษะชีวิตให้กับผู้เรียนในการป้องกัน และปราบปรามยาเสพติดไว้ว่า กลุ่มสาระการเรียนรู้สุขศึกษาและพลศึกษาซึ่งในแต่ละมาตรฐาน และตัวชี้วัดสามารถบูรณาการสอดแทรกกิจกรรมการพัฒนาทักษะชีวิตเพื่อให้ผู้เรียนมีภูมิคุ้มกันทางร่างกาย และจิตใจได้เป็นอย่างดี

1.2 ด้านกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน ผลการวิจัย พบว่า โรงเรียนมีการสอนทักษะชีวิตลงในกิจกรรมลูกเสือ เนตรนารี ยุวกาชาด ผู้บำเพ็ญประโยชน์ กิจกรรมแนะแนว โดยการสอดแทรกเนื้อหา และกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับทักษะชีวิต ขณะเรียนมีการจัดระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนเพื่อแก้ปัญหาที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะสถานศึกษาได้ดำเนินการสอดคล้องกับแนวคิดในการจัดกิจกรรมการพัฒนาผู้เรียนตามหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พ.ศ. 2551 ที่ระบุว่ากิจกรรมพัฒนาผู้เรียนเป็นกิจกรรมที่มุ่งให้ผู้เรียนได้พัฒนาตนเองตามศักยภาพ พัฒนาอย่างรอบด้าน เพื่อความเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ ทั้งร่างกาย สติปัญญา อารมณ์ และสังคม เพื่อเสริมสร้างให้เป็นผู้มีศีลธรรม จริยธรรม มีระเบียบวินัย ปลูกฝัง และสร้างจิตสำนึกของการทำประโยชน์เพื่อสังคม สามารถจัดการตนเอง และอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข เช่นเดียวกับแนวคิดของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2558) ที่ได้ระบุถึงกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนที่จำเป็นต่อการเสริมสร้างทักษะชีวิต ได้แก่ กิจกรรมชมรม กิจกรรมค่าย กิจกรรมสาธารณประโยชน์ กิจกรรมกีฬา กิจกรรมลูกเสือ ยุวกาชาด กิจกรรมหน้าเสาธง ชมรมด้านสารเสพติด ชมรมทูบีนัมเบอร์วัน ชมรมเพื่อนที่ปรึกษา ชมรมแอนตี้ความรุนแรง เป็นต้น ซึ่งผู้เรียนจะได้เสริมสร้างสัมพันธภาพ และใช้ทักษะการสื่อสาร ได้ฝึกการจัดการกับอารมณ์และความเครียดของตนเอง ได้รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ทำให้เข้าใจผู้อื่นนำไปสู่การยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น รู้จักไตร่ตรองทำความเข้าใจ และตรวจสอบตนเอง ทำให้เข้าใจตนเอง และเห็นใจผู้อื่น และได้รับการยอมรับจากกลุ่ม ได้แสดงออกด้านความคิด การพูด และการทำงานมีความสำเร็จทำให้ได้รับคำชม เกิดเป็นความภูมิใจ และเห็นคุณค่าตนเอง นำไปสู่ความรับผิดชอบทั้งต่อตนเอง และสังคม นอกจากนี้ผลการวิจัยของพัชรินทร์ รุจิชีพ (2559) ยังพบว่า การพัฒนาทักษะชีวิตในกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน โดยโรงเรียนมีการวางแผนการสอนทักษะชีวิตในกิจกรรมลูกเสือ เนตรนารี ยุวกาชาด ผู้บำเพ็ญประโยชน์ มีการดำเนินการมากกว่าด้านอื่น รวมถึงมีการประเมินผลการจัดกิจกรรมเพื่อปรับปรุงกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนให้สอดคล้องกับการพัฒนาทักษะชีวิต

1.3 ด้านโครงการกิจกรรมตามนโยบายของสถานศึกษา ผลการวิจัย พบว่า โรงเรียนมีโครงการ กิจกรรม ในการพัฒนาทักษะชีวิต ได้แก่ โครงการครูแดร์ โครงการกิจกรรมลูกเสือ เนตรนารี โครงการโรงเรียนคุณธรรม โรงเรียนวิถีพุทธ โครงการพัฒนาระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน โครงการลูกเสือต้านภัยยาเสพติด ทั้งนี้อาจเป็น เพราะโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ เป็นกิจกรรมที่โรงเรียนได้ดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาล และนโยบาย ของกระทรวงศึกษาธิการอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับแนวทางการจัดค่ายเสริมสร้างทักษะชีวิตสำหรับเด็กไทย โดยสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2558) ที่ระบุว่า กิจกรรมดังกล่าวจะทำให้เกิดการพัฒนา ทักษะชีวิต คือ ได้เสริมสร้างสัมพันธภาพ และใช้ทักษะการสื่อสาร ได้ฝึกการจัดการกับอารมณ์ และความเครียด ของตนเอง ได้รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น รู้จักไตร่ตรอง และตรวจสอบตนเองทำให้เข้าใจตนเอง และเห็นใจ ผู้อื่น ได้แสดงออกด้านความคิด การพูด และการทำงาน ขณะที่ นภีพัชร เกษรา (2562) ได้ถอดบทเรียน ความสำเร็จของโครงการครูแดร์ประเทศไทย สำหรับการแก้ไขปัญหายาเสพติดในเด็กนักเรียน โดยพบว่า นักเรียนมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับทักษะการตัดสินใจหลีกเลี่ยง เมื่อถูกชักชวนให้ทดลองใช้ยาเสพติด เนื่องจากโครงการได้ถ่ายทอดให้ทราบถึงโทษของยาเสพติด และวิธีการหลีกเลี่ยงเมื่อถูกชักชวน และยังพบว่า นักเรียนที่เคยเข้าร่วมโครงการมีพฤติกรรมที่ดีขึ้นโดยเฉพาะเด็กผู้ชาย จะไม่ยุ่งเกี่ยวกับยาเสพติด และสามารถ ปฏิเสธเมื่อถูกชักชวนให้ทดลองใช้ยาเสพติด

2. การศึกษาระดับทักษะชีวิตของนักเรียนในโรงเรียนประถมศึกษาของพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาค พบว่า สภาพที่เป็นจริงอยู่ในระดับมาก สภาพที่คาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด และทักษะที่มีความต้องการจำเป็น สูงสุด คือ ทักษะการคิดสร้างสรรค์ ทักษะการแก้ปัญหา และทักษะการคิดวิเคราะห์ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะทักษะ ดังกล่าวถือได้ว่าเป็นทักษะที่มีความสำคัญ และจำเป็นสำหรับนักเรียนในศตวรรษที่ 21 โดยเฉพาะในสภาพ สังคมปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา นักเรียนจึงต้องมีทักษะความสามารถในด้านการคิดสร้างสรรค์ การแก้ปัญหา การคิดวิเคราะห์ ซึ่งจะทำให้นักเรียนเป็นบุคคลที่รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลง รู้เท่าทันสังคม สามารถ คิดแก้ปัญหาเพื่อที่จะเลือกแนวทางที่ถูกต้องได้อย่างสร้างสรรค์ และอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข ซึ่งสอดคล้อง กับแนวคิดของ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2559) ที่ระบุว่า ทักษะชีวิตด้านการคิดวิเคราะห์ ตัดสินใจ และแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ และการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เป็นทักษะชีวิตพื้นฐานที่เป็นแกน ของทักษะชีวิตองค์ประกอบอื่น ๆ และสามารถพัฒนาได้ด้วยกระบวนการเรียนรู้ที่ผู้เรียนเป็นสำคัญจากการ สอนปกติในชั้นเรียน ด้วยการบูรณาการ หรือสอดแทรกทักษะชีวิตในกระบวนการเรียนการสอนทุกกลุ่มสาระ การเรียนรู้ เช่นเดียวกับไพฑูรย์ สีนาร์ตน์ (2558) ที่ได้ระบุถึงทักษะชีวิตที่สำคัญในศตวรรษที่ 21 เป็นความ สามารถที่เรียนรู้พัฒนาตน และประเทศได้ โดยไม่ติดกับดักของกระแสโลก ซึ่งประกอบด้วยทักษะในการคิด วิเคราะห์ และประเมิน ทักษะการคิดวิเคราะห์ และสังเคราะห์ ทักษะการคิดสร้างสรรค์ และมี จินตนาการ ทักษะการผลิต และคิดนวัตกรรม ทักษะการเปลี่ยนแปลง และแก้ปัญหา ทักษะการสื่อสาร และ ความมั่นใจในตน และทักษะทางคุณธรรม และความรับผิดชอบ เช่นเดียวกับผลการศึกษาของกรมกิจการเด็ก และเยาวชน (2560) ที่พบว่า ทักษะชีวิตและความพร้อมในการประกอบอาชีพของเด็ก และเยาวชนนอกระบบ การศึกษาในจังหวัดเขตเศรษฐกิจพิเศษ ที่จำเป็นต้องพัฒนาในทักษะ 4 ด้าน ได้แก่ 1) ทักษะทางสังคม (Social Skills) ประกอบด้วย ทักษะการสื่อสาร รวมถึงทักษะการปฏิเสธ และเจรจาต่อรอง ทักษะการกล้าแสดงออก อย่างเหมาะสม การมีมนุษยสัมพันธ์ และทักษะการปฏิสัมพันธ์ ทักษะการให้ความร่วมมือ และรู้จักเห็นอก เห็นใจบุคคลอื่น 2) ทักษะทางความคิด (Cognitive Skills) ประกอบด้วยทักษะการแก้ปัญหา และทักษะการ

ตัดสินใจ 3) ทักษะการจัดการอารมณ์ (Emotional Coping Skills) ประกอบด้วย การจัดการความเครียด การจัดการกับความรู้สึกรวมถึงความโกรธ ทักษะการควบคุมตนเอง 4) ความพร้อมในการประกอบอาชีพ (Career Readiness) ซึ่งเป็นองค์ความรู้ และทักษะที่สามารถเตรียมความพร้อมให้กับผู้เรียนมีความพร้อมทั้งด้านการเรียนและการทำงานในยุคศตวรรษที่ 21 ได้แก่ ทักษะด้านเทคโนโลยี การเข้าถึงข้อมูลการรู้เท่าทันสื่อ และการสื่อสารทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ ขณะทำงานวิจัยของธรรตภัฏ กานต์ ศรีเฉลียว (2560) ที่ได้ศึกษาการพัฒนาทักษะชีวิตของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4-6 โดยใช้การวิจัยปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม ซึ่งผลการวิจัย พบว่า ทักษะชีวิตของนักเรียนในด้านการคิดวิเคราะห์ ตัดสินใจ และแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ อยู่ในเกณฑ์ไม่น่าพอใจ ทำให้นักเรียนมีปัญหา และสับสนในการคิด และตัดสินใจที่จะเลือกแสดงพฤติกรรมที่เผชิญในชีวิตประจำวันให้เป็นไปอย่างสร้างสรรค์ เห็นควรส่งเสริมให้นักเรียนได้รับการพัฒนา ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลด้านความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะชีวิตของนักเรียนที่เห็นว่าความต้องการจำเป็นที่ต้องพัฒนาทักษะชีวิตของนักเรียนอย่างเร่งด่วน คือ ที่ 2 ด้านการคิดวิเคราะห์ ตัดสินใจ และแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์

3. รูปแบบการส่งเสริมทักษะชีวิตในโรงเรียนประถมศึกษาของพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก พบว่า รูปแบบการส่งเสริมทักษะชีวิต ประกอบด้วย หลักการ และแนวคิด วัตถุประสงค์ กระบวนการ การกำกับติดตาม และเงื่อนไขความสำเร็จ ส่วนผลการประเมินรูปแบบ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ เนื่องจากการพัฒนารูปแบบการส่งเสริมทักษะชีวิต ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามกระบวนการ และระเบียบวิธีการวิจัย และผ่านการประเมินตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิ ทั้งในด้านความถูกต้อง ความเหมาะสม ความเป็นประโยชน์ และความเป็นไปได้ แสดงให้เห็นว่า รูปแบบการส่งเสริมทักษะชีวิตในโรงเรียนประถมศึกษาของพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก สามารถนำไปใช้ในการส่งเสริมทักษะชีวิตให้กับนักเรียนได้ รวมไปถึงการส่งเสริมทักษะชีวิตให้กับนักเรียนจำเป็นต้องมีหลักการ และแนวคิด วัตถุประสงค์ กระบวนการ การกำกับติดตาม และเงื่อนไขความสำเร็จในการพัฒนาทักษะชีวิตที่เหมาะสมกับสภาพบริบท และเป็นรูปแบบเฉพาะเพื่อให้หน่วยงาน หรือผู้ที่เกี่ยวข้องนำไปสู่การปฏิบัติได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสมาน อัสวภูมิ (2550) ที่ได้อธิบายถึงรูปแบบที่ดีว่าควรประกอบไปด้วย วัตถุประสงค์ ทฤษฎีพื้นฐาน หลักการ ระบบงานและกลไก วิธีการดำเนินงาน โดยการกำหนดภารกิจ กระบวนการ วิธีการ กิจกรรม การประเมินรูปแบบ คำอธิบายประกอบรูปแบบ และการระบุเงื่อนไขการนำรูปแบบไปใช้ ขณะที่ผลการวิจัยของ กชนันท์ ไนรินทร์ (2558) ที่ได้พัฒนารูปแบบการเรียนรู้แบบผสมผสานที่ส่งเสริมทักษะชีวิต สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษา ซึ่งพบว่า รูปแบบการเรียนรู้แบบผสมผสานที่ส่งเสริมทักษะชีวิตสำหรับนักเรียนประถมศึกษา ประกอบด้วย หลักการของรูปแบบ วัตถุประสงค์ของรูปแบบ กระบวนการจัดการเรียนการสอน และการวัดผลและประเมินผลรูปแบบ ส่วนรูปแบบการเรียนรู้แบบผสมผสานที่ส่งเสริมทักษะชีวิตสำหรับนักเรียนประถมศึกษาที่มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก และจากผลการศึกษาของ ภูรินท์ ขนิณกุล (2563) พบว่า รูปแบบการพัฒนาทักษะชีวิต ประกอบด้วย หลักการของรูปแบบ วัตถุประสงค์ของรูปแบบ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาทักษะชีวิต กระบวนการพัฒนาทักษะชีวิต ผลผลิต ผลลัพธ์ และแนวทางของการนำรูปแบบไปสู่การปฏิบัติ ส่วนผลการประเมินรูปแบบ พบว่า มีความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์อยู่ในระดับมากและมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้

1.1 มีการกำหนดนโยบาย แนวทางในการบริหารจัดการให้กับสถานศึกษา ทั้งผู้บริหาร ครูและ ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจ และความตระหนักถึงความสำคัญในการพัฒนาทักษะชีวิต ควรมีเป้าหมายร่วมกันในการส่งเสริมทักษะชีวิตให้กับนักเรียนในโรงเรียนประถมศึกษาของพื้นที่เขตพัฒนา พิเศษภาคตะวันออก รวมถึงได้รับการสนับสนุน และส่งเสริมด้านบุคลากร งบประมาณ สื่อ วัสดุ อุปกรณ์ในการจัดการเรียนการสอนให้มีความเหมาะสม และเพียงพอกับความต้องการในพื้นที่ ตลอดจนมีการแต่งตั้งคณะ ดำเนินงาน คณะอนุกรรมการในระดับพื้นที่ เพื่อขับเคลื่อนงานด้านการพัฒนาทักษะชีวิต และมีการนิเทศเพื่อ กำกับติดตามอย่างเป็นระบบและสม่ำเสมอ

1.2 จากผลการวิจัยที่ พบว่า ทักษะที่มีความต้องการจำเป็นสูงสุด ได้แก่ ทักษะการคิดสร้างสรรค์ ทักษะการแก้ปัญหา และทักษะการคิดวิเคราะห์ ดังนั้น ผู้บริหารต้องมีการวางแผนดำเนินการ มีการกำหนด นโยบายที่สอดคล้องกับทักษะชีวิตที่มีความต้องการจำเป็น พร้อมทั้งสนับสนุนส่งเสริม และมีการกำกับติดตาม อย่างใกล้ชิด ครูผู้สอนต้องออกแบบกิจกรรมการเรียนการสอนที่สอดคล้องกับทักษะที่มีความต้องการจำเป็น หรือนำไปบูรณาการในกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน และโครงการต่าง ๆ รวมถึงผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องต้องสนับสนุนตาม บทบาทหน้าที่ให้กับนักเรียนหรือสถานศึกษา

1.3 ระดับทักษะชีวิตของนักเรียนที่ได้จากงานวิจัยนี้ มีลักษณะที่เป็นภาพรวมในพื้นที่ ดังนั้น เพื่อให้การนำรูปแบบไปใช้ได้ตรงประเด็น และเหมาะสมกับบริบทของสถานศึกษาในแต่ละแห่ง สถานศึกษา ควรมีการศึกษา หรือสำรวจเพื่อประเมินความต้องการจำเป็นในสถานศึกษา ก่อน ทั้งด้านครู และบุคลากร ทางการศึกษา สื่อ วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยี สภาพแวดล้อม หรือกิจกรรมต่าง ๆ ของสถานศึกษา เพื่อให้เกิด ประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลสูงสุดในการพัฒนาทักษะชีวิตให้กับนักเรียน และทำการปรับประยุกต์ใช้ รูปแบบให้สอดคล้อง และเหมาะสมกับสภาพบริบทต่อไป

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาวิจัย เพื่อพัฒนารูปแบบการส่งเสริมทักษะชีวิตด้านทักษะการคิดสร้างสรรค์ ทักษะการแก้ปัญหา และทักษะการคิดวิเคราะห์ที่เหมาะสมกับนักเรียนในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก

2.2 ควรมีการศึกษาวิจัยการนำรูปแบบการส่งเสริมทักษะชีวิตในโรงเรียนประถมศึกษาของพื้นที่เขต พัฒนาพิเศษภาคตะวันออกไปสู่การปฏิบัติ เพื่อจะได้ทราบปัญหา และผลการพัฒนาทักษะชีวิตของนักเรียน

เอกสารอ้างอิง

กรมกิจการเด็กและเยาวชน. (2560). การศึกษารูปแบบการพัฒนาทักษะชีวิตและความพร้อมในการประกอบ อาชีพของเด็กและเยาวชนนอกระบบการศึกษาในจังหวัดเขตเศรษฐกิจพิเศษ. [Online] Available: https://dcy.go.th/webnew/upload/download/file_th_20201211151724_1.pdf. [2564, กรกฎาคม 1].

กชนันท์ โนรินทร์. (2558). การพัฒนารูปแบบการเรียนรู้แบบผสมผสานที่ส่งเสริมทักษะชีวิตสำหรับนักเรียน ชั้นประถมศึกษา. ปรินญาการศึกษาดุสิตบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร.

- ธนัตถ์กานต์ ศรีเฉลียว. (2560). การพัฒนาทักษะชีวิตของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4-6 โดยใช้การวิจัยปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม. วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์. 11 (2), 61-74.
- นภีพัชร เกษรา. (2562). การถอดบทเรียนความสำเร็จของโครงการครูแดร์ (D.A.R.E.) ประเทศไทย สำหรับการแก้ไขปัญหายาเสพติดในเด็กนักเรียน กรณีศึกษาโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนที่ 117 อำเภอเมือง จังหวัดตราด. [Online] Available: <http://www3.ru.ac.th/mpaabstrac/index.php/abstractData/viewIndex/194>. [2563, กรกฎาคม 8].
- พัชรินทร์ รุจิชีพ. (2559). กลยุทธ์การพัฒนาทักษะชีวิตของนักเรียนในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากำแพงเพชร เขต 1 และเขต 2. ปรินญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.
- ไพฑูรย์ สีนลรัตน์. (2558). ทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ต้องก้าวให้พ้นกับดักของตะวันตก. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ภูรินทร์ ชนิลกุล. (2563). รูปแบบการพัฒนาทักษะชีวิตของนักเรียนมัธยมศึกษา ในโรงเรียนเขตพื้นที่สูง จังหวัดตาก. วารสารชุมชนวิจัยมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา. 14 (4), 159-171.
- มติชน. (2560). เด็กไทยวันนี้ !! นักวิชาการจุฬาฯ แสสถานการณ์เด็กไทยมีปัจจัยเสี่ยง 10 ด้าน ‘ความรุนแรง-วัยใส-ยาเสพติด’. [Online] Available: <https://www.matichon.co.th/news/418603>. [2560, มีนาคม 2].
- สมาน อัครภูมิ. (2550). การใช้วิจัยพัฒนารูปแบบในวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาเอก. วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. 2 (2), 76-85.
- สุวิมล ว่องวานิช. (2558). การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น (พิมพ์ครั้งที่ 3 ฉบับปรับปรุง). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุภาพร วาปีโส. (2559). การพัฒนาระบบการส่งเสริมทักษะชีวิตนักเรียนระดับมัธยมศึกษาในโรงเรียนเอกชน การกุศล. ปรินญาการศึกษาดุสิตบัณฑิต คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สำนักบริหารยุทธศาสตร์กลุ่มจังหวัดภาคตะวันออก. (2560). แผนพัฒนากลุ่มจังหวัดภาคตะวันออก (ชลบุรี ระยอง จันทบุรี ตราด) พ.ศ. 2561-2564 (ฉบับล่าสุด). ชลบุรี: สำนักบริหารยุทธศาสตร์กลุ่มจังหวัดภาคตะวันออก.
- สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชลบุรี. (2560). แผนพัฒนาการศึกษา พ.ศ. 2562-2565 จังหวัดชลบุรี. ชลบุรี: สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชลบุรี.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2559). แนวทางการพัฒนาทักษะชีวิต. กรุงเทพฯ: สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2558). แนวทางการจัดค่ายเสริมสร้างทักษะชีวิตเด็กไทย “ปัญหาหยุดยั้งด้วยพลังเด็กและเยาวชน”. กรุงเทพฯ: ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.

References

- Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*. 30 (3), 607-610.
- World Health Organization. (1994). *Life Skill Education in School*. Geneva: World.
- World Health Organization. (1997). *Life Skills Education For Children and Adolescents in School*. Geneva: World Health Organization.

คณะผู้เขียน

ว่าที่เรือตรียุตติชน บุญเทศ

หลักสูตรศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
โรงเรียนบ้านท่าจาม หมู่ 4 ตำบลหนองเสือช้าง อำเภอนองใหญ่ จังหวัดชลบุรี 20190
e-mail: yuttichon@gmail.com

รองศาสตราจารย์ ดร.ชนะศึก นิชานนท์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
295 มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ถนนนครราชสีมา เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300
e-mail: chanasuek_nic@dusit.ac.th

กลยุทธ์การจัดการช่องทางการสื่อสารแบบบูรณาการจากมุมมองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อภาพลักษณ์การท่องเที่ยวเมืองรองของจังหวัดราชบุรี

The Management Strategies for Integrated Communication Channels
from the Stakeholders' Perspective Towards the Secondary Destination
Image of Ratchaburi

เรวิตา สายสุด* ปริญญา บรรจงมณี และอัญชลี เหลืองอ่อน
มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด วิทยาเขตเพชรบุรี

Revita Saisud*, Parinya Bunjongmanee and Anchalee Louang-on
Stamford International University, Petchaburi Campus

Received: November 3, 2022

Revised: January 13, 2023

Accepted: January 16, 2023

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงคุณภาพครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาองค์ประกอบการท่องเที่ยวของจังหวัดราชบุรี (2) วิเคราะห์ศักยภาพช่องทางการสื่อสารแบบบูรณาการ (3) นำเสนอกลยุทธ์การจัดการช่องทางการสื่อสารแบบบูรณาการจากมุมมองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อภาพลักษณ์การท่องเที่ยวเมืองรองของจังหวัดราชบุรี โดยการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง และเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงจากตัวแทนภาครัฐ และเอกชน รวมทั้งสิ้น 10 คน โดยผู้วิจัยใช้วิธีการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า วิธีวิเคราะห์เชิงเนื้อหา รวมถึง SWOT Analysis และ TOWS Matrix ผลการศึกษา พบว่า (1) องค์ประกอบการท่องเที่ยวของจังหวัดราชบุรี (6As) เป็นไปในแนวทางที่สอดคล้องกับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในปัจจุบันที่เข้าถึงข้อมูลผ่านการสื่อสาร โดยใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมประกอบการตัดสินใจ อีกทั้งแหล่งท่องเที่ยวสามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวทุกกลุ่มเพศ ทุกวัย (2) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคิดเห็นเป็นไปในแนวทางเดียวกันต่อการมุ่งสร้างความรู้ และสร้างโอกาสให้ชุมชนมีรายได้ แต่ยังคงขาดการบูรณาการระหว่างภาคส่วน และปัญหาพฤติกรรมคนท้องถิ่น และนักท่องเที่ยว (3) กลยุทธ์การบริหารเชิงรุกควรมุ่งบูรณาการนำเสนอจุดเด่นของพื้นที่ โดยสร้างเนื้อหาที่ดึงดูดความสนใจและสื่อสารเพื่อตลาดท่องเที่ยว กลยุทธ์การบริหารเชิงแก้ไข ควรมุ่งพัฒนาฐานข้อมูลการท่องเที่ยวด้วยระบบเทคโนโลยี กลยุทธ์การบริหารเชิงป้องกัน ควรมุ่งสร้างความสนใจการท่องเที่ยวเชิงเกษตร และเมืองอาหารชาติพันธุ์ที่หลากหลาย และสื่อสารภาพลักษณ์การท่องเที่ยวที่มีจิตสำนึก กลยุทธ์การบริหารเชิงรับ ควรมุ่งให้ภาครัฐพัฒนาธุรกิจท่องเที่ยวที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมและให้ความรู้ด้านการตลาดดิจิทัล

คำสำคัญ: กลยุทธ์การจัดการช่องทางการสื่อสารแบบบูรณาการ ช่องทางการสื่อสารแบบบูรณาการภาพลักษณ์ การท่องเที่ยว การท่องเที่ยวเมืองรอง

บทนำ

แนวโน้มการคาดการณ์ขององค์การการท่องเที่ยวโลกแห่งสหประชาชาติ (UNWTO) ระบุว่า การเปลี่ยนแปลงภูมิทัศน์ด้านการท่องเที่ยว (Tourism Landscape) ในปี 2563 ที่จะมีนักท่องเที่ยวจากทั่วโลก กว่า 1,600 ล้านคน เคลื่อนมาสู่ภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกถึง 416 ล้านคน หรือครองสัดส่วน 1 ใน 4 โดยที่มี “ประเทศไทย” เป็นจุดหมายปลายทางที่สำคัญ อย่างไรก็ตาม อันดับความสามารถในการแข่งขันที่พิจารณา จาก Travel & Tourism Competitiveness Index (TTCI) จะต้องไม่ต่ำกว่าอันดับที่ 25 ของ โลก ซึ่งทั้งหมด จะต้องขับเคลื่อนด้วยการใช้นวัตกรรม เทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์ ประสานด้วยความร่วมมือรัฐ-เอกชน มาสร้าง Strength from Within หรือความเข้มแข็งจากภายใน หรือระดับท้องถิ่น ก่อนไปเชื่อมโยงกับเศรษฐกิจ ระดับโลก ด้วยการตั้งอยู่พื้นฐานจุดแข็งวัฒนธรรมการให้บริการ ความหลากหลายเชิงชีวภาพและวัฒนธรรมที่เป็นคุณค่าดั้งเดิม โดยการท่องเที่ยวโดยชุมชนเป็นรูปแบบหนึ่งของการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (สำนักงานจังหวัด ราชบุรี, 2563)

แนวโน้มการท่องเที่ยวในอนาคตจังหวัดราชบุรีจากการคาดการณ์ในปีพ.ศ. 2563 คาดว่าจะมี นักท่องเที่ยวชาวไทยถึง 1,398,883 คน และชาวต่างชาติถึง 18,393 คน ทำรายได้ในการท่องเที่ยวในจังหวัด สูงสุดถึง 6,816 ล้านบาท เนื่องจากศักยภาพด้านการท่องเที่ยวจังหวัดราชบุรีมีทรัพยากรด้านการท่องเที่ยว ที่ดี จึงสามารถที่จะยกระดับรายได้จากการท่องเที่ยว โดยการสร้างจุดขายด้านการท่องเที่ยว เพิ่มจุดเด่น ที่น่าสนใจต่อนักท่องเที่ยว และเพิ่มกิจกรรมในการดึงดูดนักท่องเที่ยวให้มากขึ้น โดยส่งเสริม และทำการตลาด กับกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติ เน้นเพิ่มนักท่องเที่ยวที่มีค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวสูงให้มากขึ้น พร้อมจัดกิจกรรม การท่องเที่ยวทั้งในรูปแบบภายในประเทศ และนานาชาติ เพื่อให้เป็น Brand ทางการท่องเที่ยวของจังหวัด (สำนักงานจังหวัดราชบุรี, 2563) อีกทั้ง ตามมติที่ประชุมคณะกรรมการ ครั้งที่ 4/2560 วันที่ 26 ธันวาคม 2560 ได้ระบุให้จังหวัดราชบุรีเป็น 1 ใน 55 จังหวัด “เมืองรอง” ซึ่งหมายถึง เมืองที่ไม่ได้เป็นเมืองท่องเที่ยวหลัก โดยมีเกณฑ์การพิจารณาความเป็นเมืองรองคือ จำนวนนักท่องเที่ยวไม่ถึง 6 ล้านคนขึ้นไปต่อปี และยังมี การกระจายรายได้ไม่ทั่วถึงชุมชนท้องถิ่นจึงมีความแตกต่างกับเมืองท่องเที่ยวหลัก (บริษัท อินโฟเสิร์ช จำกัด, 2564)

ปัจจุบันนักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับเมืองรองมากขึ้น เนื่องด้วยสภาพเศรษฐกิจ สังคม การสื่อสาร ระหว่างเมืองหลัก และเมืองรองไม่ได้มีความแตกต่างกันมาก เช่นในอดีต เพราะอินเทอร์เน็ตทำให้เส้นแบ่ง ระหว่าง “คนเมือง” กับ “ชนบท” แคบลง ซึ่งสะท้อนถึงอำนาจการซื้อมหาศาลที่กำลังก่อตัวในเมืองรอง และ ดึงดูดให้นักการตลาดสนใจกลุ่มเศรษฐกิจในพื้นที่ต่างจังหวัดที่มีไลฟ์สไตล์ไม่ต่างจากคนเมือง ผลของการใช้ อินเทอร์เน็ตทำให้สามารถเข้าถึงชีวิตคนส่วนใหญ่ของประเทศ ทั้งนี้ทำให้คนส่วนใหญ่มีไลฟ์สไตล์ การใช้ชีวิต ทัศนคติ เปลี่ยนแปลงไปรวมถึงรสนิยมคนต่างจังหวัดที่ใกล้เคียงกับคนกรุง ตรงนี้ทำให้ต้องตระหนักถึงพลัง อำนาจการใช้จ่ายของคนต่างจังหวัด และต้องปรับกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับความต้องการของสินค้าและกลุ่ม เป้าหมาย (Bangkok Bang SME, 2019) อย่างไรก็ตาม ภาพลักษณ์การท่องเที่ยวของจังหวัดราชบุรีกลับพบ ปัญหาการละเลยการให้ความสำคัญ โดยมองเป็นเพียงทางผ่านสำหรับสถานที่จะไปแหล่งท่องเที่ยวอื่น ทั้งที่

ทรัพยากรธรรมชาติของเมืองรองไม่แพ้เมืองท่องเที่ยวหลัก ซึ่งสาเหตุดังกล่าวส่วนหนึ่งมาจากการขาดการกระตุ้น และการจัดการที่เหมาะสม และพัฒนาให้นักท่องเที่ยวเข้าถึงได้มากยิ่งขึ้น ดังนั้น จึงจำเป็นต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาด้านของการเพิ่มขีดความสามารถในการรองรับนักท่องเที่ยว การนำเสนอสถานที่ท่องเที่ยว การร่วมกันพัฒนาเศรษฐกิจการท่องเที่ยว และชุมชน เพื่อให้เกิดรายได้กระจายลงไปสู่ท้องถิ่น และชุมชน รวมถึงการสร้างเอกลักษณ์ และสินค้าของท้องถิ่นให้เข้มแข็ง และนำเสนอผ่านช่องทางการสื่อสารแบบบูรณาการที่มีศักยภาพ

ผู้วิจัยเล็งเห็นความสำคัญของการท่องเที่ยวเมืองรอง จึงได้มุ่งทำการวิจัยศึกษาเรื่อง ช่องทางการสื่อสารแบบบูรณาการจากมุมมองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อภาพลักษณ์การท่องเที่ยวเมืองรองของจังหวัดราชบุรี เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาช่องทางการสื่อสาร เพื่อยกระดับภาพลักษณ์การท่องเที่ยวเมืองรองของจังหวัดราชบุรี และตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ต่อแนวทางการวางกลยุทธ์การจัดการต่อทั้งภาครัฐบาล และภาคธุรกิจเอกชน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาองค์ประกอบการท่องเที่ยวจากมุมมองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อภาพลักษณ์การท่องเที่ยวเมืองรองของจังหวัดราชบุรี
2. เพื่อวิเคราะห์ SWOT เกี่ยวกับช่องทางการสื่อสารแบบบูรณาการจากมุมมองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อภาพลักษณ์การท่องเที่ยวเมืองรองของจังหวัดราชบุรี
3. เพื่อนำเสนอกลยุทธ์การจัดการช่องทางการสื่อสารแบบบูรณาการจากมุมมองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อภาพลักษณ์การท่องเที่ยวเมืองรองของจังหวัดราชบุรี

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและกรอบแนวคิด

1. องค์ประกอบของการท่องเที่ยว Buhalis (2000) ได้อธิบายความหมายองค์ประกอบทางการท่องเที่ยวว่า คือ องค์ประกอบที่สำคัญทางการท่องเที่ยวซึ่งประกอบไปด้วย 6 ประการ (6A's) ได้แก่ แหล่งท่องเที่ยว (Attractions) การเข้าถึง (Accessibility) สิ่งอำนวยความสะดวก (Amenities) ที่พัก (Accommodations) กิจกรรมท่องเที่ยว (Activities) การให้บริการของแหล่งท่องเที่ยว (Ancillary Services) นอกจากนั้น คุณลักษณะของแหล่งท่องเที่ยวว่าเป็นการผสมผสานระหว่างผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยว ประสบการณ์และการนำเสนอทรัพยากรที่จับต้องไม่ได้อื่น ๆ แก่ผู้บริโภค สิ่งสำคัญ คือ แหล่งท่องเที่ยวเป็นสถานที่ซึ่งนักท่องเที่ยวจะเดินทางมาเยี่ยมชม หรือพักอาศัย ดังนั้น แหล่งท่องเที่ยวควรประกอบด้วยองค์ประกอบ 6 ประการ ได้แก่ ความสามารถในการจัดโปรแกรมการท่องเที่ยว (Available Package) ความสามารถในการเข้าถึง (Accessibility) สิ่งดึงดูดใจ (Attraction) สิ่งอำนวยความสะดวก (Amenities) กิจกรรม (Activities) การให้บริการของแหล่งท่องเที่ยว (Ancillary Service) (Pike, 2008)

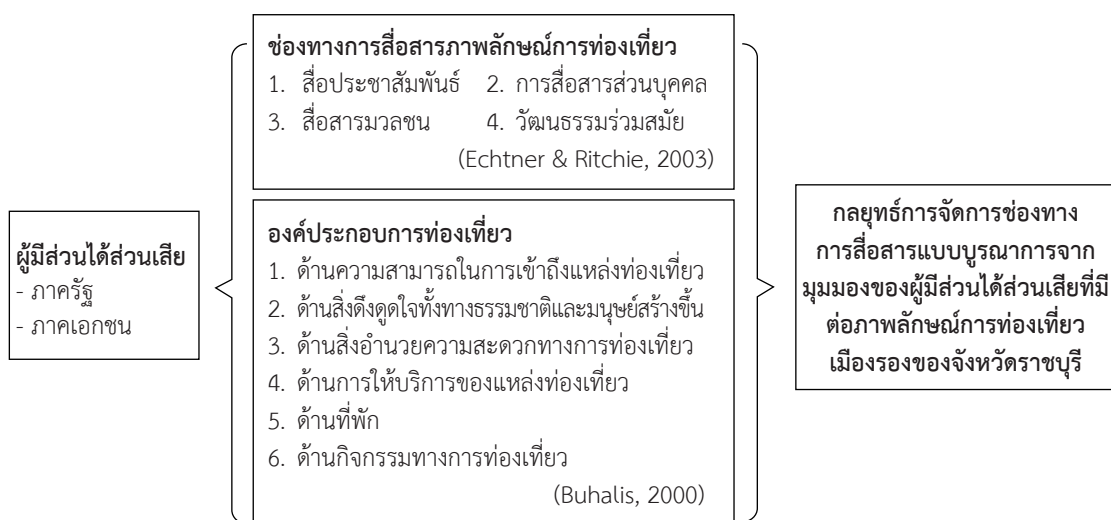
2. การสื่อสารภาพลักษณ์การท่องเที่ยว ภาพลักษณ์การท่องเที่ยว หมายถึง กระบวนการทางความคิด ความรู้สึก ความเชื่อ และความประทับใจที่เกิดการสะสมจากความรู้ และประสบการณ์เข้าด้วยกันจนทำให้เกิดการรับรู้จากสิ่งที่ปรากฏขึ้นในใจ (บงกชมาศ เอกเอี่ยม และปานแพร เขาวนัประยูร, 2554) และภาพลักษณ์การท่องเที่ยวเกิดจากประสบการณ์การท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว ทั้งโดยตรง และได้รับรู้จากคำบอกเล่าของ

ผู้อื่น รวมถึงการรับรู้จากสื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์ขององค์กรการท่องเที่ยว (Tsotsou & Goldsmith, 2012) นอกจากนี้ยังพบว่า ภาพลักษณ์การท่องเที่ยวเกิดจากการสะสมของการรับรู้เรื่องราวต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว นั้น แต่ถ้าหากการรับรู้เรื่องใหม่ได้ขัดแย้งกับสิ่งที่มีอยู่เดิมภาพนั้นก็จะเปลี่ยนแปลง แต่ถ้าการรับรู้ใหม่สอดคล้องกับภาพเดิมจะเป็นการตอกย้ำทำให้เห็นภาพนั้นเด่นชัดขึ้น (Wang & Pizam, 2012) รวมถึงภาพลักษณ์การท่องเที่ยวที่เกิดจากความนึกคิดต่อการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวในสถานที่ท่องเที่ยวแห่งใดแห่งหนึ่งซึ่งประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านองค์กร 2) ด้านสินค้า และบริการ และ 3) ด้านแหล่งท่องเที่ยว (Kozak & Decrop, 2009) ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์การท่องเที่ยวประกอบด้วย การสร้างคุณค่าให้แก่แหล่งท่องเที่ยว การปรับปรุงคุณภาพบริการทางการท่องเที่ยวให้มีคุณภาพดีอยู่เสมอ รวมถึงการให้ข้อมูลข่าวสารโดยการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น วิทยุโทรทัศน์ป้ายโฆษณา นิตยสาร หนังสือพิมพ์ และอินเทอร์เน็ต เป็นต้น (Prebensen, 2007)

3. ค่านิยมการท่องเที่ยว Mooii (2011) กล่าวว่า การแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคล หรือกลุ่มบุคคล โดยมีความเชื่อเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมที่แสดงออก โดยค่านิยมที่อยู่ในตัวบุคคลประกอบด้วย อารมณ์ความรู้สึกนึกคิด เป็นต้น นอกจากนี้ค่านิยมยังสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามกาลเวลา หรือตามสถานการณ์ตามที่บุคคล หรือกลุ่มบุคคลนั้น ๆ ต้องเผชิญ นอกจากนี้ค่านิยมยังหมายถึง บรรทัดฐานที่ถูกปลูกฝังไว้ในตัวบุคคล ซึ่งเป็นความเชื่อที่ใช้ร่วมกัน เป็นค่านิยมทางสังคม และเป็นความเชื่อของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่เป็นค่านิยมส่วนบุคคล สำหรับค่านิยมของผู้บริโภคนั้นคือ ความต้องการของผู้บริโภคที่แสดงถึงเป้าหมายผ่านการแสดงออกทางความคิด หรืออาจกล่าวได้ว่าค่านิยม คือ ความปรารถนาของบุคคลในเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่แสดงออกผ่านทางความคิดเห็นนั่นเอง โดยสามารถแบ่งค่านิยมออกเป็น 2 ประเภท คือ ค่านิยมปัจเจกบุคคล (Individual Value) และค่านิยมทางสังคม (Social Value)

กรอบแนวคิด

คณะผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิด

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ขอบเขตของเนื้อหา ครอบคลุมแนวคิดช่องทางการสื่อสารภาพลักษณ์การท่องเที่ยวแบบบูรณาการ ได้แก่ สื่อประชาสัมพันธ์ การสื่อสารส่วนบุคคล การสื่อสารมวลชน และวัฒนธรรมร่วมสมัย และแนวคิดองค์ประกอบของการท่องเที่ยว (6As) ได้แก่ ความสามารถในการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว สิ่งดึงดูดใจทั้งทางธรรมชาติและมนุษย์สร้างขึ้น สิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยว บริการของแหล่งท่องเที่ยว ที่พัก และกิจกรรมท่องเที่ยว

2. ขอบเขตของพื้นที่ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาเฉพาะบริเวณแหล่งท่องเที่ยวของจังหวัดราชบุรี และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทางการท่องเที่ยวทั้งภาครัฐ และภาคเอกชน

3. กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก ผู้วิจัยได้คัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ซึ่งโดยปกติจะใช้ 30 ตัวอย่าง แต่ในกรณีตัวอย่างหายาก หรือมีจำนวนน้อย สามารถใช้น้อยกว่า 15 ตัวอย่างแต่ต้องไม่น้อยกว่า 8 ตัวอย่าง (McMillan & Schumacher, 1997) อย่างไรก็ตาม โดยผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่แท้จริง และเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย จากตัวแทนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารการท่องเที่ยวของภาครัฐจำนวน 5 คน และภาคเอกชนจำนวน 5 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 10 คน

4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยใช้แบบสัมภาษณ์ในการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เป็นการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง และมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของภาครัฐ และภาคเอกชนที่มีต่อช่องทางการสื่อสารแบบบูรณาการ และภาพลักษณ์การท่องเที่ยวเมืองรองของจังหวัดราชบุรี เพื่อนำไปเป็นกลยุทธ์การจัดการช่องทางการสื่อสาร เพื่อยกระดับภาพลักษณ์การท่องเที่ยวเมืองรองของจังหวัดราชบุรี โดยมีประเด็นคำถามในแบบสัมภาษณ์ครอบคลุมเนื้อหาทั้งหมด 6 ประเด็นหลัก ดังนี้

ประเด็นที่ 1 ภาพลักษณ์การท่องเที่ยว และลักษณะพิเศษเฉพาะของการท่องเที่ยวของจังหวัดราชบุรี

ประเด็นที่ 2 จุดแข็งของจังหวัดราชบุรี เพื่อยกระดับภาพลักษณ์การท่องเที่ยว

ประเด็นที่ 3 ศักยภาพของการท่องเที่ยวของจังหวัดราชบุรีในระยะเวลา 5-10 ปี

ประเด็นที่ 4 นโยบายและโครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวของจังหวัดราชบุรี

ประเด็นที่ 5 ช่องทางการสื่อสารภาพลักษณ์การท่องเที่ยวแบบบูรณาการ

ประเด็นที่ 6 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาช่องทางสื่อสารภาพลักษณ์การท่องเที่ยวเมืองรองของจังหวัดราชบุรี

โดยผู้วิจัยใช้วิธีการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า ด้านข้อมูลโดยพิจารณาแหล่งเวลา แหล่งสถานที่ และแหล่งบุคคลที่แตกต่างกัน กล่าวคือ ถ้าข้อมูลต่างเวลากันจะเหมือนกัน หรือไม่ ถ้าข้อมูลต่างสถานที่จะเหมือนกันหรือไม่ และถ้าบุคคลผู้ให้ข้อมูลเปลี่ยนไปข้อมูลจะเหมือนเดิมหรือไม่ (สุภางค์ จันทวานิช, 2553)

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่เดือนมีนาคม 2563-กันยายน 2564 ด้วยการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง โดยวางแผนล่วงหน้าอย่างเป็นขั้นตอนแบบเข้มงวด และลักษณะคำถามในการสัมภาษณ์เป็นคำถามปลายเปิดที่มีค่าสำคัญที่ต้องการ พร้อมทั้งมีความยืดหยุ่น และปรับถ้อยคำให้สอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากภาครัฐ และภาคเอกชน

6. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ความคิดเห็นต่อช่องทาง การสื่อสารแบบ บูรณาการและภาพลักษณ์การท่องเที่ยวเมืองรองของจังหวัดราชบุรี โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วย การจัดบันทึกขณะสัมภาษณ์ และการบันทึกเสียงมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้วิธีวิเคราะห์เชิงเนื้อหาด้วย การจัดความสำคัญ จัดกลุ่มเนื้อหาเป็นหมวดหมู่ รวมถึงการวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ และสรุปประเด็นสำคัญ (วรรณดี สุทธิธารกร, 2561)

ผลการศึกษา

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาองค์ประกอบการท่องเที่ยวจากมุมมองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ ภาพลักษณ์การท่องเที่ยวเมืองรองของจังหวัดราชบุรี พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภาครัฐ และเอกชน มีความคิดเห็นต่อศักยภาพของการท่องเที่ยวของจังหวัดราชบุรีในระยะเวลา 5-10 ปี แบ่งตามองค์ประกอบ การท่องเที่ยว (6As) ได้ดังนี้

1. Accessibilities: ด้านความสามารถในการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว พบว่า ก่อนการเดินทาง นักท่องเที่ยวสามารถเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวผ่านการสื่อสาร โดยใช้เทคโนโลยี และนวัตกรรมในการเข้าถึง แหล่งท่องเที่ยวของจังหวัดราชบุรี (Application, Website, Social Media) ซึ่งเป็นเครื่องมือประกอบ การตัดสินใจในการท่องเที่ยว และสัมผัสประสบการณ์ตรงได้สะดวกรวดเร็ว แต่พื้นที่แหล่งท่องเที่ยวตั้งอยู่ ห่างไกลกันต้องใช้รถยนต์ส่วนตัวทำให้กลุ่มนักท่องเที่ยวบางกลุ่มเข้าไม่ถึงแหล่งท่องเที่ยวจำเป็นต้องอาศัย ความเข้มแข็งของผู้ประกอบการ

“...การเข้าถึงแต่ละแหล่งท่องเที่ยวจะต้องใช้รถยนต์ส่วนตัว จึงเหมาะกับกลุ่มนักท่องเที่ยวแบบ FIT (Free Independent Traveler) มากับเพื่อน หรือมากับครอบครัว ผู้ประกอบการบางแห่งต้องลงทุนเองสำหรับ สร้างความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยว...” (B03)

2. Attractions: ด้านสิ่งดึงดูดใจทั้งทางธรรมชาติ และมนุษย์สร้างขึ้น พบว่า มีทั้งแหล่งท่องเที่ยว ทางธรรมชาติ และมนุษย์สร้างขึ้นซึ่งสร้างศักยภาพการท่องเที่ยวให้กับทางจังหวัดราชบุรี และดึงดูดนักท่องเที่ยว ทุกกลุ่มเพศ ทุกวัย อีกทั้งความหลากหลายของกิจกรรม และแหล่งท่องเที่ยวของจังหวัดราชบุรียังตรงกับกลุ่ม เป้าหมาย Millennium และยังมีบางพื้นที่ท่องเที่ยวที่สำรวจพบแต่ยังไม่ได้นำเสนอ

“...สถานที่ท่องเที่ยวของจังหวัดราชบุรีมีหลากหลายทำให้ดึงดูดใจกลุ่มเป้าหมายทุกเพศทุกวัย ไม่ว่าจะเป็นสายธรรมชาติ สายวัดทำบุญ สายคาเฟ่ สายกางเต็นท์...” (B01)

“...จังหวัดราชบุรียังมีแหล่งท่องเที่ยวแบบ Hidden Gems ที่นักท่องเที่ยวต้องการเข้าถึงไม่ว่าจะเป็นทางธรรมชาติ หรือมนุษย์สร้างขึ้น ภาครัฐควมเร่งเข้ามาพัฒนา และนำเสนอสู่สายตานักท่องเที่ยว...” (B06)

3. Amenities: ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยว พบว่า การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวทำให้เกิดการพัฒนาสาธารณูปโภค และสิ่งอำนวยความสะดวกด้านอื่น ๆ เพื่อรองรับความต้องการ และจำนวนนัก ท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวมากขึ้น ซึ่งส่งเสริมศักยภาพด้านการท่องเที่ยวสำหรับทุกกลุ่มเพศ และวัย (Tourism for All) อีกทั้งมีหน่วยงานท้องถิ่นดูแลแต่ยังขาดการบริหารจัดการให้เป็นระเบียบ

“...มีหน่วยงานท้องถิ่นในพื้นที่ดูแลแต่ยังขาดการบริหารจัดการให้เป็นระเบียบ และนักท่องเที่ยว

ยังไม่ค่อยทราบถึงลักษณะการเดินทาง และขาดการปรับปรุงทัศน และคน หรือหน่วยงานที่จะรับผิดชอบโดยตรง...” (G02)

“...หน่วยงานท้องถิ่นในพื้นที่เข้าไปดูแลแต่ขาดผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางด้านการท่องเที่ยวแบบมีอาชีพ บางแห่งขาดหน่วยงานที่จะรับผิดชอบโดยตรงด้านการท่องเที่ยว...” (G03)

4. Ancillary Services: ด้านการให้บริการของแหล่งท่องเที่ยว พบว่า ระบบเทคโนโลยี และนวัตกรรม จะช่วยให้บริการต่าง ๆ ของแหล่งท่องเที่ยวจะมีความทันสมัย และสามารถรองรับความต้องการของ นักท่องเที่ยว แต่การบริหารงานบริการของแหล่งท่องเที่ยวส่วนท้องถิ่นยังขาดความเข้าใจในคุณค่าของ ทรัพยากร

“...การให้บริการของแหล่งท่องเที่ยวควรมีความทันสมัยด้วยระบบเทคโนโลยี และนวัตกรรม ที่จะรองรับความต้องการของนักท่องเที่ยว มีการให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง และเกิดคุณภาพเป็นที่ประทับใจ แก่นักท่องเที่ยว...” (G01)

5. Accommodation: ด้านที่พัก พบว่า ที่พักในจังหวัดราชบุรีมีจำนวนเพิ่มขึ้น และกระจายอยู่ในทุก อำเภอ สามารถรองรับความต้องการของนักท่องเที่ยว และกิจกรรมการท่องเที่ยวของแต่ละพื้นที่ ทั้งสำหรับ กลุ่มครอบครัว โรงแรมระดับ Hi-End เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวคุณภาพ กลุ่มประชุมสัมมนา และโรงแรม Boutique มาเป็นทางเลือกสำหรับนักท่องเที่ยว ส่วนโรงแรม และรีสอร์ทดั้งเดิมที่ยังไม่ปรับปรุง หรือปรับตัว ตามสภาพการแข่งขันก็อาจทำให้ไม่สามารถดำเนินธุรกิจที่ปักต่อไปได้

“...อยากให้มีส่วนหน่วยงานส่วนกลางเข้าดูแลมาตรฐานการเปิดดำเนินการธุรกิจที่พักแบบทั่วทั้งจังหวัด เพื่อรักษามาตรฐาน และความปลอดภัย เป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย และชาวต่าง ชาติ...” (B01)

6. Activities: ด้านกิจกรรมทางการท่องเที่ยว พบว่า กิจกรรมทางการท่องเที่ยวของจังหวัดราชบุรี มีความหลากหลายทั้งสำหรับกลุ่มครอบครัวและกลุ่ม Generation Y เหมาะสมสำหรับเพื่อรองรับทุกกลุ่มที่ เข้ามาท่องเที่ยว และดึงดูดให้นักท่องเที่ยวต้องการพักค้างแรมมากขึ้น และเกิดการบอกต่อ และอยากกลับมา เที่ยวซ้ำ ๆ

“...กิจกรรมทางการท่องเที่ยวที่หลากหลายทั้งสำหรับกลุ่มครอบครัว กลุ่ม Generation Y เหมาะ สำหรับเพื่อรองรับทุกกลุ่มที่เข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดราชบุรี...” (G02)

“...กิจกรรมทางการท่องเที่ยวสามารถรองรับทุกกลุ่มที่เข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดราชบุรีได้ทุกรูป แบบ ทั้งนักท่องเที่ยวที่ชอบความสงบหรือนักท่องเที่ยวชอบความท้าทาย (Adventure)...” (B03)

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อวิเคราะห์ SWOT เกี่ยวกับช่องทางการสื่อสารแบบบูรณาการจากมุมมอง ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อภาพลักษณ์การท่องเที่ยวเมืองรองของจังหวัดราชบุรี พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งภาครัฐ และเอกชนมีความคิดเห็นต่อนโยบาย และโครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวของจังหวัดราชบุรี ดังนี้ นโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวชุมชนแบบยั่งยืน โดยมุ่งเน้นการสร้างความรู้ความเข้าใจเข้าถึงความต้องการของ ชุมชน และสร้างโอกาสให้ชุมชนมีรายได้ มีนโยบายส่งเสริมท่องเที่ยวเมืองรองผ่านการจัดกิจกรรมอีเวนต์ ต่าง ๆ มีนโยบายสิทธิพิเศษสำหรับผู้ประกอบการท่องเที่ยวที่อยู่ในเมืองรอง มีโครงการจัดกิจกรรมท่องเที่ยว เชิงกีฬาปัญหา และอุปสรรคในการจะส่งเสริมการท่องเที่ยว คือ ขาดการบูรณาการระหว่างภาคส่วน การเข้าถึงความต้องการ ปัญหาพฤติกรรมคนท้องถิ่น และพฤติกรรมนักท่องเที่ยว ปัญหางบประมาณในพื้นที่

“...ปัญหา และอุปสรรคที่พบบ่อยมากในปัจจุบันในการจะส่งเสริมการท่องเที่ยว คือ ขาดการบูรณาการระหว่างภาคส่วนที่เกี่ยวข้องอย่างจริงจัง การเข้าถึงความต้องการ ปัญหา และอุปสรรคที่ต้องการพัฒนาการท่องเที่ยวให้ตรงใจ และสอดคล้องพฤติกรรมของเจ้าของแหล่งท่องเที่ยวและตัวนักท่องเที่ยว...” (G01)

นอกจากนั้น ประเด็นช่องทางการสื่อสารภาพลักษณ์การท่องเที่ยวแบบบูรณาการ ด้านสื่อประชาสัมพันธ์ พบว่า ต้องมุ่งเน้นสร้างการรับรู้โดยมีเนื้อหาที่น่าสนใจ เข้าใจง่าย และต้องทำสื่อประชาสัมพันธ์ผ่านทุกช่องทางการสื่อสาร สำนักงานจังหวัดราชบุรีมุ่งเน้นโครงการทางด้านสื่อโซเชียลมีเดียทุกระดับท้องถิ่น และสื่อระดับประเทศ ด้านการสื่อสารส่วนบุคคล พบว่า ควรมุ่งเน้นการบูรณาการเพื่อสร้างขีดความสามารถทางการท่องเที่ยวด้วยความเป็นมิตรบนพื้นฐานความตั้งใจจริงที่จะร่วมกันพัฒนาบูรณาการ ซึ่งการสื่อสารส่วนบุคคลเพื่อเข้าถึงนักท่องเที่ยวเป็นรายบุคคลจะค่อนข้างยาก สำหรับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยต้องใช้สื่อจากส่วนกลาง และรูปแบบของการสื่อสารร่วมกัน ด้านการสื่อสารมวลชน พบว่า ด้านการสื่อสารมวลชนควรมุ่งเน้นการเสนอข้อมูลที่ถูกต้องไม่บิดเบือน และส่งเสริมภาพลักษณ์การท่องเที่ยว โดยใช้ทุกช่องทางเพื่อการสื่อสารมวลชน ด้านวัฒนธรรมร่วมสมัย พบว่า ด้านวัฒนธรรมร่วมสมัยควรมุ่งเน้นนำเสนอประวัติศาสตร์และประเพณีประยุกต์กับบริบทปัจจุบันเชิงสร้างสรรค์ เพื่อสร้างความส่วนร่วมกับเยาวชนคนรุ่นใหม่ อาทิ การแต่งกายผ้าไทยพื้นถิ่นด้วยแบบเสื้อผ้าที่มีความทันสมัยเหมาะกับกาลเวลา อีกทั้งงานศิลป์ของจังหวัดราชบุรีที่นำเสนอในรูปแบบของการตกแต่งสถานที่ท่องเที่ยว ถนนและบ้านเรือนของคนท้องถิ่น

“...ผู้ประกอบการทำสื่อประชาสัมพันธ์ผ่านโซเชียลมีเดียเอง เพราะต้องการสื่อสารโดยตรงกับนักท่องเที่ยว โดยมุ่งเรื่องของการขายและภาพลักษณ์ที่ดี...” (B02)

“...การสื่อสารส่วนบุคคล เพื่อเข้าถึงนักท่องเที่ยวเป็นรายบุคคลจะค่อนข้างยากเพราะ ททท.เองไม่สามารถเข้าถึงได้ด้วยรูปแบบของการสื่อสารขององค์กรที่ต้องใช้สื่อจากส่วนกลางร่วมกัน ...” (G02)

“...การบริหารส่วนท้องถิ่น ยังมีรูปแบบของเนื้อหาที่ขาดความทันสมัย ไม่น่าสนใจ แต่ปัจจุบันสามารถแชร์ข้อมูลส่วนกลางสู่มวลชนด้วยกันได้...” (G03)

“...วัฒนธรรมร่วมสมัยสามารถถ่ายทอดผ่านงานศิลป์ของจังหวัดราชบุรี โดยนำเสนอในรูปแบบของการตกแต่งสถานที่ท่องเที่ยว ถนน และบ้านเรือนของคนท้องถิ่นที่ให้ความร่วมมือ...” (G02)

อีกทั้งยังมีข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาช่องทางสื่อสาร เพื่อยกระดับภาพลักษณ์การท่องเที่ยวเมืองรองของจังหวัดราชบุรี ดังนี้ การพัฒนาช่องทางสื่อสาร เพื่อยกระดับภาพลักษณ์การท่องเที่ยวเมืองรองของจังหวัดราชบุรี ควรมุ่งเน้นการสื่อสารระหว่างกลุ่มเป้าหมายด้วยข้อมูลที่ถูกต้อง และความรวดเร็ว การทำ Branding ของเมืองรองต้องแตกต่างกัน และชัดเจน รูปแบบที่เหมาะสมกับสื่อประชาสัมพันธ์ส่งเสริมการท่องเที่ยวเมืองรองจังหวัดราชบุรี คือ สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) ซึ่งเป็นช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลที่เร็ว และสามารถบอกต่อ หรือผ่านผู้ทรงอิทธิพล (Influencer) อาทิ ดารา ศิลปินที่มีชื่อเสียง และเป็นแบบอย่างที่ดี Blogger ที่เหมาะกับแต่ละกลุ่มเป้าหมาย

ตารางที่ 1 แสดงสรุปผลการวิเคราะห์ SWOT Analysis จากการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ข้อได้เปรียบทางการแข่งขัน (Strengths)	ข้อเสียเปรียบทางการแข่งขัน (Weaknesses)
1. ต้นทุนทางธรรมชาติ ลักษณะภูมิประเทศ ได้รับผลกระทบจากมรสุมและพายุที่ไม่รุนแรงและลักษณะภูมิศาสตร์ที่เหมาะสมต่อการทำเกษตร ทรัพยากรการผลิตที่สมบูรณ์ 2. ต้นทุนทางสังคม ความหลากหลายของชาติพันธุ์ทั้ง 8 ชาติพันธุ์และการสืบทอดวัฒนธรรมของแต่ละชาติพันธุ์ 3. ต้นทุนทางเศรษฐกิจ ผลผลิตการเกษตรเป็นยอมรับของตลาดและการท่องเที่ยวที่สามารถรองรับทุกเพศ ทุกวัย 4. ต้นทุนทางปัญญา ประชาชนชาวบ้านกระจายทั่วจังหวัด แหล่งเรียนรู้การเกษตร แหล่งเรียนรู้ศาสตร์พระราชา 5. ความหลากหลายของแหล่งท่องเที่ยวทั้งทางธรรมชาติและมนุษย์สร้างขึ้น 6. เส้นทางคมนาคมสะดวก ทั้งทางบก ทางรางและทางน้ำ และเป็นพื้นที่เชื่อมโยงไปยังภาคใต้และภาคตะวันตก 7. เครือข่ายประชาสังคมที่เข้มแข็ง ชุมชนมีส่วนร่วมในการพัฒนากระจายทุกอำเภอ	1. ขาดความเข้าใจทางการตลาดในยุคดิจิทัลเพื่อจัดการตลาดที่สอดคล้องระหว่างความต้องการและความพร้อมของพื้นที่ท่องเที่ยว 2. ขาดการบูรณาการในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เพื่อเชื่อมโยงกับกลุ่มจังหวัดใกล้เคียงและพื้นที่ในระดับชุมชน 3. ขาดการพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีเพื่อรองรับศักยภาพในการแข่งขันทางการตลาด 4. การพัฒนาการบริการของภาครัฐที่ไม่เท่าทันการเปลี่ยนแปลงบนระบบดิจิทัลและนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ
โอกาสทางการตลาด (Opportunities)	ภัยคุกคามทางการตลาด (Threats)
1. การพัฒนาระบบการขนส่งของภาครัฐ ซึ่งเป็นโอกาสในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การคมนาคมที่ครอบคลุม 2. การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและการสื่อสารที่ทำให้เข้าถึงตลาด และนักท่องเที่ยวได้มากขึ้น 3. นโยบายส่งเสริมการเกษตรตามโมเดลเศรษฐกิจ 4.0 4. การเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศเพื่อนบ้านและการขยายตัวของของการค้าชายแดน 5. กระแสการท่องเที่ยว 12 เมืองต้องห้ามพลาดของรูปแบบการส่งเสริมการท่องเที่ยวรัฐบาล 6. เชื่อมโยงการท่องเที่ยวกับจังหวัดพื้นที่ใกล้เคียง เช่น กาญจนบุรี สมุทรสงคราม เพชรบุรีและหัวหิน 7. แนวโน้มการเติบโตของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพทั้งในประเทศและนานาชาติ	1. สถานการณ์เศรษฐกิจที่ผันผวนและภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ 2. ภัยความไม่มั่นคงที่หลากหลายรูปแบบ ความแตกแยกจากปัญหาทางการเมือง ภัยก่อการร้าย ซึ่งส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์การท่องเที่ยวคู่แข่งทางการค้าและการกีดกันช่องทางการค้า 3. สภาวะการเปลี่ยนแปลงของสภาพอากาศ ปัญหาโลกร้อน ปัญหาฝุ่น PM 2.5 4. ปัญหาทางสังคมจากการบริโภคสื่อสังคมออนไลน์ ก่อให้เกิดวัฒนธรรมการเอาอย่างหรือทำตามโดยขาดความยั้งคิดของเยาวชน 5. พฤติกรรมนักท่องเที่ยวที่ขาดจิตสำนึกต่อสิ่งแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยว

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อนำเสนอกลยุทธ์การจัดการช่องทางการสื่อสารแบบบูรณาการจากมุมมองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อภาพลักษณ์การท่องเที่ยวเมืองรองของจังหวัดราชบุรี โดยผู้วิจัยได้นำผลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักมาวิเคราะห์ถึง จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค (SWOT Analysis) และนำผลจากวิเคราะห์ SWOT Analysis ดังกล่าวมาสังเคราะห์ถึง TOWS Matrix Analysis ของการพัฒนากลยุทธ์การจัดการช่องทางการสื่อสารเพื่อยกระดับภาพลักษณ์การท่องเที่ยวเมืองรองของจังหวัดราชบุรี ดังนี้

ตารางที่ 2 แสดงสรุปผลการสังเคราะห์ถึง TOWS Matrix Analysis จากการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลยุทธ์การบริหารเชิงรุก (SO Strategies)	กลยุทธ์การบริหารเชิงแก้ไข (WO Strategy)
- ใช้ประโยชน์จากกระแสการท่องเที่ยว 12 เมืองต้องห้ามพลาดของรูปแบบการส่งเสริมการท่องเที่ยวรัฐบาล โดยบูรณาการทั้งทุกภาคส่วนให้เร่งนำเสนอจุดเด่นของการท่องเที่ยวจังหวัดราชบุรีให้เป็นที่รู้จักและเป็นที่นิยม โดยสร้างเนื้อหา (content) ดึงดูดความสนใจ หรือใช้ Influencer ให้ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวและเลือกช่องทางการสื่อสารเรื่องราวให้เข้าถึงตรงกับกลุ่มเป้าหมาย - เร่งทำตลาดของนักท่องเที่ยว Generation Y และตลาดกลุ่มครอบครัว เพื่อค้นหาความต้องการของตลาดเป้าหมายและกระตุ้นภาคเอกชนให้ผลิตสินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยวที่มีคุณภาพตรงกับความต้องการ - สื่อสารการท่องเที่ยวเชิงเกษตร ด้วยการ นำเสนอภาพลักษณ์ของเมืองอาหารและเมืองสมุนไพรระดับสากล - สื่อสารการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เชิงประวัติศาสตร์ ประเพณี จิตวิญญาณ และการท่องเที่ยวชุมชนเข้มแข็งและดำรงไว้ซึ่งเอกลักษณ์ของจังหวัด	- พัฒนาฐานข้อมูลการท่องเที่ยวและพัฒนาระบบเทคโนโลยี Smart Data เพื่ออำนวยความสะดวกส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยวด้วยความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารภาพลักษณ์ - พัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีเพื่อรองรับศักยภาพในการแข่งขันทางการตลาดของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพทั้งในประเทศและนานาชาติ - พัฒนาช่องทางการสื่อสารที่สร้างการรับรู้และสร้างค่านิยมการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศด้วยระบบการขนส่งของภาครัฐและความเชื่อมโยงของการท่องเที่ยวระหว่างจังหวัด
กลยุทธ์การบริหารเชิงป้องกัน (ST Strategy)	กลยุทธ์การบริหารเชิงรับ (WT Strategy)
- สร้างความสนใจในรูปแบบการท่องเที่ยวเชิงเกษตรและเมืองอาหาร เพื่อเป็นทางเลือกในการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวกลุ่มครอบครัว โดยนำเสนอจุดเด่นคุณภาพของสินค้าทางการเกษตรและอาหารท้องถิ่น - สร้างมูลค่าเพิ่มสำหรับความหลากหลายของชาติพันธุ์ทั้ง 8 ชาติพันธุ์ รวมทั้งสื่อสารคุณค่าของการสืบทอดวัฒนธรรมของแต่ละชาติพันธุ์ที่มีมาอย่างต่อเนื่อง - ใช้ช่องทางการสื่อสารภาพลักษณ์การท่องเที่ยวเพื่อสร้างพฤติกรรมนักท่องเที่ยวที่มีจิตสำนึกต่อสิ่งแวดล้อม - มีแผนนโยบายระดับจังหวัดในการควบคุม สื่อสังคมออนไลน์ที่นำเสนอข้อมูลด้านการท่องเที่ยวเพื่อลดปัญหาทางสังคมจากการบริโภคสื่อโดยขาดความยั้งคิด	- ภาครัฐสนับสนุนและพัฒนารูปแบบธุรกิจท่องเที่ยวที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมในแผนนโยบาย แผนกลยุทธ์ และแผนด้านการท่องเที่ยว - พัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีเพื่อรองรับศักยภาพในการแข่งขันทางการตลาดและให้ความรู้ด้านการตลาดดิจิทัลสำหรับผู้ประกอบการและชุมชน

อภิปรายผล

จากผลการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทางการท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับช่องทางการสื่อสารแบบบูรณาการจากมุมมองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อภาพลักษณ์การท่องเที่ยวเมืองรองของจังหวัดราชบุรี โดยนำข้อมูลมาวิเคราะห์ และใช้เป็นฐานข้อมูลเพื่อประเมินสถานการณ์ด้วยการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค (SWOT Analysis) และนำไปสู่การกำหนดปัจจัยเชิงกลยุทธ์ในรูปแบบของเมทริกซ์ทาวซ์ (TOWS Matrix) พบว่า

1. กลยุทธ์การบริหารเชิงรุก (SO Strategy) ใช้ประโยชน์จากกระแสการท่องเที่ยว 12 เมืองต้องห้ามพลาดของรูปแบบการส่งเสริมการท่องเที่ยวรัฐบาล โดยบูรณาการทั้งทุกภาคส่วนให้เร่งนำเสนอจุดเด่นของการท่องเที่ยวจังหวัดราชบุรีให้เป็นที่รู้จัก และเป็นที่ยอมรับ โดยสร้างเนื้อหา (Content) ดึงดูดความสนใจ หรือใช้ Influencer ให้ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยว และเลือกช่องทางการสื่อสารเรื่องราวให้เข้าถึงตรงกับกลุ่มเป้าหมาย แรงผลักดันของนักท่องเที่ยว Generation Y และตลาดกลุ่มครอบครัว เพื่อค้นหาความต้องการของตลาดเป้าหมาย และกระตุ้นภาคเอกชนให้ผลิตสินค้า และบริการด้านการท่องเที่ยวที่มีคุณภาพตรงกับความต้องการ สื่อสารการท่องเที่ยวเชิงเกษตร ด้วยการนำเสนอภาพลักษณ์ของเมืองอาหาร และเมืองสมุนไพรระดับสากล สื่อสารการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เชิงประวัติศาสตร์ ประเพณี จิตวิญญาณ และการท่องเที่ยวชุมชนเข้มแข็ง และดำรงไว้ซึ่งเอกลักษณ์ของจังหวัด สอดคล้องกับงานวิจัยของวนิดา เลิศพิพัฒนานนท์ (2560) ได้ศึกษารูปแบบพฤติกรรมนักท่องเที่ยว และแรงจูงใจในการเดินทางท่องเที่ยวของคนไทย Gen Y ผลการวิจัย พบว่ากลุ่มคนไทย Gen Y โดยส่วนใหญ่จะมีพฤติกรรมในการจัดการวางแผนการเดินทางด้วยตนเอง ชอบการท่องเที่ยวทั้งภายในประเทศ และต่างประเทศ เดินทางท่องเที่ยวปีละ 1-3 ครั้ง โดยผู้ร่วมเดินทางท่องเที่ยวจะเป็นคนในครอบครัว จำนวน 1-3 คน นิยมท่องเที่ยวในช่วงวันหยุดสุดสัปดาห์ โดยใช้ระยะเวลาในการท่องเที่ยวแต่ละครั้งแบบ 3 วัน 2 คืน มีค่าใช้จ่ายในการเดินทางในแต่ละครั้งประมาณคนละ 1,000-3,000 บาท และเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวด้วยรถยนต์ส่วนตัว ส่วนสถานที่ท่องเที่ยวที่นิยมมากที่สุด คือ แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ในด้านการจองที่พักจะทำการจองผ่านเว็บไซต์บริการต่าง ๆ เช่น Agoda, Expedia เป็นต้น แต่ถ้าไม่ได้ใช้รถยนต์ส่วนตัวก็มีการจองตัว โดยสารผ่านบริษัท หรือสายการบินโดยตรง สื่อที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวมากที่สุด คือ สื่อสังคมออนไลน์ กิจกรรมที่กลุ่มคนไทย Gen Y ชอบทำในขณะที่ท่องเที่ยวได้แก่ การถ่ายภาพ เดินเล่น ชิม หรือลิ้มลองอาหาร ตามลำดับ ปัจจัยผลักดันที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการท่องเที่ยวของคนไทย Gen Y ในระดับมากที่สุด คือ ความต้องการทางร่างกายและจิตใจโดยเฉพาะอย่างยิ่ง คือ มีความต้องการพักผ่อนคลายเครียด และในระดับมาก คือ ด้านความต้องการหาประสบการณ์ใหม่ ๆ สังคมใหม่ ส่วนปัจจัยดึงดูดที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในระดับมาก คือ ด้านความน่าสนใจของลักษณะจุดหมายปลายทาง ด้านการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการท่องเที่ยวของสื่อมวลชน และด้านการคมนาคมขนส่งที่มีประสิทธิภาพ สำหรับการทดสอบสมมติฐานที่ว่าลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่ต่างกันทำให้เกิดแรงจูงใจในการเดินทางท่องเที่ยวแตกต่างกันนั้น พบว่า อาชีพที่ต่างกันส่งผลให้เกิดแรงจูงใจในการเดินทางท่องเที่ยวที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ

2. กลยุทธ์การบริหารเชิงแก้ไข (WO Strategy) พัฒนารฐานข้อมูลการท่องเที่ยวและพัฒนาระบบเทคโนโลยี Smart Data เพื่ออำนวยความสะดวก ส่งเสริม และพัฒนาการท่องเที่ยวด้วยความหลากหลายของช่องทางการสื่อสารภาพลักษณ์ พัฒนานวัตกรรม และเทคโนโลยีเพื่อรองรับศักยภาพในการแข่งขันทางการตลาดของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพทั้งในประเทศ และนานาชาติ พัฒนาช่องทางการสื่อสารที่สร้างการรับรู้ และสร้างค่านิยมการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศด้วยระบบการขนส่งของภาครัฐ และความเชื่อมโยงของการท่องเที่ยวระหว่างจังหวัด

สอดคล้องกับผลการศึกษาของคณาธิป ไกยชน (2565) ที่พบว่า ธุรกิจการท่องเที่ยวได้มีการสร้างนวัตกรรม และเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อแก้ปัญหา และคลายความกังวลในเรื่องของมาตรการรักษาระยะห่างทางสังคม และเพิ่มความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว รวมทั้งเพื่อเป็นเครื่องมือในการช่วยให้ธุรกิจการท่องเที่ยว

สามารถดำเนินต่อไปได้ และเกิดเป็นประสบการณ์การท่องเที่ยววิถีใหม่ในอนาคต ได้แก่ เทคโนโลยีไร้สัมผัส (Contactless Technology) แรงงานดิจิทัล (Digital Workforce) หนังสือเดินทางดิจิทัลหรือพาสปอร์ตดิจิทัล (Digital Passport) แพลตฟอร์มวางแผนการท่องเที่ยว (Tour Management Platforms) และประสบการณ์ทางเลือก (Alternative Experience) อย่างไรก็ดี แม้ปัจจุบันจะมีวัคซีนป้องกันโควิด 19 แต่เชื้อโรคได้มีการพัฒนา และกลายพันธุ์อยู่ตลอดเวลา ส่งผลให้การรักษามาตรการป้องกันโรค และการเพิ่มความปลอดภัยด้านสุขภาพอนามัยให้กับนักท่องเที่ยวจึงเป็นเรื่องสำคัญ ดังนั้น การนำนวัตกรรมใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในการส่งเสริมการท่องเที่ยววิถีใหม่จะช่วยให้การท่องเที่ยวภายในประเทศสามารถดำเนินต่อไปได้ และยังเป็น การช่วยฟื้นฟูเศรษฐกิจการท่องเที่ยวของไทยภายหลังการแพร่ระบาดของโควิด 19 รวมทั้งเป็นการพัฒนา นวัตกรรม เพื่อรองรับการท่องเที่ยวในอนาคตต่อไป

3. กลยุทธ์การบริหารเชิงป้องกัน (ST Strategy) สร้างความสนใจในรูปแบบการท่องเที่ยวเชิงเกษตร และเมืองอาหาร เพื่อเป็นทางเลือกในการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวกลุ่มครอบครัว โดยนำเสนอจุดเด่นคุณภาพ ของสินค้าทางการเกษตร และอาหารท้องถิ่นสร้างมูลค่าเพิ่มสำหรับความหลากหลายของชาติพันธุ์ทั้ง 8 ชาติพันธุ์ รวมทั้งสื่อสารคุณค่าของการสืบทอดวัฒนธรรมของแต่ละชาติพันธุ์ที่มีมาอย่างต่อเนื่อง ใช้ช่องทางการ สื่อสารภาพลักษณ์การท่องเที่ยว เพื่อสร้างพฤติกรรมนักท่องเที่ยวที่มีจิตสำนึกต่อสิ่งแวดล้อม มีแผนนโยบาย ระดับจังหวัดในการควบคุม สื่อสังคมออนไลน์ที่นำเสนอข้อมูลด้านการท่องเที่ยว เพื่อลดปัญหาทางสังคมจาก การบริโภคสื่อ โดยขาดความยั้งคิด สอดคล้องกับผลการศึกษาของพรณี สวนเพลง (2559) ที่พบว่า อาหาร เป็นสื่อที่บ่งบอกถึงความเป็นมาของสังคมและวัฒนธรรม ท้องถิ่นของประเทศต่าง ๆ ดังนั้น การท่องเที่ยว เชิงอาหารจึงเป็นสิ่งที่ช่วยดึงดูดนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย และต่างชาติให้เกิดการเดินทางท่องเที่ยวสู่ท้องถิ่น ต่าง ๆ อันจะส่งผลทำให้การท่องเที่ยวขยายตัวอย่างต่อเนื่อง ผลของการท่องเที่ยวเชิงอาหารเกิดประโยชน์ ทั้งทางตรง และทางอ้อมต่อเศรษฐกิจการท่องเที่ยว โดยการท่องเที่ยวเชิงอาหารก่อให้เกิดการกระจายรายได้ สู่ชุมชนท้องถิ่นที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวในทุกกลุ่มคน การท่องเที่ยวเชิงอาหารในปัจจุบันได้รับการขับเคลื่อนจาก การเติบโตของเทคโนโลยี สื่อออนไลน์เป็นส่วนสำคัญในการช่วยส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอาหาร โดยเทคโนโลยี สมัยใหม่สร้างความสะดวกสบายให้กับนักท่องเที่ยวในการค้นหาข้อมูล แหล่งท่องเที่ยว เส้นทางท่องเที่ยวชม อาหาร แหล่งผลิตอาหารที่เป็นต้นฉบับ ร้านอาหาร แนะนำเมนูแนะนำท้องถิ่น เป็นต้น โดยการท่องเที่ยว เชิงอาหาร ที่โดดเด่น ระดับโลก เช่น เส้นทางชิมไวน์ ทัวร์ชิมอาหารของญี่ปุ่น การท่องเที่ยวชมผลไม้ในสวน ภาควะวันออก หรือแม้แต่การเข้าร่วมในเทศกาลกินเจ เป็นต้น

4. กลยุทธ์การบริหารเชิงรับ (WT Strategy) ภาครัฐสนับสนุน และพัฒนารูปแบบธุรกิจท่องเที่ยว ที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมในแผนนโยบาย แผนกลยุทธ์ และแผนด้านการท่องเที่ยว พัฒนานวัตกรรม และ เทคโนโลยีเพื่อรองรับศักยภาพในการแข่งขันทางการตลาด และให้ความรู้ด้านการตลาดดิจิทัลลงสู่ผู้ประกอบการ และชุมชนสอดคล้องกับงานวิจัยของปริญญา นาคปทุม, กฤษฎิ์พัทธ์ พิษณุเดชอนันต์, ประสิทธิ์ชัย อักษรนิธย์, บุตรี ถิ่นกาญจน์ และวรรณวิภา หุรุษกุล (2562) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง การวิเคราะห์ยุทธศาสตร์องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นของประเทศไทย เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการวิเคราะห์เอกสารจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ ได้แก่ แผนยุทธศาสตร์ และเอกสารสาธารณะโดยรวบรวม และนำมาจัดกระทำกับข้อมูลด้วยการเรียบเรียงข้อมูลใหม่ เพื่อให้เห็นยุทธศาสตร์ และยุทธวิธีที่ชัดเจน โดยใช้ หลักการคัดเลือกเอกสาร 4 ขั้นตอน ได้แก่ ความจริง ความถูกต้องน่าเชื่อถือ ความเป็นตัวแทน และความหมาย

รวมทั้งขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล 3 ขั้นตอน ได้แก่ การลดทอนข้อมูล การแสดงข้อมูล และการสร้างข้อสรุป และการพิสูจน์ข้อสรุป ผลการวิจัย พบว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีนโยบายทางด้านการท่องเที่ยว 7 ยุทธศาสตร์ ดังนี้ ยุทธศาสตร์ที่ 1 ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ยุทธศาสตร์ที่ 2 ด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวรูปแบบใหม่ ยุทธศาสตร์ที่ 3 ด้านการส่งเสริมการตลาดและสื่อประชาสัมพันธ์ ยุทธศาสตร์ที่ 4 ด้านการพัฒนาพื้นที่ให้มีมาตรฐานตามหลักสากล ยุทธศาสตร์ที่ 5 ด้านการพัฒนาศักยภาพทางการท่องเที่ยว ยุทธศาสตร์ที่ 6 ด้านการสร้างภาคีเครือข่ายและยุทธศาสตร์ที่ 7 ด้านการบริหารจัดการทางการท่องเที่ยว นอกจากนี้ ผลการวิจัยสามารถใช้เป็นแนวทางในการกำหนดยุทธศาสตร์ และยุทธวิธีด้านการพัฒนาการท่องเที่ยวขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อความยั่งยืน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้

1.1 ควรนำผลการศึกษากลยุทธ์การจัดการช่องทางการสื่อสารแบบบูรณาการจากมุมมองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อภาพลักษณ์การท่องเที่ยวเมืองรองของจังหวัดราชบุรีไปจัดทำ เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาแผนปฏิบัติการร่วมกัน เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวไปในทิศทางเดียวกัน และสามารถดึงดูดใจนักท่องเที่ยวคุณภาพให้มาท่องเที่ยวอย่างเข้าใจคุณค่า

1.2 ควรส่งเสริมการรับรู้ของตลาดท่องเที่ยวเมืองรองจังหวัดราชบุรีด้วยช่องทางสื่อสาร เพื่อยกระดับภาพลักษณ์การท่องเที่ยวเมืองรองของจังหวัดราชบุรี และศูนย์กลางเชื่อมโยงให้เกิดการติดต่อประสานงาน การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ข้อมูล และประสบการณ์ รวมทั้งการให้คำแนะนำและทำกิจกรรมร่วมกัน

1.3 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนการตลาด และการพัฒนาช่องทางการสื่อสารการท่องเที่ยว ควรนำผลการศึกษาไปประกอบการพัฒนา และวางแผนการบริหารจัดการท่องเที่ยวให้จังหวัดราชบุรีเป็นเมืองท่องเที่ยวอันทรงคุณค่าทางทรัพยากรธรรมชาติและทางวัฒนธรรม

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความเหมือน และความแตกต่างที่มีต่อช่องทางการสื่อสารภาพลักษณ์ระหว่างจังหวัดราชบุรี และเมืองท่องเที่ยวจุดหมายปลายทางที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน

2.2 ควรศึกษาปัญหา และแนวทางการพัฒนาช่องทางการสื่อสารในเชิงลึก เพื่อใช้เป็นแนวทางการยกระดับชื่อเสียงของการท่องเที่ยวเมืองรองที่ตอบสนองกับกลุ่มนักท่องเที่ยวเป้าหมายทั้งชาวไทย และชาวต่างชาติ

2.3 ควรมีการศึกษาส่วนประสมทางการตลาดดิจิทัล โดยใช้การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างให้ครบทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลาย และเป็นประโยชน์ในการวางแผนทางการตลาดท่องเที่ยว

เอกสารอ้างอิง

- คณะชิป โภยชน. (2565). คลังสารสนเทศของสถาบันนิติบัญญัติ. [Online]. Available: [https://dl. parliament.go.th/backoffice/viewer2300/web/viewer.php](https://dl.parliament.go.th/backoffice/viewer2300/web/viewer.php). [2565, กุมภาพันธ์ 17].
- บงกชมาศ เอกเอี่ยม, และปานแพร เขาวนัประยูร. (2554). การนำเสนอภาพลักษณ์การท่องเที่ยวผ่านสื่อ
เทียะ: อำเภอบาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน. 27-29 มกราคม 2554. มหาวิทยาลัยขอนแก่น. 172-176.
- บริษัท อินโฟเสิร์ช จำกัด. (2564). รายงานฉบับสมบูรณ์ โครงการศึกษาพฤติกรรมการเดินทางเมืองรองของ
นักท่องเที่ยวชาวไทย. กรุงเทพฯ: อินโฟเสิร์ช.
- ปริญญา นาคปฐม กฤษภพัทธ์ พิษณะเดชนันต์ ประสิทธิ์ชัย อักษรนิตย์ บุตรี ถิ่นกาญจน์ และวรรณวิภา หรุ
สกุล. (2562). การวิเคราะห์ยุทธศาสตร์องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของประเทศไทย เพื่อพัฒนาการ
ท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน. วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. 27
(54), 246-273.
- พรรณี สอนเพลง . (2559). รายงานภาวะเศรษฐกิจท่องเที่ยว: การท่องเที่ยวเชิงอาหาร (Gastronomic
Tourism). ASEAN Studies Center. Songkla: Prince of Songkla University. 38-45.
[Online]. Available: [https://asean.psu.ac.th/Data/tourism/topic/17/Gastronomy_ Tourism_TH2559.pdf](https://asean.psu.ac.th/Data/tourism/topic/17/Gastronomy_Tourism_TH2559.pdf). [2565, พฤษภาคม 9].
- วนิดา เลิศพิพัฒนานนท์. (2560). รูปแบบการท่องเที่ยวของคนไทย Gen Y. (รายงานการวิจัย). กรุงเทพฯ:
มหาวิทยาลัยสยาม.
- วรรณดี สุทธิธารกร. (2561). การวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Data Analysis of the
Qualitative Research) (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: สยามปริทัศน์.
- สำนักงานจังหวัดราชบุรี. (2563). แผนพัฒนาจังหวัดราชบุรี 5 ปี (พ.ศ. 2561-2565). จังหวัดราชบุรี:
สำนักงานจังหวัดราชบุรี. [Online]. Available: http://www.ratchaburi.go.th/plan-2551/p_61-65/approve_2564/approve_2564.pdf. [2565, มีนาคม 25].
- สุภากร จันทวานิช. (2553). วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (พิมพ์ครั้งที่ 18). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

References

- Bangkok Bang SME. (2019). Bangkok Bang SME. [Online]. Available: [https:// events. bangkokbanksme.com/en/travel-secondary-city](https://events.bangkokbanksme.com/en/travel-secondary-city).
- Buhalis, D. (2000). Marketing the Competitive Destination of the Future - Growth Strategies for Accommodation Establishments in Alpine Regions. *Tourism Management*, 21 (1). doi:10.1016/S0261-5177(99)00095-3.
- Echtner, C., & Ritchie, J. (2003). The Meaning and Measurement of Destination Image. *The Journal of Tourism Studies*, 14 (1), 37-48.

- Kozak, M., & Decrop, A. (2009). **Handbook of Tourist Behavior: Theory and Practice**. New York: Routledge.
- McMillan, J. H., & Schumacher, S. (1997). **Research in Education: A Conceptual Introduction**. New York: Longman.
- Mooii, D. (2011). **Consumer Behavior and Culture: Consequences for Global Marketing and Advertising (2 ed.)**. Thousand Oaks, Calif: Sage.
- Prebensen, N. K. (2007). Exploring Tourists' Images of a Distant Destination. **Tourism Management**. 28 (3), 747-756.
- Pike, S. (2008). **Destination Marketing (1 ed.)**. London: Routledge.
- Tsiotsou , R., & Goldsmith, R. (2012). **Strategic Marketing in Tourism Services**. Bingley, UK: Emerald Group Pub.
- Wang, Y., & Pizam, A. (2012). Destination Marketing and Management: Theories and Applications. **Annals of Tourism Research**. 39 (3), 1725-1757.

คณะผู้เขียน

ดร. เรวิตา สายสุต

มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด วิทยาเขตเพชรบุรี
เลขที่ 1458 ถนนเพชรเกษม ตำบลชะอำ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี 76120
Email: revita.saisud@stamford.edu

ดร. ปริญญา บรรจงมณี

มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด วิทยาเขตเพชรบุรี
เลขที่ 1458 ถนนเพชรเกษม ตำบลชะอำ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี 76120
Email: parinya.bunjongmanee@stamford.edu

นางสาวอัญชลี เหลืองอ่อน

มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด วิทยาเขตเพชรบุรี
เลขที่ 1458 ถนนเพชรเกษม ตำบลชะอำ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี 76120
Email: anchalee.louang-on@stamford.edu

ผลของการปรึกษากลุ่มตามทฤษฎีพิจารณาเหตุผล อารมณ์และพฤติกรรม
ต่อความเครียดในการทำงานของครูศูนย์เด็กเล็ก
The Effects of The Rational Emotive Behavior Group Counseling
on Work Stress of Child Care Center Teachers

เวนูกา ทศนภักดี* กาญจนา สุทธิเนียม ชลพร กองคำ และชูวิทย์ รัตนพลแสนย์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

Wanuka Tassapukdee*, Kanchana Suttineam, Chonlaporn Kongkham,
and Choowit Ruttanapolsan
Graduate School, Bansomdejchaopraya Rajabhat University

Received: September 13, 2022

Revised: December 3, 2022

Accepted: December 6, 2022

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยกึ่งการทดลอง มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อเปรียบเทียบความเครียดในการทำงานของครูศูนย์เด็กเล็กกลุ่มทดลองที่ได้รับการปรึกษากลุ่มตามทฤษฎีพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรมระหว่างก่อน และหลังการทดลอง (2) เพื่อเปรียบเทียบความเครียดในการทำงานของครูศูนย์เด็กเล็กระหว่างกลุ่มทดลองที่ได้รับการปรึกษากลุ่มตามทฤษฎีพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม และกลุ่มควบคุมไม่ได้รับการให้การปรึกษากลุ่ม ก่อนการทดลองและหลังการทดลอง กลุ่มตัวอย่าง คือ ครูศูนย์เด็กเล็กวิทยาเขตสิรินธรราชวิทยาลัยในพระราชูปถัมภ์ จังหวัดนครปฐม จำนวนทั้งหมด 8 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบวัดความเครียดในการทำงาน ความตรงเชิงเนื้อหา มีค่า 0.60-1.00 ค่าความเที่ยง 0.945 และโปรแกรมการปรึกษากลุ่มตามทฤษฎีพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม ดัชนีความสอดคล้องมีค่า 0.60-1.00 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้สถิติบรรยาย ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบความเครียดในการทำงานใช้สถิติ Paired-sample t-test และเปรียบเทียบความเครียดในการทำงานระหว่างกลุ่มทดลอง และกลุ่มควบคุม โดยใช้สถิติ t-test Independent ผลการวิจัยที่สำคัญสรุปได้ ดังนี้ 1. ความเครียดในการทำงานของครูศูนย์เด็กเล็กฯ กลุ่มทดลองหลังได้รับการให้การปรึกษากลุ่มทดลองก่อนให้การปรึกษากลุ่มอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2. ความเครียดในการทำงานของครูศูนย์เด็กเล็กฯ กลุ่มทดลองหลังได้รับการปรึกษากลุ่มทดลองต่ำกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: ครูศูนย์เด็กเล็ก ความเครียดในการทำงาน การให้คำปรึกษากลุ่มตามทฤษฎีพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม

Abstract

This research was a quasi - experimental research. The objectives were (1) to compare the work stress of the experimental group of child care center teachers who received group counseling based on Rational Emotive Behavior Theory between the pre and post experiment. (2) to compare the work stress of teachers of child care centers between the experimental groups who received theoretical group counseling. According to Rational Emotive Behavior Theory, the control group did not receive group counseling before and after the experiment. The sample group included eight teachers at the Sirindhorn Rajawittayalai Campus under the Royal Patronage of His Majesty the King, Nakhon Pathom Province. The research tool was a stress measurement at work. The content validity ranged 0.60-1.00, the accuracy was 0.945. and the consistency index of group counseling programs based on Rational Emotive Behavior Theory ranged 0.60-1.00. Quantitative data analysis used descriptive statistics such as percentage, mean, standard deviation. Paired-sample t-test was used to compare work stress and independent t-test was used to compare work stress between the experimental group and the control group. The key findings were summarized as follows: 1. Regarding work stress of teachers of child care center, work stress of the experimental group after receiving group counseling decreased before receiving group counseling at the statistical significance level of .05. 2. Work stress of the experimental group after receiving group counseling was significantly lower than the control group at the statistical significance level of .05.

Keywords: Teachers of Child Care Centers, Work Stress, Rational Emotive Behavior Group Counseling

บทนำ

ความเครียดเป็นภาวะหนึ่งของอารมณ์ ความรู้สึก เมื่อได้รับความกดดันที่เกิดจากสภาพแวดล้อมรอบตัว รวมถึงปัญหาต่าง ๆ ที่เข้ามากระทบส่งผลให้บุคคลรู้สึกไม่สบายใจ คับข้องใจ รู้สึกกดดัน ไม่สบายใจ วนเวียนใจ วิตกกังวลตลอดจนถูกบีบคั้น เมื่อบุคคลรับรู้หรือประเมินว่าปัญหาเหล่านั้นเป็นสิ่งที่คุกคามจิตใจ หรืออาจจะก่อให้เกิดอันตรายแก่ร่างกายส่งผลให้สภาวะสมดุลของร่างกายเสียไป สอดคล้องกับงานวิจัยของณรงค์กร ชัยวงศ์ (2559) ที่กล่าวว่า ความเครียดเป็นภาวะตอบสนองของร่างกาย หรือจิตใจต่อสิ่งที่มาคุกคาม แล้วทำให้เกิดภาวะความไม่สมดุลขึ้น โดยแสดงออกทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และความคิด ซึ่งเป็นผลมาจากการที่บุคคลรับรู้หรือประเมินสิ่งที่ผ่านเข้ามาในประสบการณ์ของตนว่าเป็นสิ่งที่คุกคามร่างกาย และจิตใจทำให้เกิดการใช้

กลไกการป้องกันตนเอง เพื่อทำให้ความรู้สึกถูกกดดัน หรือความเครียดเหล่านั้นคลายลง และกลับเข้าสู่ภาวะสมดุลอีกครั้งหนึ่ง ภาวะเครียดที่เกิดขึ้นส่งผลกระทบทำให้บุคคลไม่มีความสุข บางรายส่งผลทำให้ร่างกายเกิดความผิดปกติ เช่น ปวดท้อง ปวดศีรษะ ปวดคอ หรือมีความผิดปกติทางอารมณ์ เช่น โมโหง่าย หงุดหงิด ฉุนเฉียว ธรรมชาติของมนุษย์นั้น เมื่อสิ่งเร้ามากระทบจิตใจจนบุคคลสามารถรับรู้ได้ถึงสภาวะเสียสมดุล มนุษย์จะพยายามปรับเปลี่ยนสภาพทางกาย และจิตใจให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมที่เป็นจริงเพื่อเข้าสู่ภาวะสมดุลใหม่ หากการปรับตัวไม่สำเร็จจะก่อให้เกิดปัญหาทางจิตใจต่อบุคคลนั้น และส่งผลกระทบต่อการทำงาน เช่น การขาดสมาธิในการทำงานทำให้เกิดความผิดพลาดในการทำงาน ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ขาดความคิดสร้างสรรค์ ซึ่งทั้งหมดนี้เป็นเพียงตัวอย่างผลกระทบที่เกิดขึ้น ทั้งทางตรง และทางอ้อมที่จะส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

ในขณะที่สภาพเศรษฐกิจ และสังคมในประเทศมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นมากมาย ทำให้จำเป็นต้องมีการเตรียมพร้อมในการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต โดยเฉพาะเยาวชนของชาติผู้ที่ต้องเติบโต และเป็นส่วนหนึ่งของการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ดังนั้น การจัดการศึกษาจึงต้องมีการปฏิรูปเพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง นอกจากนี้การปฏิรูปการศึกษาเพื่อพัฒนาคนอย่างยั่งยืน ทำให้บทบาทหน้าที่ของครูที่มีต่อการศึกษาในปัจจุบันเปลี่ยนแปลงไป จึงมีผลทำให้อาชีพครูมีความเสี่ยงต่อการเกิดภาวะความเครียดจากการทำงาน ด้วยเหตุที่งานของครูมีภาระที่ต้องรับผิดชอบหลายหน้าที่แล้วครูยังเป็นที่คาดหวังของสังคม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอุดมลักษณ์ เมฆาวณิช (2556) ที่กล่าวว่า ครูเป็นอาชีพหนึ่งที่เสี่ยงต่อภาวะความเครียดจากการทำงาน เนื่องจากครูมีภาระงานมาก และสังคมมีความคาดหวังกับครูสูง ในขณะเดียวกันยังมีปัจจัยด้านการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อม ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านครอบครัว และด้านความกดดันภายในตนเอง สอดคล้องกับงานวิจัยของชุดิมา พระโพธิ์ (2558) ที่กล่าวว่า ความเครียดของครูเพิ่มขึ้น โดยมีสาเหตุมาจากปัจจัยภาระงานอื่นนอกเหนือจากงานสอนที่มากเกินไป ปัญหาจากตัวผู้เรียน และผู้ปกครอง ปัญหาจากการบริหารสถานศึกษา และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ปัญหาเกี่ยวกับเส้นทางความก้าวหน้าในวิชาชีพของครู และปัญหาความไม่มั่นคงในอาชีพ ความเครียดในการปฏิบัติงานของครูจึงมีสาเหตุหลายประการ และอาจมีความแตกต่างกันไปตามแต่ละบุคคล และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของกมลชนก เยาวรัมย์ (2558) ที่กล่าวว่า การเปลี่ยนหลักสูตรใหม่ทำให้ครูต้องทำงานหนักมากขึ้นในการเตรียมทำหลักสูตรของโรงเรียน การจัดทำแผนการสอนใหม่ การเปลี่ยนแปลงการวัด และการประเมินผลของนักเรียนในหลักสูตรใหม่ อีกทั้งการประกันคุณภาพการศึกษาของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ ฉบับ พ.ศ. 2542 ส่งผลให้ครูต้องปรับเปลี่ยนตนเองให้เข้ากับรูปแบบการทำงานใหม่ เพื่อให้ผ่านการตรวจมาตรฐานของสถานศึกษาจากหน่วยงานภายนอก ด้วยเหตุที่กล่าวมาครูในปัจจุบันจึงต้องทำงานภายใต้ภาวะกดดันหลายด้าน จึงทำให้มีแนวโน้มในการเกิดความเครียดในการทำงานของครูสูงขึ้น

จากการศึกษาข้อมูลของสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ (สำนักงานเลขาธิการ ศรศ. 2555) พบว่า มีสถานศึกษาที่สัหะพันธ์แห่งที่เปิดทำการเรียนการสอนในระดับชั้นปฐมวัย จำแนกสถานศึกษาทุกสังกัดในประเทศไทย ดังนี้ กระทรวงมหาดไทย กระทรวงการพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์ กรุงเทพมหานคร กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงแรงงาน และหน่วยงานอื่น โดยที่กระทรวงแรงงานจัดตั้งศูนย์เด็กเล็กขึ้นมาโดยมีนโยบายในการจัดการศึกษาที่แตกต่างออกไป โดยแรกเริ่มเป็นการจัดเพื่อเป็นสวัสดิการให้แรงงานในสถานประกอบการต่าง ๆ จนกระทั่งในปี พ.ศ. 2536 ได้เปิดเป็น

ศูนย์เด็กเล็กภายใต้สังกัดของกองสวัสดิการ และคุ้มครองแรงงาน กระทรวงแรงงาน และปฏิบัติงานตามนโยบายเดิม คือ เพื่อเป็นสวัสดิการให้กับแรงงานจัดตั้งขึ้นในพื้นที่ที่มีโรงงานจำนวนมาก และเนื่องจากกระบวนการจัดการศึกษาของศูนย์เด็กเล็กต้องจัดให้ได้ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กระทรวงศึกษากำหนด ในขณะเดียวกันความแตกต่างในด้านสังกัดตลอดจนแนวนโยบายการบริหารจัดการเป็นในแนวทางของกระทรวงแรงงาน งานวิชาการ หรือข้อกำหนดบางอย่างมีจุดมุ่งหมายที่แตกต่างกัน ยกตัวอย่างเช่น วุฒิการศึกษาของครูที่กำหนดไว้ในระเบียบ อย่างน้อยต้องสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี สาขาการศึกษาปฐมวัย หรือสาขาการศึกษาแต่ในกระทรวงแรงงานกำหนดวุฒิการศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพหรือ ปวช. ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลเพิ่มเติมพบว่า การทำงานของครูในศูนย์เด็กเล็กอาศัยเพียงประสบการณ์ของครู จากการบอกเล่า และเรียนรู้จากประสบการณ์ของครูที่อยู่มาก่อน และจากการเข้ารับการอบรมเท่านั้น ซึ่งจากการสัมภาษณ์ พบว่า การเข้ารับการพัฒนาดตนเองก็มีน้อยมากเนื่องจากไม่ได้อยู่ภายใต้กระทรวงศึกษาทำให้ไม่ได้รับข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการจัดอบรม ดังนั้น ในการปฏิบัติงานครูจึงมีความเครียดมากขึ้นเพราะต้องทำการสอนให้เด็กมีประสิทธิผลตามเกณฑ์ของกระทรวงศึกษาธิการ

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลจากการทำแบบสำรวจด้วยการสัมภาษณ์เบื้องต้นกับครูศูนย์เด็กเล็กวิทยาเขต สิรินครราชวิทยาลัยในพระราชูปถัมภ์ จังหวัดนครปฐม จำนวน 10 คน พบว่า ครูจำนวน 3 คนมีความกังวลในเรื่องการทำงาน โดยเฉพาะการเขียนแผนการสอนเนื่องจากครูไม่มีความรู้ความเข้าใจอย่างถ่องแท้ อีกทั้งตนเองอยู่ในช่วงระหว่างการปรับปรุงหลักสูตร และครูได้รับมอบหมายให้เขียนแผนการสอนเกิดความกังวลเพราะตนเองเขียนไม่ได้ มีครูจำนวน 2 คน รู้สึกกังวลเกี่ยวกับนโยบายของหน่วยงานเพราะตนเองอยู่ในตำแหน่งจ้างเหมาที่ใช้เงินนอกงบประมาณในการจ่ายเงินเดือนรู้สึกตนเองมีความไม่มั่นคง และเกิดความกังวลว่าตนเองจะถูกเลิกจ้าง และครูอีก 4 คนมีความเห็นตรงกันในเรื่องเพื่อนร่วมงานที่บางคนถือว่าตนเองเป็นคนเก่าแก่ทำงานมานานตั้งแต่เปิดศูนย์ในระยะแรก ๆ จึงวางอำนาจในการออกคำสั่งครูที่มาทีหลัง และยังไม่ฟัง หรือไม่ยอมปฏิบัติตามคำสั่ง ไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลง และครูอีก 1 คน บรรจุเป็นพนักงานราชการ แต่ไม่สามารถเขียนขอตำแหน่งทางวิชาการได้จึงเกิดความรู้สึกว่าตนเองไม่ก้าวหน้าเหมือนเพื่อนที่ได้ไปบรรจุในโรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน จากข้อมูลที่ได้ทำการศึกษาสรุปได้ว่าความเครียดในการทำงานของครูอันเนื่องมาจากปัจจัยด้านลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์ ด้านความก้าวหน้า และด้านโครงสร้างนโยบาย ส่งผลกระทบต่อร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรมของครูจนเกิดความเครียด ทั้งยังส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง

การปรึกษากลุ่มเป็นวิธีการหนึ่งที่มีประสิทธิภาพ และนำมาใช้เพื่อลดความเครียดได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้ เพราะการปรึกษากลุ่มเป็นกระบวนการที่ทำให้ผู้ที่ประสบปัญหาต่าง ๆ ในการทำงานสามารถหาแนวทางแก้ไข ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ (กาญจนา สุทธิเนียม, 2560) สอดคล้องกับงานวิจัยของจิตรา เสริมศรี (2559) ที่กล่าวว่า การปรึกษากลุ่มเป็นกระบวนการที่ให้ความช่วยเหลือแก่กลุ่มบุคคล เพื่อเรียนรู้การไว้วางใจตนเอง และผู้อื่น สามารถรับรู้ว่าคุณอื่นก็มีความต้องการ และมีปัญหาที่คล้ายคลึงกับตนเอง อันจะนำไปสู่การมีทัศนคติใหม่ เพิ่มประสิทธิภาพในการค้นหาแนวทางการจัดการ และมองหาวิธีการในการแก้ไขปัญหาของตนเอง และสามารถนำวิธีการในกลุ่มไปประยุกต์ใช้ เพื่อแก้ปัญหาในชีวิตประจำวันได้ ทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ

ทฤษฎีพิจารณาเหตุผลอารมณ์ และพฤติกรรม มองธรรมชาติของมนุษย์ว่ามนุษย์เป็นสิ่งมีชีวิตที่เกิดมาพร้อมศักยภาพในความคิดสองด้าน คือ ด้านความคิดอย่างมีเหตุผล หรือความคิดแบบตรงไปตรงมา และด้าน

ความคิดที่ไม่สมเหตุสมผล ทำให้ตนเองมีปัญหาจากความเชื่อที่ไม่สมเหตุสมผลของตนเอง การเปลี่ยนแปลงความเชื่อให้มีเหตุผลจะช่วยลดระดับความไม่สบายใจ และนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงทางอารมณ์ และพฤติกรรมที่ดีขึ้น ซึ่งปัญหาความเครียดในการปฏิบัติงานของครูเกิดจากความเชื่อที่เชื่อว่างานที่ตนเองรับผิดชอบอยู่นั้น มีปริมาณมากเกินไปกำลังของตน อีกทั้งยังไม่ได้รับการสนับสนุนที่ดีจากองค์กร ผู้ร่วมงานสร้างปัญหา ซึ่งการปรึกษากลุ่มตามทฤษฎีพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรมจะสามารถช่วยให้ครูศูนย์เด็กเล็กมีการปรับเปลี่ยนความคิด ความรู้สึก เพื่อปรับเปลี่ยนอารมณ์พฤติกรรม ส่งผลให้ความเครียดในการปฏิบัติงานลดลง ส่งผลทางบวกต่อสุขภาพกายสุขภาพใจ หากสุขภาพกาย สุขภาพใจดีจะส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น อันจะนำไปสู่ความก้าวหน้าในวิชาชีพต่อไป (ลักขณา สรวิวัฒน์, 2560)

แนวคิดที่เป็นแก่นของ REBT คือ ทฤษฎีบุคคลิกภาพ (ABC) ของเอลลิส เป็นการอธิบายถึงปัญหาการปรับตัวหรือพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมอันเกิดจากความเชื่อที่ไร้เหตุผลต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับบุคคลนั้น โดยเอลลิส มีความคิดว่า บุคคลที่ยังมีความคิดความเชื่อที่ไร้เหตุผลมากเท่าไร เขาจะมีปัญหาอารมณ์ซึ่งรบกวนความปกติสุขของเขามากเท่านั้น A คือ Activity Event หมายถึง เหตุการณ์สิ่งที่เกิดขึ้นมาขัดการความต้องการหรือปิดกั้นความสำเร็จ ความรัก ความสะดวกสบาย เมื่อเกิดเหตุการณ์ขึ้นบุคคลมีแนวโน้มสร้างความคิด อารมณ์ และพฤติกรรมเกิดขึ้นตามมา ใช้ตัวย่อว่า C คือ Consequence โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ความรู้สึกที่ไม่เหมาะสมเกิดความวิตกกังวล ซึมเศร้า กระวนกระวาย รวมถึงปัญหาพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมต่าง ๆ เช่น การถอยหนี การซึมเศร้า การย่ำคิดย่ำทำเป็นต้น ผลที่เกิดจากระบบความคิดความเชื่อ ซึ่งเอลลิสใช้ตัวย่อว่า B คือ Believe About Event ซึ่งเป็นความเชื่อที่ไร้เหตุผล (Irrational Believes) จะส่งผลให้เกิดอารมณ์ ความรู้สึกที่ไม่เหมาะสมรบกวนจิตใจ สำหรับความเชื่อที่มีเหตุผล (Ration Believes) จะส่งผลให้เกิดอารมณ์ ความรู้สึก และพฤติกรรมที่เหมาะสมตามมา นั่นคือ A (Activity Event) ไม่ได้เป็นผลทำให้เกิด C (Consequence) แต่มาจากความเชื่อ B (Believes) นั้นเอง (วิภาพร สร้อยแสง, 2558)

จากที่กล่าวมาผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะช่วยลดความเครียดในการปฏิบัติงานของครู โดยศึกษาผลของการปรึกษากลุ่มตามทฤษฎีพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรมต่อความเครียดในการทำงานของครูศูนย์เด็กเล็ก วิทยาเขตสิรินธรราชวิทยาลัยในพระราชูปถัมภ์ จังหวัดนครปฐม ทั้งนี้ เพื่อให้ครูสามารถเผชิญปัญหาต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม และหาแนวทางที่จะจัดการกับความเครียดในการทำงานที่เกิดขึ้นได้ตลอดจนอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข

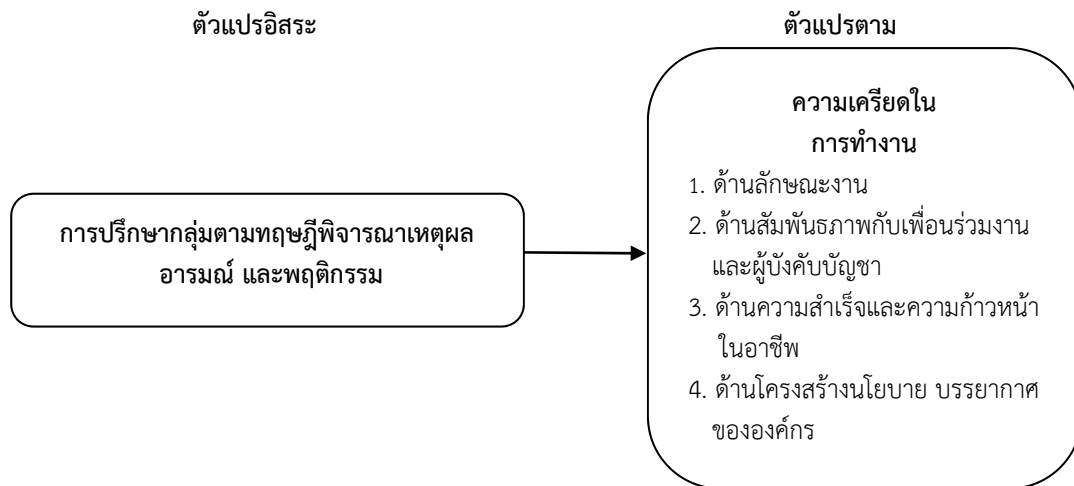
วัตถุประสงค์

1. เพื่อเปรียบเทียบระดับความเครียดในการทำงานของครูศูนย์เด็กเล็กที่ได้รับการปรึกษากลุ่มตามทฤษฎีพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรมก่อน และหลังการทดลอง
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความเครียดในการทำงานของครูศูนย์เด็กเล็กระหว่างกลุ่มทดลองที่ได้รับการปรึกษากลุ่มตามทฤษฎีพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม และกลุ่มควบคุมไม่ได้รับการให้การศึกษา ก่อนการทดลองและหลังการทดลอง

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและกรอบแนวคิด

จากการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสรุปได้ว่าแนวคิดที่สำคัญของการปรึกษาทฤษฎีพิจารณา เหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรมเชื่อว่าความเชื่อที่ไม่มีเหตุผลเป็นสาเหตุเชื่อมโยงไปสู่อารมณ์ และพฤติกรรมที่ แสดงออกมาอย่างปราศจากเหตุผล กล่าวคือ เหตุการณ์ (A) ไม่ใช่ตัวการที่ทำให้เกิดความรู้สึก (C) แต่เกิด จากความเชื่อ (B) เกี่ยวกับ (A) ที่ทำให้เกิด (C) ซึ่งจากความเครียดในการทำงานของครู ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านความสำเร็จ และความก้าวหน้าในงานอาชีพ ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน และ ผู้บังคับบัญชา และด้านโครงสร้างนโยบาย และบรรยากาศขององค์กรเป็นเพียงสิ่งที่ครูเชื่อ และส่งผลให้เกิด ความเครียดในการทำงาน ดังนั้น การให้การปรึกษากลุ่มตามแนวคิดทฤษฎีนี้จะช่วยให้ครูศูนย์เด็กเล็กได้ปรับ ความคิดที่เกิดความความเชื่อ และสามารถลดความเครียดที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานได้ โดยผู้วิจัยนำแนวคิด มากำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

ความเครียดในการทำงานของครูศูนย์เด็กเล็ก กลุ่มทดลองหลังได้รับการให้การปรึกษากลุ่มตามทฤษฎีพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรมต่ำกว่าก่อนได้รับการให้การปรึกษากลุ่มตามทฤษฎีพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยกึ่งการทดลอง (Quasi Experimental Designs) ทดสอบก่อน และหลัง ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

ประชากร เป็นครูศูนย์เด็กเล็กวิทยาเขตสิรินธรราชวิทยาลัยในพระราชูปถัมภ์ จังหวัดนครปฐม จำนวน 60 คน

กลุ่มตัวอย่าง เป็นครูศูนย์เด็กเล็กวิทยาเขตสิรินธรราชวิทยาลัยในพระราชูปถัมภ์ จังหวัดนครปฐม ที่ได้มาจากการตอบแบบสอบถามแบบวัดความเครียดในการทำงาน ได้คะแนนในระดับสูงเรียงจากคะแนน มากสุดขึ้นมา จำนวน 16 คน จากนั้นใช้วิธีการจับคู่ (Match Pair) โดยใช้เกณฑ์เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และประสบการณ์การทำงาน เป็นกลุ่มทดลอง และกลุ่มควบคุมกลุ่มละ 8 คน ซึ่งมีเกณฑ์กำหนด ขนาดกลุ่มตัวอย่างตามแนวคิดการกำหนดเกณฑ์ของ Vinogradov et al., (1989) ที่ว่าขนาดสมาชิกกลุ่ม ในการให้การปรึกษาที่ได้ผลควรมีสมาชิก 5-8 คน โดยกลุ่มทดลองได้เข้าร่วมการปรึกษากลุ่ม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มีรายละเอียดดังนี้

1. แบบวัดความเครียดในการทำงานของครูศูนย์เด็กเล็ก จำนวน 40 ข้อ ประกอบความเครียดในการทำงาน 4 ด้าน คือ 1. ด้านลักษณะงาน 2. ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา 3. ด้านความสำเร็จ และความก้าวหน้าในอาชีพ 4. ด้านโครงสร้างนโยบาย บรรยากาศขององค์กร โดยสร้าง มาจากการทบทวนเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการทำงาน แล้วนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบมีค่าดัชนีความสอดคล้อง (Item Objective Congruence: IOC) อยู่ระหว่าง 0.66-1.00 และนำไป Tryout หาค่าเชื่อมั่นของแบบวัดความเครียดในการทำงานของครูศูนย์เด็กเล็ก มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคโดยรวมเท่ากับ 0.945

2. โปรแกรมการปรึกษากลุ่มตามทฤษฎีพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม ผู้วิจัยดำเนินการกำหนด กรอบในการให้การปรึกษากลุ่ม โดยมีเป้าหมายเพื่อลดความเครียดในการทำงานของครูศูนย์เด็กเล็ก ในด้านลักษณะงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และด้านโครงสร้าง นโยบาย และบรรยากาศขององค์กร โดยดำเนินการสร้างเครื่องมือสร้างมาจากการศึกษาเอกสาร และงานวิจัย ที่เกี่ยวข้องกับเครียดในการทำงาน และศึกษาการสร้างรูปแบบ ทฤษฎี และเทคนิคในการให้การปรึกษากลุ่ม ตามทฤษฎีพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรมทั้งใน และต่างประเทศ โดยกำหนดโปรแกรมให้การปรึกษา ทั้งหมด 12 ครั้ง ครั้งละ 1.30 ชั่วโมง แล้วนำโปรแกรมการให้การปรึกษากลุ่มตามทฤษฎีพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม เพื่อลดความเครียดในการทำงานของครูศูนย์เด็กเล็ก ที่สร้างขึ้นนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบมีค่าดัชนีความสอดคล้อง (Item Objective Congruence: IOC) อยู่ระหว่าง 0.66-1.00

วิธีการเก็บข้อมูล

การพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่าง การวิจัยครั้งนี้ผ่านการพิจารณาคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ สถาบันวิจัย และพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา (BSRU-REC 6412003) โดยผู้วิจัยได้อธิบาย วัตถุประสงค์ รายละเอียดขั้นตอนของการวิจัย ประโยชน์ที่ผู้ร่วมวิจัยจะได้รับ สอบถามความสมัครใจ และ ลงนามยินยอมเข้าร่วมการวิจัย การเก็บข้อมูลเป็นความลับ และการนำเสนอผลการวิจัยเป็นภาพรวม รวมทั้ง สามารถปฏิเสธ และออกจากกรวิจัยได้โดยไม่มีผลใดๆ ต่อการปฏิบัติงาน

ผู้วิจัยให้การปรึกษากลุ่มโดยนำหลักการ แนวคิด ทฤษฎีพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรมมาใช้ เพื่อให้ครูศูนย์เด็กเล็กปรับเปลี่ยนความคิด ความรู้สึก พฤติกรรมไปในทิศทางที่พึงประสงค์ ซึ่งจะนำไปสู่ การลดสภาวะความกดดันจากการทำงาน และลดความเครียดได้ จำนวน 12 ครั้ง สัปดาห์ละ 2 ครั้ง ๆ ละ 1.30 ชั่วโมง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลทั่วไปค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
2. เปรียบเทียบความเครียดในการทำงานของครูศูนย์เด็กเล็กก่อนการทดลอง และหลังการทดลอง โดยใช้สถิติ Paired-sample t-test
3. เปรียบเทียบความเครียดในการทำงานของครูศูนย์เด็กเล็กระหว่างกลุ่มทดลองที่ได้รับการปรึกษากลุ่ม และกลุ่มควบคุมที่ได้รับการดูแลแบบปกติ โดยใช้สถิติ Test Independent

ผลการศึกษา

การวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานของการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ความเครียดในการทำงานของครูศูนย์เด็กเล็กฯ กลุ่มทดลอง ก่อนและหลังได้รับการให้การศึกษา กลุ่มผู้วิจัยนำคะแนนความเครียดในการทำงานของครูศูนย์เด็กเล็กฯ มาหาค่าสถิติพื้นฐาน ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยรวมและรายด้าน (n=8) ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเครียดในการทำงานกลุ่มทดลอง ก่อนและหลังการทดลอง

ความเครียดในการทำงาน	ก่อนการทดลอง			หลังการทดลอง		
	Mean	S.D.	แปลผล	Mean	S.D.	แปลผล
1. ด้านลักษณะงาน	4.00	0.77	มาก	1.92	0.60	น้อย
2. ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา	4.00	0.81	มาก	1.68	0.76	น้อยที่สุด
3. ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ	4.24	0.92	มากที่สุด	1.98	0.81	น้อย
4. ด้านโครงสร้างนโยบายบรรยากาศขององค์กร	4.26	0.78	มากที่สุด	1.59	0.46	น้อยที่สุด
รวม	4.13	0.82	มาก	1.79	0.66	น้อยที่สุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามตารางที่ 1 พบว่า ความเครียดในการทำงานของครูศูนย์เด็กเล็กฯ กลุ่มทดลอง ก่อนการทดลองโดยรวมอยู่ในระดับมาก (=4.13 , S.D.=0.82) ความเครียดในการทำงานของครูศูนย์เด็กเล็กฯ กลุ่มทดลอง หลังการทดลองโดยรวมอยู่ในระดับน้อยที่สุด (=1.79, SD=0.66)

2. ผลการวิเคราะห์ความเครียดในการทำงานของครูศูนย์เด็กเล็กฯ กลุ่มทดลอง หลังได้รับการให้การศึกษา กลุ่มรายข้อ หลังการทดลอง จำนวนตามขอบข่ายการวิจัย 4 ด้าน คือ 1. ด้านลักษณะงาน 2. ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา 3. ด้านความสำเร็จ และความก้าวหน้าในอาชีพ 4. ด้านโครงสร้างนโยบายและบรรยากาศขององค์กร

2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาระดับความเครียดในการทำงานของครูศูนย์เด็กเล็ก ในด้านลักษณะงานจำนวนเป็นภาพรวมและรายชื่อหลังการทดลอง

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเครียดในการทำงานของครูศูนย์เด็กเล็ก กลุ่มทดลองในด้านลักษณะงานเป็นภาพรวมและรายชื่อก่อนและหลังการทดลอง

ข้อที่	รายการด้านลักษณะงาน	ก่อนการทดลอง		หลังการทดลอง	
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1	ท่านมีความกังวลจากปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายมากเกินไป	4.38	0.48	2.63	0.48
2	ท่านรู้สึกหงุดหงิดเมื่อรู้ว่าอุปกรณ์ไม่เพียงพอในการปฏิบัติงาน	4.50	0.50	2.00	0.50
3	เมื่อท่านได้รับมอบหมายให้ทำงานอื่นในขณะที่กำลังสอน ท่านจะเสียดังไวยว้ายกับเพื่อนหรือเด็กนักเรียนในห้อง	4.13	0.78	1.50	0.71
4	ท่านมีอาการเหงื่อออก ใจสั่น เมื่อถูกติดตามงานที่ท่านยังทำไม่เสร็จ	3.75	0.83	2.38	0.70
5	ท่านรู้สึกหงุดหงิดเมื่อต้องทำงานด้วยวิธีการที่กำหนดมาให้ ทั้งที่มีวิธีการอื่นที่ดีกว่านี้	4.00	0.71	2.25	0.66
6	ท่านรู้สึกปวดศีรษะเมื่องานที่รับผิดชอบไปไม่ถึงเป้าหมาย	3.88	0.60	2.13	0.60
7	ท่านมักจะเสียดังไวยว้ายกับเพื่อนร่วมงานเมื่อถูกให้มาปฏิบัติงานในวันหยุด	3.75	1.09	1.25	0.66
8	ท่านจะทำเสียดังกระแทกสิ่งของเมื่อต้องไปสอนแทนห้องเพื่อนป่วยหรือลาหยุด	3.63	1.11	1.25	0.43
9	ท่านจะรู้สึกปวดท้องเมื่อถูกเรียกให้ไปรับงานด่วนกระทันหันในระหว่างปฏิบัติการสอนภายในห้องเรียน	3.88	0.60	2.00	0.71
10	ในเวลาตื่นนอนทุกเช้าท่านจะรู้สึกเบื่อหน่ายไม่อยากลุกจากที่นอน	3.88	0.48	1.88	0.60
รวม		3.98	0.71	1.92	0.60

จากตารางที่ 2 พบว่า ความเครียดในการทำงานของครูศูนย์เด็กเล็กหลังการทดลอง ในด้านลักษณะงาน โดยภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามี 3 ข้อที่อยู่ในระดับน้อยที่สุด คือ (3, 7, 8) และ มี 1 ข้อ อยู่ในระดับปานกลาง คือ (1)

2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาระดับความเครียดครูศูนย์เด็กเล็กหลังการทดลอง ในด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาปรากฏดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเครียดในการทำงานของครูศูนย์เด็กเล็ก กลุ่มทดลอง ในด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาเป็นภาพรวมและรายข้อก่อนและหลังการทดลอง

ข้อที่	รายการด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา	ก่อนการทดลอง		หลังการทดลอง	
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1	ท่านรู้สึกปวดศีรษะที่รู้ว่ามีการแข่งขันกันในกลุ่มเพื่อนร่วมงานตลอดเวลา	3.75	0.66	2.50	0.87
2	ท่านรู้สึกไม่สบายใจเนื่องจากเพื่อนร่วมงานเกิดความขัดแย้งแบ่งพรรคแบ่งพวกกันเอง	3.50	0.87	2.13	0.78
3	ท่านมักจะโต้แย้งกับเพื่อนร่วมงานทุกครั้งที่เกิดเรื่องงาน	3.88	0.93	1.75	0.97
4	ท่านรู้สึกรำคาญใจกับผู้บังคับบัญชาไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับของศูนย์เด็กเล็ก และทางราชการ	3.63	0.99	1.75	0.83
5	ท่านกลัวว่าจะถูกผู้บังคับบัญชาเห็นว่าท่านไม่มีความสามารถหรือผิดพลาดในตัวเอง	3.88	0.93	1.75	0.83
6	ท่านแสดงความไม่พอใจโดยการไประบายกับเพื่อน เมื่อทราบว่าผู้บังคับบัญชามอบหมายงานโดยไม่พิจารณาตามความสามารถของท่าน	4.13	0.93	1.88	0.60
7	ท่านจะรู้สึกปวดท้องเมื่อได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติเป็นทีม	3.25	0.83	1.88	0.78
8	ท่านตำหนิเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานที่ไม่ให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในหน้าที่	3.75	1.20	2.00	0.87
9	ท่านมักจะตอบโต้กลับทันทีเมื่อได้ยินว่าเพื่อนร่วมงานพูดถึงท่านในแง่ไม่ดี	3.25	1.09	1.75	0.83
10	ท่านจะมีอาการเหงื่อออก มือสั่น ใจสั่น เมื่อผู้บังคับบัญชาเรียกพบ	3.75	0.83	2.38	0.70
รวม		3.68	0.93	1.98	0.81

จากตารางที่ 3 พบว่า ความเครียดในการทำงานของครูศูนย์เด็กเล็กหลังการทดลอง ในด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา โดยภาพรวมพบว่ามี 6 ข้ออยู่ในระดับน้อย (1, 2, 6, 7, 8, 10) มีเพียง 2 ข้อ ที่อยู่ในระดับน้อยที่สุด คือ (3, 4, 5, 9)

2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาระดับความเครียดในการทำงานของครูศูนย์เด็กเล็กฯ หลังการทดลองในด้านความเครียดสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ปรากฏดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเครียดในการทำงานของครูศูนย์เด็กเล็ก กลุ่มทดลองในด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพเป็นภาพรวมและรายข้อก่อนและหลังการทดลอง

ข้อที่	รายการด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ	ก่อนการทดลอง		หลังการทดลอง	
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1	ท่านตั้งมาตรฐานและเป้าหมายการทำงานของตัวเองไว้สูงเกินไป	4.38	0.86	1.75	0.66
2	ท่านมีความตั้งใจและเอาใจใส่ต่อการปฏิบัติเป็นอย่างดี แต่ท่านก็ไม่แน่ใจว่ามีความก้าวหน้าใน ตำแหน่งหน้าที่หรือไม่	3.88	1.05	1.50	0.50
3	ท่านรู้สึกไม่สบายใจเมื่อใกล้ถึงเวลาประเมินผลงาน	3.88	1.05	1.63	0.70
4	ท่านจะแสดงความไม่พอใจกับเพื่อนร่วมงานเมื่อพบท่านมีรายชื่อถูกส่งไปอบรม	3.00	1.00	1.50	0.71
5	ท่านจะแสดงความไม่พอใจกับเพื่อนร่วมงานเมื่อพบว่าท่านไม่มีรายชื่อถูกส่งไปอบรม	3.50	1.12	1.88	0.78
6	ท่านรู้สึกว่าการประชุมในหน่วยงานของท่านเป็นเรื่องหน้าเบื่อหน่าย	4.38	1.12	1.88	0.78
7	ในระหว่างการประชุมเมื่อท่านถูกเรียกให้แสดงความคิดเห็น ท่านรู้สึกปวดท้อง	3.50	0.87	1.50	0.50
8	ท่านคิดว่างานที่ทำอยู่ไม่สามารถพัฒนาไปตำแหน่งที่สูงขึ้นได้	3.36	0.70	1.75	0.66
9	เมื่อใดที่พูดถึงเรื่องการสมัครสอบท่านมักจะปวดศีรษะ	3.50	1.00	1.13	0.33
10	ท่านรู้สึกไม่พอใจเมื่อพบคนที่ได้รับมอบหมายมากกว่า จะได้รับการประเมินผลงานดีกว่า	4.25	0.83	2.13	0.78
รวม		3.67	0.91	1.68	0.65

จากตารางที่ 4 พบว่า ความเครียดในการทำงานของครูศูนย์เด็กเล็กฯ หลังการทดลองในด้านความสำเร็จ และความก้าวหน้าในอาชีพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อยที่สุด มีเพียง 3 ข้อ อยู่ในระดับน้อย คือ (5 ,6, 10)

2.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการทำงานของครูศูนย์เด็กเล็กฯ หลังการทดลองในด้านโครงสร้างนโยบายบรรยากาศขององค์กรปรากฏดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเครียดในการทำงานของครูศูนย์เด็กเล็ก กลุ่มทดลองในด้านโครงสร้างนโยบาย บรรยากาศขององค์กร เป็นภาพรวม และรายข้อก่อนและหลังการทดลอง

ข้อที่	ด้านโครงสร้างนโยบาย บรรยากาศขององค์กร	ก่อนการทดลอง		หลังการทดลอง	
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1	ท่านมีความเบื่อหน่ายกับสภาพแวดล้อมภายในศูนย์เด็กเล็กฯ	3.00	0.50	1.00	0.00
2	ท่านรู้สึกถึงความไม่เป็นมิตรทุกครั้งที่เข้ามาภายในศูนย์เด็กเล็กฯ	3.50	0.71	1.38	0.48
3	ท่านหงุดหงิดเมื่อตอนเข้ามาถึงที่ทำงานแล้วพบว่า มีมลภาวะไม่เหมาะสม เช่น เสียง กลิ่น ฝุ่น ละออง	3.25	0.66	1.25	0.43
4	ท่านไม่เห็นด้วยกับความไม่ชัดเจนในโครงสร้างของศูนย์เด็กเล็กฯ	3.88	0.70	1.75	0.43
5	ท่านไม่ยอมรับในระเบียบปฏิบัติท่านจะไว้วางใจกับเพื่อนร่วมงาน	3.75	1.20	2.00	0.00
6	เมื่อท่านได้รับมอบหมายงานที่ท่านรู้สึกไม่พอใจ ท่านจะเข้าพบผู้บริหารระดับสูงขึ้นไป	3.63	1.11	1.50	0.71
7	ท่านรู้สึกหงุดหงิดเมื่อพบว่า การนำเสนองานต้องผ่านหลายขั้นตอน	3.88	0.60	2.00	0.71
8	ท่านรู้สึกปวดศีรษะเมื่อได้รับคำสั่งให้ปฏิบัติงานจากหลายช่องทาง	3.75	0.66	2.00	0.71
9	ทุกครั้งที่มีการรวมตัวเพื่อปฏิบัติงานนอกเหนือหน้าที่ ท่านมาปฏิบัติงานด้วยความรู้สึกไม่พอใจ	3.13	0.93	1.25	0.48
10	ท่านรู้สึกหงุดหงิดเมื่อรู้สึกว่าไม่ได้รับความเป็นธรรมในการจัดสรรงานให้ปฏิบัตินอกเวลา	3.88	1.05	1.75	0.66
รวม		3.56	0.81	1.59	0.47

จากตารางที่ 5 พบว่า ความเครียดในการทำงานของครูศูนย์เด็กเล็กฯ หลังการทดลองในด้านโครงสร้างนโยบายบรรยากาศขององค์กร โดยภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับน้อยที่สุด เพื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มี 3 ข้ออยู่ในระดับน้อย คือ (5, 7, 8)

3. ผลการเปรียบเทียบความเครียดในการทำงานของครูศูนย์เด็กเล็กฯ กลุ่มทดลอง ก่อนและหลังได้รับการให้การปรึกษากลุ่ม ผู้วิจัยนำคะแนนความเครียดในการทำงานของครูศูนย์เด็กเล็กฯ กลุ่มทดลองมาหาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ($n=8$) ดังแสดงในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนน ก่อนการทดลอง และหลังการทดลองของกลุ่มทดลอง โดยรวม ($n=8$)

ความเครียดในการทำงาน	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	ค่า t	P
ก่อนการทดลอง	8	40.65	4.42	16.79*	.000*
หลังการทดลอง	8	26.56	2.63		

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ผลการเปรียบเทียบข้อมูลตามตารางที่ 6 พบว่า ความเครียดในการทำงานของครูศูนย์เด็กเล็กกลุ่มทดลองหลังได้รับการให้การปรึกษากลุ่มต่ำกว่าก่อนได้รับการให้การปรึกษากลุ่มอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

1. ครูศูนย์เด็กเล็กฯ หลังการเข้าร่วมการให้การปรึกษากลุ่มมีความเครียดลดลงต่ำกว่าก่อนเข้าร่วมการให้การปรึกษาแบบกลุ่มตามทฤษฎีพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านลักษณะงานมีค่าเฉลี่ยลดลง 2.0 ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชามีค่าเฉลี่ยลดลง 1.7 ด้านความสำเร็จ และความก้าวหน้าในอาชีพมีค่าเฉลี่ยลดลง 1.99 และด้านโครงสร้างนโยบาย บรรยากาศขององค์กรมีค่าเฉลี่ยลดลง 1.97 จะเห็นได้ว่าความเครียดในการทำงานทุกด้านมีค่าเฉลี่ยลดลงในทุกด้าน ผลความแตกต่างของความเครียดในดซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยข้อที่ 1 แสดงให้เห็นว่าการเข้าร่วมการให้การปรึกษากลุ่มตามทฤษฎีพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม เป็นวิธีหนึ่งที่ใช้ลดความเครียดของครูศูนย์เด็กเล็ก ทั้งนี้ เนื่องจากการให้การปรึกษากลุ่มตามทฤษฎีพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรมเป็นกระบวนการที่เป็นขั้นตอนมีกระบวนการช่วยเหลือที่ทำให้สมาชิกในกลุ่มสามารถมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน สร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างกันในกลุ่ม เกิดความกล้าแสดงออกทางความคิด เกิดความไว้วางใจต่อกัน มีการยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ส่งผลให้สมาชิกในกลุ่มร่วมมือกันในการเสนอแนะทางในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น โดยกระบวนการจะเน้นให้สมาชิกได้สำรวจปัญหาที่เกิดขึ้นว่าเกิดว่ามีสาเหตุที่แท้จริงอย่างไร ทำความเข้าใจถึงต้นเหตุของปัญหาที่ทำให้เกิดความเครียด การโต้แย้งกับความคิดความเชื่อที่ไม่สมเหตุสมผลของตนเองที่เป็นสาเหตุของการเกิดความเครียด หรือการแสดงออกทางพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม จนส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน โดยการใช้กระบวนการให้การปรึกษาใช้เทคนิควิธีการโต้แย้งที่หลากหลายทั้งทางด้านความคิด อารมณ์ และพฤติกรรม ความเข้าใจกับรูปแบบแบบความคิด

แบบ ABCDEF จนกลุ่มทดลองสามารถสร้างความคิดความเชื่อที่เหมาะสม สามารถปรับเปลี่ยนความคิด ความรู้สึกของตนเอง หาวิธีการจัดการความเครียดของตนเอง ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานได้เหมาะสม ตามแต่ละตัวบุคคล และเกิดความมั่นใจในตนเองรู้สึกว่าตนเองเป็นบุคคลที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ และงานที่ได้รับมอบหมาย เมื่อสามารถเปลี่ยนความเชื่อที่ไร้เหตุผลให้เป็นความเชื่อที่มีเหตุผล ตามหลักการได้แย่งความเชื่อ รวมถึงการผสมผสานทางความคิด อารมณ์ และพฤติกรรมก็จะส่งผลให้เกิด อารมณ์ และพฤติกรรมที่เหมาะสมตามมา ซึ่งนำไปสู่การเสริมสร้างการเห็นคุณค่าในตนเองเพิ่มมากขึ้น ในอนาคต สอดคล้องกับงานวิจัยของณัชชา ชุนช่วยเจริญ (2559) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง ผลการศึกษากลุ่มเกสตัลต์ต่อการยับยั้งชั่งใจของเยาวชนที่กระทำความผิดซ้ำ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลการศึกษากลุ่มตามทฤษฎีเกสตัลต์ต่อการยับยั้งชั่งใจของเยาวชนที่กระทำความผิด ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มทดลองมีคะแนนเฉลี่ยการยับยั้งชั่งใจสูงกว่ากลุ่มควบคุมทั้งในระยะหลังการทดลอง และระยะติดตามผล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. ความแตกต่างของความเครียดของครูศูนย์เด็กเล็กกลุ่มทดลองหลังเข้าร่วมโปรแกรมการศึกษากลุ่มตามทฤษฎีการพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม และครูศูนย์เด็กเล็กกลุ่มควบคุมที่ได้รับการดูแลตามปกติไม่ได้เข้าร่วมการศึกษากลุ่ม เกิดจากการเข้าร่วมโปรแกรมการให้การศึกษากลุ่มตามทฤษฎีการพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรมทำให้ผลการเปรียบเทียบคะแนนความเครียดภายหลังการทดลองระหว่างกลุ่มทดลอง และกลุ่มควบคุมมีความแตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากกระบวนการให้การศึกษานั้นให้สมาชิกค้นหาความจริงของสาเหตุที่ทำให้เกิดอารมณ์ พฤติกรรม และความคิดที่ไม่เหมาะสมของตัวนั้นเกิดจากความคิดความเชื่อที่ไม่สมเหตุสมผลที่ทุกคนเฝ้าบอกตัวเองอยู่เสมอ ๆ บุคคลจึงควรได้รับการช่วยเหลือ โดยกระตุ้นให้เกิดการปรับเปลี่ยนความคิดอย่างมีเหตุผล เพื่อที่จะขจัดให้ความคิดความเชื่อที่ไม่สมเหตุสมผลให้หมดไป ซึ่งจะทำให้บุคคลมีอารมณ์ และพฤติกรรมที่เหมาะสมขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ (Ellis, 1996; Corey, 2008) กล่าวว่าบุคคลมีความสามารถในการเปลี่ยนแปลงการคิด อารมณ์ และพฤติกรรมของตนเองได้อย่างมีความหมายสามารถบรรลุเป้าหมายได้ โดยหลีกเลี่ยงเหตุการณ์ที่ทำให้กังวลรวมทั้งรับรู้ และไม่ทำอะไรที่ทำให้เกิดผลทางอารมณ์ที่ตามมาคงอยู่ตลอดไป บุคคลสามารถเลือกที่จะตรวจสอบท้าทายปรับเปลี่ยน และขจัดความเชื่อที่ไม่สมเหตุสมผลที่บุคคลได้ยึดถือไว้ออกไป สอดคล้องกับงานวิจัยสุทธิดา โขงรัมย์ (2553) ที่กล่าวว่าการศึกษากลุ่มตามทฤษฎีการพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรมเป็นกระบวนการศึกษาที่ช่วยให้ผู้รับการศึกษารับรู้ที่จะรู้จักตนเองเรียนรู้การยอมรับตนเอง และยอมรับผู้อื่น โดยใช้หลักการคิดแบบ ABCDEF (Ellis, 1996) A = กระตุ้น (Activating Event), B = ความเชื่อที่มีต่อเหตุการณ์ (Belief), C = ผลที่เกิดขึ้นทางอารมณ์ และพฤติกรรมของบุคคล (Emotional and Behavioral Consequence), D = การโต้แย้ง (Disputing Intervention), E = ผลที่เกิดขึ้นจากการโต้แย้ง (Effect), F = อารมณ์ความรู้สึกใหม่ (New Feeling) ในการค้นหาความเชื่อความคิดที่ไม่สมเหตุสมผล และช่วยให้บุคคลมีการปรับเปลี่ยนโต้แย้งความคิดที่ไม่สมเหตุสมผล และพัฒนาตนเองให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น อีกทั้งยังสามารถช่วยให้บุคคลมีการมองเหตุการณ์ใหม่ได้รู้จักคิดที่หลากหลายแง่มุม รู้จักการแยกแยะความคิดที่มีเหตุผลกับความคิดที่ไม่มีเหตุผล และนำไปสู่ความคิดที่สมเหตุสมผล ซึ่งจะทำให้บุคคลได้เห็นคุณค่าของตนเอง และความสามารถของตนเองตามความเป็นจริง ทั้งนี้ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของรัตน บัญญัติ (2558) ได้ทำการศึกษาการเปรียบเทียบผลการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามทฤษฎีเผชิญความจริง และทฤษฎีการพิจารณาเหตุผล อารมณ์

และพฤติกรรม เพื่อลดความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลการวิจัย พบว่า 1) บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่ได้รับการให้คำปรึกษา แบบกลุ่ม ตามทฤษฎีเผชิญความจริงความเครียดลดลงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 2) บุคลากร สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่ได้รับการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามทฤษฎีพิจารณาเหตุผลอารมณ์ และพฤติกรรม มีความเครียดลดลงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 3) บุคลากร สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่ได้รับการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามทฤษฎีเผชิญความจริง มีความเครียดลดลงไม่แตกต่างจากกลุ่มที่ได้รับการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามทฤษฎีพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม

จากการเข้าร่วมกิจกรรมการปรึกษากลุ่มในช่วงเริ่มต้นสมาชิกทุกคนมีความกังวล มีความอาย ในการแสดงออกต่อหน้าผู้อื่น ผู้วิจัยได้ทำการพูดคุยสร้างความคุ้นเคยสนิทสนม ความเป็นกันเอง และเปิดโอกาสให้สมาชิกในกลุ่มที่มีความพร้อมกว่าได้เล่าสถานการณ์ หรือความเครียดของตนเองมาก่อน จนกระทั่งสมาชิกค่อย ๆ ผ่อนคลายความกังวล ในขณะที่ทำกิจกรรมกลุ่มสมาชิกบางคนก็แสดงความคิดเห็น แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ตลอดจนยกตัวอย่างสถานการณ์ของตนเอง ให้กำลังใจสมาชิกในกลุ่ม จึงเป็นส่วนหนึ่งที่ส่งผลให้สมาชิกมีความเครียดในการทำงานลดลง มีกำลังใจในการปฏิบัติงานเพื่อมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ผลของการปรึกษากลุ่มตามทฤษฎีพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรมต่อความเครียดในการทำงานของครูศูนย์เด็กเล็กวิทยาเขตสิริธรราชวิทยาลัย ในพระราชูปถัมภ์จังหวัดนครปฐม โดยมีข้อเสนอแนะดังนี้

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้

1. โปรแกรมการให้การปรึกษาแบบกลุ่มตามทฤษฎีพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรมที่มีต่อความเครียดในการทำงานของครูศูนย์เด็กเล็ก สามารถนำไปประยุกต์ใช้ เพื่อการลดความเครียดในการทำงานของครูในสถานศึกษาต่าง ๆ ทั้งในภาครัฐบาล และเอกชนที่มีลักษณะเช่นเดียวกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

2. ผู้ที่จะนำโปรแกรมการให้การปรึกษาแบบกลุ่มตามทฤษฎีพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรมนี้ไปใช้ ควรเป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจตลอดจนมีทักษะ ในการให้การปรึกษากลุ่มเป็นอย่างดี และก่อนนำไปใช้ควรมีการทดลองใช้และปรับปรุงให้เหมาะสมกับบุคลากรแต่ละกลุ่ม

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาและทดลองการให้การปรึกษาแบบกลุ่มตามทฤษฎีพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรมที่มีต่อความเครียดในการทำงานกับกลุ่มตัวอย่างอื่น เช่น เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานราชการ พนักงานบริษัท เป็นต้น

2. ควรมีการเปรียบเทียบการให้การปรึกษาแบบกลุ่มตามทฤษฎีพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม กับความเครียดในด้านอื่น

3. ควรมีการเปรียบเทียบการให้การปรึกษาแบบกลุ่มตามทฤษฎีพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม โดยเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง เพศ สถานภาพสมรส สถานภาพทางเศรษฐกิจ สังคม และอาจต้องปรับรายละเอียดของโปรแกรมให้สอดคล้องกับลักษณะของกลุ่มที่ผันแปรไป

เอกสารอ้างอิง

- กมลชนก เยาวรัมย์. (2558). **ความเครียดของครูในเครือข่ายภูผา-นาสัก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาชุมพร เขต 2. ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.**
- กาญจนา สุทธิเนียม. (2560). **การพัฒนาต้นทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกของนิสิตครูโดยการให้การปรึกษากลุ่ม. กรุงเทพฯ: คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.**
- จิตรรา เสริมศรี. (2559). **ผลของการปรึกษากลุ่มตามแนวคิดพิจารณาเหตุผลอารมณ์และพฤติกรรม ต่อความมีวินัย ในตนเองของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 1. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.**
- ชุติมา พระโพธิ์. (2558). **ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดการจัดการความเครียดและคุณภาพชีวิต การทำงานของข้าราชการครูในจังหวัดสระบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.**
- ณรงค์กร ชัยวงศ์. (2559). **การศึกษาความเครียด สาเหตุความเครียด ของนิสิตคณะพยาบาลศาสตร์บุรีรัมย์ มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น. วารสารการประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติครั้งที่ 10. อาคารคณะทันตแพทย์ มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น ปทุมธานี. 4-5 พฤศจิกายน 2560. (123-132).**
- ณัชชา ชุนช่วยเจริญ. (2559). **ผลการปรึกษากลุ่มตามทฤษฎีเกสตัลต์ต่อการยับยั้งชั่งใจของเยาวชน ที่กระทำผิดซ้ำ. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.**
- รัตนา บุญบุตร. (2558). **การเปรียบเทียบผลการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามทฤษฎีเผชิญความจริงและ ทฤษฎีพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม เพื่อลดความเครียดในการปฏิบัติงานของ บุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.**
- ลักขณา สริวัฒน์. (2560). **ทฤษฎีและเทคนิคการให้การปรึกษา. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.**
- วิภาพร สร้อยแสง. (2558). **ผลของโปรแกรมการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มตามแนวพิจารณาเหตุผล อารมณ์และพฤติกรรม ต่อความแข็งแกร่งในชีวิตของนักศึกษาพยาบาล มหาวิทยาลัยเอกชน แห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.**
- สุทิสรา โงรัมย์. (2553). **ผลการให้คำปรึกษากลุ่มตามแนวทฤษฎีการพิจารณาเหตุผลอารมณ์ และพฤติกรรม ที่มีต่อการเห็นคุณค่าในตนเองและพฤติกรรมเสี่ยงทางเพศของวัยรุ่นหญิง. วารสารศึกษาศาสตร์ ฉบับวิจัยบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น. 4 (1), 128-133.**
- สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา. (2555). **มาตรฐานวิชาชีพครู. [Online]. Available: <http://site.ksp.or.th/about.php?site=testingeva&SiteMenuID=31>. [2563, ตุลาคม 10].**
- อุดมลักษณ์ เมฆาวณิช. (2556). **ความเครียดของข้าราชการครูในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาชลบุรี เขต 2 กลุ่มอำเภอพนัสนิคม. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.**

References

- Corey, G. (2008). *Theory and Practice of Group Counseling* (7 th ed.). Belmont, CA: /Brooks/ Cole.
- Ellis, J. (1996). *Prospective Memory of the Realization of Delayed Intentions: A Conceptual Framework for Research*. In M. Brandimonte, G. O. Einstein, & M. A. McDaniel (Eds.), *Memory: theory and Application* (pp. 1 -22). Mahwah, New Jersey: McDaniel (Eds.), Memory: theory and Application (pp. 1 -22). Mahwah, New Jersey:
- Vinogradov, S, & Yalom , I. D. (1989). *Concise Guide to Group Psychotherapy*. Washington, DC: America Psychiatric Press Inc.

คณะผู้เขียน

นางสาวเวณิกา ทศนภักดี

หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการปรึกษา
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
1061 ซอยอิสรภาพ 15 ถนนอิสรภาพ แขวงหิรัญรูจี เขตธนบุรี กรุงเทพฯ 10600
e-mail : wanuka7068@gmail.com

กาญจนา สุทธิเนียม

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
1061 ซอยอิสรภาพ 15 ถนนอิสรภาพ แขวงหิรัญรูจี เขตธนบุรี กรุงเทพฯ 10600
e-mail : kanchana.sut@bsru.ac.th

ชลพร กองคำ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
1061 ซอยอิสรภาพ 15 ถนนอิสรภาพ แขวงหิรัญรูจี เขตธนบุรี กรุงเทพฯ 10600
e-mail : 8888chon2508@gmail.com

ชูวิทย์ รัตนพลแสนย์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
1061 ซอยอิสรภาพ 15 ถนนอิสรภาพ แขวงหิรัญรูจี เขตธนบุรี กรุงเทพฯ 10600
e-mail : choowit@gmail.com

การศึกษาสารมาตรฐานภายในชนิดใหม่เพื่อการวิเคราะห์เชิงปริมาณ
ของเมทแอมเฟตามีนไฮโดรคลอไรด์ที่ผสมสารส้มโดยแก๊สโครมาโทกราฟี
The Study of Alternative Internal Standard for Quantitative Analysis
of Alum-Contaminated Methamphetamine Hydrochloride
by Gas Chromatography

อธิป อจละนันท์* และปริญญา สีลานันท์
คณะนิติวิทยาศาสตร์ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ

Athip Achalanant* and Parinya Seelanan
Faculty of Forensic Science, Royal Police Cadet Academy

Received: October 6, 2022

Revised: February 3, 2023

Accepted: February 7, 2023

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความเสถียรและประสิทธิภาพของสารมาตรฐานภายใน (IS) ชนิดใหม่สำหรับการวิเคราะห์ปริมาณเมทแอมเฟตามีนไฮโดรคลอไรด์ (MA) ที่ผสมสารส้มด้วยแก๊สโครมาโทกราฟี (GC) โดยการศึกษาจากสาร 4 ชนิด ได้แก่ Diphenylamine (DPA), Benzylamine, N-methylbenzyl Amine และ Diphenhydramine ตัวอย่างที่ใช้เตรียมได้จากการผสมสารมาตรฐาน MA และสารส้มเข้าด้วยกันใน IS จากผลการวิจัย พบว่า 1) ความเสถียรของสารที่นำมาศึกษามีเพียง DPA ที่เสถียรต่อตัวอย่าง ไม่ทำปฏิกิริยากับ MA และสารส้ม สามารถเตรียม และเก็บไว้สำหรับการวิเคราะห์ MA เป็นระยะเวลานานกว่า 1 เดือน และ 2) ตัวอย่างในสถานะที่มี DPA และไม่มี DPA ให้ผลความเข้มข้นของ MA ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่า DPA เป็น IS ที่มีประสิทธิภาพในการวิเคราะห์ความเข้มข้นของ MA เนื่องจาก DPA ไม่รบกวนการวิเคราะห์ สรุปได้ว่า DPA ที่นำมาพัฒนาเป็น IS ชนิดใหม่ ให้ประสิทธิภาพ และความเสถียรสูง สามารถเป็นทางเลือกในการวิเคราะห์สารเสพติด MA ที่ปนเปื้อนสารส้มได้ โดยลดข้อจำกัด และความยุ่งยากของการวิเคราะห์ เนื่องจากวิธีมาตรฐานที่ใช้ในการวิเคราะห์ความบริสุทธิ์ของ MA ต้องมีการสกัดตัวอย่างเพื่อกำจัดสารปนเปื้อนซึ่งส่งผลต่อความเสถียรของ IS แต่หากใช้ DPA เป็น IS จะลดขั้นตอนดังกล่าวลงได้ จึงสามารถนำผลการตรวจพิสูจน์เข้าสู่กระบวนการได้เร็วขึ้น ความคลาดเคลื่อนสำหรับการตรวจทางนิติวิทยาศาสตร์จากการวิเคราะห์ตัวอย่างที่ปนเปื้อนก็ลดลง อันเป็นประโยชน์แก่การสอบสวน และสร้างมาตรฐานต่อกระบวนการพิจารณาในชั้นศาล

คำสำคัญ: เมทแอมเฟตามีน สารมาตรฐานภายใน สารส้ม แก๊สโครมาโทกราฟี

Abstract

This research aimed to study the efficiency and stability of alternatives Internal Standard (IS) for the quantitative analysis of alum-contaminated Methamphetamine hydrochloride (MA) by Gas Chromatography (GC). The research was performed by the analysis of 4 chemicals including Diphenylamine (DPA), Benzylamine, N-methyl benzylamine and Diphenhydramine as the proposed IS. A mixture of standard MA and alum was prepared and used in this experiment. The results showed that 1) the stability was only achieved by DPA, with no reaction to MA and alum. The prepared DPA as IS in MA analysis can be stored up to 1 month and 2) MA concentration in DPA tested condition was not significantly different to the system without DPA at the statistical significance level of 0.05. It showed that DPA was the efficient IS for quantitative analysis of MA because DPA did not disturb the analysis. In summary, the proposed DPA was exhibited with stability and high efficiency. DPA can be used as an alternative IS for the analysis of alum-contaminated MA with less limitation and difficulty. As the standard method needed sample extraction for elimination of matrixes, use of DPA can reduce the complicated process of extraction. This can encourage a faster analysis with more reliable result for the contaminated drugs under forensic science to the criminal prosecution. Consequently, narcotic examination and inquiry process can be developed for the fairness of justice system.

Keywords: Methamphetamine, Internal Standard, Alum, Gas Chromatography

บทนำ

ปัญหายาเสพติดในประเทศไทยในปัจจุบันยังคงเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง จากสถิติจากสำนักงานคณะกรรมการป้องกัน และปราบปรามยาเสพติดประจำปีงบประมาณ 2564 พบว่า มีการจับกุมที่เกี่ยวข้องกับยาเสพติด ทั้งหมด 337,186 คดี ของกลางจากการจับกุมส่วนใหญ่เป็นเมทแอมเฟตามีนไฮโดรคลอไรด์ (Methamphetamine hydrochloride, MA) ในลักษณะต่าง ๆ จำแนกได้เป็น ยาบ้า 554 ล้านเม็ด และยาไอซ์ 26,622 กิโลกรัม และพบว่า มีแนวโน้มสูงขึ้นตลอด 5 ปีที่ผ่านมา (สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด, 2564) ความแตกต่างระหว่างยาบ้า และยาไอซ์ คือ ความบริสุทธิ์ของ MA โดยยาไอซ์มีความบริสุทธิ์เกือบ 100% (กิตติมา วัฒนากมลกุล, 2555) ในขณะที่องค์ประกอบของยาบ้าเกิดจากผสม MA กับ คาเฟอีน แป้ง สีส้มอาหาร หรือสารแต่งกลิ่น (สุรธัญย์ วีรพัฒน์ปวัน, 2551) ลักษณะทางกายภาพของยาไอซ์จะเป็นวัตถุเกล็ดสีขาว หรือใสคล้ายผลึกของสารเคมีหลายชนิดทำให้เกิดการนำเอาสารเคมีมาผสมเพื่อปลอมแปลงให้เกิดประโยชน์ในการขาย มีรายงานว่าสารส้มเป็นตัวเลือกที่พบบ่อยที่นำมาผสมเพราะมีลักษณะทางกายภาพคล้ายกับยาไอซ์ หาซื้อได้ง่าย และราคาถูก จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของยาเสพติดในไทย

พบแนวโน้มเพิ่มขึ้นเนื่องจากการลักลอบนำเข้ามากขึ้น ราคาจำหน่ายที่ถูกลง และผู้ค้าใช้ช่องทางออนไลน์ ในการกระจายยาเสพติด ส่งผลให้ผู้คนเข้าถึงยาเสพติดได้ง่ายทำให้จำนวนผู้เสพยาใหม่เพิ่มขึ้น โดยในปี พ.ศ. 2564 พบว่า มีผู้เสพยาใหม่ที่สมัครใจเข้ารับการบำบัดมากถึงร้อยละ 70 ซึ่งผู้เสพยาใหม่ที่เข้ารับการบำบัดการใช้ยาไอซ์ หรือ MA สูงขึ้นตลอดในช่วง 5 ปี ที่ผ่านมา เป็นยาเสพติดที่ต้องเฝ้าระวังอย่างมาก (สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด, 2564) เนื่องจากราคาจำหน่ายยาไอซ์ต่ำลง ผู้ค้ามักผสมสารชนิดอื่น เพื่อหวังกำไรสูงขึ้น มีรายงานการใช้สารผสมเนื่องจากมีลักษณะทางกายภาพที่คล้ายคลึง กับยาไอซ์ หรือใช้สารปนเปื้อนชนิดอื่น ๆ ที่ผสมเข้ามาในของกลาง สารที่ผสมอาจส่งผลต่อการวิเคราะห์ เช่นเดียวกับสารส้มได้ อีกทั้งอัตราโทษของการมีเมทแอมเฟตามีนไว้ในครอบครองตามประมวลกฎหมาย ยาเสพติด พ.ศ. 2564 จะตัดสิน โดยพิจารณาน้ำหนักสารบริสุทธิ์ของ MA ในของกลางเป็นเกณฑ์

การหาความบริสุทธิ์ของ MA เพื่อนำใช้ในการคำนวณน้ำหนักสารบริสุทธิ์ในปัจจุบันนิยมใช้วิธีโครมาโทกราฟี เช่น แก๊สโครมาโทกราฟี (GC) ซึ่งการวิเคราะห์เชิงปริมาณด้วยเทคนิคโครมาโทกราฟีด้วยเทคนิค Internal Standardization Method มีข้อดี คือ เทคนิคดังกล่าวสามารถคำนวณหาปริมาณของ MA ได้อย่างถูกต้อง เพราะการสร้างกราฟมาตรฐานจะใช้ความสัมพันธ์ระหว่างอัตราส่วนของพื้นที่ใต้ Peak ของสารมาตรฐาน MA กับพื้นที่ใต้ Peak ของสารมาตรฐานภายใน (IS) และความเข้มข้นของ MA ซึ่งวิธีดังกล่าวจะลดความผิดพลาดที่เกิดขึ้นในกระบวนการเตรียมตัวอย่าง และการทดสอบตัวอย่างเป็นการเพิ่มความน่าเชื่อถือในการหาความบริสุทธิ์ของ MA ได้ (สำนักยาและวัตถุเสพติด, 2560) อย่างไรก็ตาม การตรวจสอบหาความบริสุทธิ์ของสารเมทแอมเฟตามีนที่ผสมสารส้มในปัจจุบันมีขั้นตอนในการตรวจที่ยุ่งยาก และซับซ้อน เพื่อเป็นการลดขั้นตอนการตรวจพิสูจน์ และหาความบริสุทธิ์ของ MA ในของกลาง ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทำการศึกษาสารมาตรฐานภายใน (IS) ที่เหมาะสมในการวิเคราะห์เมทแอมเฟตามีนที่ผสมสารส้มด้วยวิธี แก๊สโครมาโทกราฟี ตลอดจนเพื่อการประยุกต์ใช้ในงานนิติวิทยาศาสตร์ และการนำไปสู่อัตราโทษของผู้ต้องหา ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อให้เกิดความเป็นธรรม และประโยชน์สูงสุดในกระบวนการยุติธรรม

วัตถุประสงค์

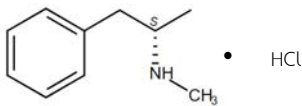
เพื่อศึกษาชนิดของสารเคมีที่มีความเสถียร และมีประสิทธิภาพในการนำมาใช้เป็นสารมาตรฐานภายใน (IS) สำหรับการวิเคราะห์เมทแอมเฟตามีนไฮโดรคลอไรด์ที่ผสมสารส้ม โดยใช้เทคนิคแก๊สโครมาโทกราฟี

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและกรอบแนวคิด

ยาเสพติดแบ่งออกเป็น 3 ประเภทตามประมวลกฎหมายยาเสพติด พ.ศ. 2564 ได้แก่ ยาเสพติดให้โทษ วัตถุออกฤทธิ์ และสารระเหย โดยยาเสพติดให้โทษหมายถึงสารเคมี พืช หรือวัตถุนิติใด ๆ ซึ่งเมื่อเสพแล้วทำให้เกิดผลต่อร่างกาย และจิตใจในลักษณะสำคัญ เช่น ต้องเพิ่มขนาดการเสพ มีอาการถอนยาเมื่อขาดยา มีความต้องการเสพทั้งทางร่างกาย และจิตใจอย่างรุนแรงตลอดเวลา และสุขภาพ โดยทั่วไปทรุดโทรมลง ยาเสพติดรวมถึงสารเคมีที่ใช้ในการผลิตยาเสพติดให้โทษด้วย แต่ไม่รวมยาสามัญประจำบ้านบางตำรับที่มี ยาเสพติดให้โทษผสมอยู่ตามกฎหมายว่าด้วยยา ทั้งนี้เมทแอมเฟตามีนไฮโดรคลอไรด์จัดเป็นยาเสพติดให้โทษ ตามประมวลกฎหมายยาเสพติด พ.ศ. 2564 (ประมวลกฎหมายยาเสพติด พ.ศ. 2564, 2564)

โทษทางกฎหมายสำหรับเมทแอมเฟตามีนไฮโดรคลอไรด์ และอนุพันธ์ของเมทแอมเฟตามีน ตามประมวลกฎหมายยาเสพติด พ.ศ. 2564 มี 2 ลักษณะตามข้อกล่าวหา ได้แก่ 1) มีเมทแอมเฟตามีนไว้ในครอบครอง และ 2) มีเมทแอมเฟตามีนไว้ในครอบครองเพื่อเสพ ซึ่งจากข้อกฎหมายดังกล่าว อัตราโทษจะขึ้นอยู่กับเจตนา และปริมาณสารบริสุทธิ์ที่ครอบครอง ถ้าเมทแอมเฟตามีนที่พบว่าครอบครอง และถูกตรวจพิสูจน์ตามกระบวนการสอบสวนคำนวณเป็นสารบริสุทธิ์เมทแอมเฟตามีนสูงก็จะส่งผลให้อัตราโทษสูงขึ้น โดยความบริสุทธิ์ของสารจะวิเคราะห์จากปริมาณของเมทแอมเฟตามีนไฮโดรคลอไรด์ หรือ Methamphetamine Hydrochloride (MA) ซึ่งมีสูตรโครงสร้างและสมบัติทางกายภาพ แสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 โครงสร้างและสมบัติบางประการของ Methamphetamine hydrochloride

สูตรเคมี	$C_{10}H_{15}N.HCl$
โครงสร้างทางเคมี	
น้ำหนักโมเลกุล	185.73 กรัมต่อโมล
จุดหลอมเหลว/จุดเดือด	170 °C / 212 °C ที่ความดัน 760 มิลลิเมตรปรอท

ที่มา: National Library of Medicine (2022)

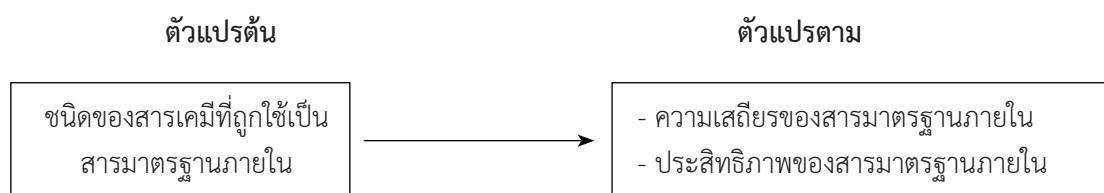
จากรายงาน พบว่า ในยาไอซ์ที่ลักลอบจำหน่ายมักพบสารส้มเป็นส่วนผสมอยู่ด้วย ในการวิเคราะห์เชิงปริมาณจึงต้องทำการแยกสารปนเปื้อน หรือของผสมออก เพื่อให้ได้ปริมาณสารบริสุทธิ์ MA ที่ถูกต้อง สารส้ม หรืออะลูมิเนียมซัลเฟตจัดเป็นเกลือประเภทหนึ่ง มีสูตรทางเคมีแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับกรดโมเลกุลของน้ำมีลักษณะเป็นผลึก หรือเป็นก้อนสีขาว หรือมีความขุ่นเล็กน้อย มีรสเปรี้ยวฝาด ไม่มีกลิ่น ดูดความชื้น และละลายน้ำได้ดี เมื่อละลายน้ำแล้วจะทำให้ค่า pH ลดลง ค่อนข้างปลอดภัยต่อการสัมผัส และสุขภาพ จัดเป็นสารที่มีความเสถียรสูงหากเก็บรักษาภายใต้สภาวะที่ถูกต้อง แต่อาจเกิดการสลายตัวต่อสารที่มีคุณสมบัติเป็นตัวออกซิไดซ์อย่างรุนแรง (กองควบคุมคุณภาพน้ำ, 2564)

การวิเคราะห์เชิงปริมาณด้วยเทคนิคโครมาโทกราฟีสามารถทำได้หลายวิธี เช่น Normalization Method, External Standardization Method หรือ Internal Standardization Method วิธีที่ใช้หาปริมาณสารได้ถูกต้อง และแม่นยำที่สุด คือ Internal Standardization Method โดยขึ้นอยู่กับทางเลือกใช้สารมาตรฐานภายใน หรือ Internal Standard (IS) โดย IS ต้องมีคุณสมบัติคล้ายกับสารที่จะวิเคราะห์ ต้องให้สัญญาณพีค (Peak) ที่ไม่ซ้อนทับกับ Peak อื่น ๆ ในการวิเคราะห์ สารต้องมีความเสถียรไม่แตกตัว และต้องไม่ทำปฏิกิริยากับสารที่อยู่ในตัวอย่าง (แมน อมรสิทธิ์ และคณะ, 2555) นอกจากนี้การนำสารเคมีที่มีคุณสมบัติเป็น IS มาใช้ในเทคนิค Internal Standardization Method ต้องให้ผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณของตัวอย่างที่สนใจไม่แตกต่างไปจากเดิม วิเคราะห์ความเข้มข้นได้ถูกต้องจึงจะถือว่าสารเคมีที่นำมาใช้เป็น IS มีประสิทธิภาพสำหรับแก๊สโครมาโทกราฟี หรือ Gas Chromatography (GC) เป็นเทคนิคที่เหมาะสมกับการแยกสารที่กลายเป็นไอได้ในสภาวะที่วิเคราะห์ ทำการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ และเชิงปริมาณได้ กลไกการแยกสารเกิดจาก

ความแตกต่างในการ Adsorption และ Partitioning ระหว่างเฟสโดยมีแก๊สตัวพาเป็นเฟสเคลื่อนที่ (ธนบูรณ์ รัชตฤกษ์กุล, 2553) การวิเคราะห์ปริมาณสารด้วยเทคนิค GC ทำได้โดยการสร้างกราฟมาตรฐาน (Calibration Curve) ที่หาความสัมพันธ์ระหว่างอัตราส่วนของพื้นที่ใต้ Peak ของสารมาตรฐานเทียบกับพื้นที่ใต้ Peak ของ IS (แกน Y) กับความเข้มข้นของสารมาตรฐาน (แกน X) เพื่อสร้างสมการเชิงเส้นสำหรับใช้คำนวณความเข้มข้นในสารตัวอย่างที่สภาวะเดียวกันได้

กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำแนวคิดการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ เพื่อศึกษาความเสถียรของสารเคมีที่ถูกนำมาใช้เป็น IS ต่อสารส้ม รวมถึงแนวคิดการวิเคราะห์เชิงปริมาณของ IS ในตัวทำละลายและในตัวอย่าง MA ที่มีสารส้มผสมอยู่โดยใช้เทคนิคแก๊สโครมาโทกราฟี (GC)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. สารเคมีที่ถูกนำมาใช้เป็นสารมาตรฐานภายใน (IS) มีความเสถียรไม่ทำปฏิกิริยากับสารตัวอย่าง เมทแอมเฟตามีนไฮโดรคลอไรด์ (MA) และสารส้ม
2. สารเคมีที่ถูกนำมาใช้เป็นสารมาตรฐานภายใน (IS) มีความเสถียร ไม่แตกตัวในตัวทำละลาย
3. สารเคมีที่ถูกนำมาใช้เป็นสารมาตรฐานภายใน (IS) มีประสิทธิภาพดี ไม่ทำให้ค่าความเข้มข้นของ เมทแอมเฟตามีน (MA) ที่ผสมสารส้มเปลี่ยนแปลง

ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงทดลองโดยการศึกษาสารเคมีที่ใช้เป็นสารมาตรฐานภายใน (IS) ชนิดใหม่ สำหรับการวิเคราะห์เมทแอมเฟตามีน (MA) ที่ผสมกับสารส้ม และทดสอบกับสารมาตรฐาน MA ที่ทราบความเข้มข้นเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของวิธีโดยใช้เทคนิค GC มีรายละเอียดการทดลอง ดังนี้

สารเคมี และวัสดุอุปกรณ์

สารเคมีที่ใช้ในการวิจัย คือ สารส้มที่มีจำหน่ายในท้องตลาด เมทานอล (HPLC Grade, จาก Labscan) Diphenylamine (จาก Alfa Aesar) Benzylamine Hydrochloride และ N-methylbenzylamine (จาก Across Organic) และ Diphenhydramine Hydrochloride (จาก Sigma Aldrich) สารมาตรฐาน Methamphetamine Hydrochloride (99.95%, จาก Lipomed) เครื่องมือสำหรับการวิจัย ได้แก่

เครื่อง Gas Chromatography รุ่น GC-2030 (SHIMADZU) เครื่อง Gas Chromatography–Mass Spectroscopy รุ่น 7890B-MS5977A (Agilent Technology) เครื่องชั่งทศนิยม 4 ตำแหน่ง รุ่น ML-204 (Mettler Toledo) เครื่อง Ultrasonic Cleaner

วิธีการวิจัย

1. การทดสอบความเสถียรของสารเคมีที่ใช้เป็นสารมาตรฐานภายใน (IS)

ในการทดสอบสารเคมีที่ถูกนำมาใช้เป็น IS นั้น ทำโดยนำ IS มาทดสอบว่าไม่เกิดการสลายตัว หรือเกิดปฏิกิริยากับสารส้ม และ MA โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1.1 การเตรียมสารละลาย IS

ชั่งสารเคมีตัวอย่าง Diphenylamine (DPA) 0.100 g ปรับปริมาตรด้วย Methanol จนมีปริมาตรเป็น 100 mL ทำการ Sonication เป็นเวลา 5 นาที ทิ้งไว้ 1 คืน ก่อนนำไปวิเคราะห์ด้วยเครื่อง GC-MS สำหรับสารเคมีตัวอย่าง Benzylamine (BZA), Diphenhydramine (DPHM) จะเตรียมโดยวิธีเดียวกันกับ DPA ส่วน N-methylbenzylamine (MBZA) ซึ่งเป็นของเหลว จะเตรียมโดยการปิเปต MBZA 0.1 mL แล้วปรับปริมาตรด้วย Methanol จนเป็น 100 mL ตั้งทิ้งไว้ 1 คืน ก่อนนำไปวิเคราะห์ด้วยเครื่อง GC-MS

1.2 การเตรียมสารเพื่อใช้ในการทดสอบความเสถียรของ IS เมื่อมีสารส้มผสม ชั่งสารส้ม 0.02 กรัม แล้วปรับปริมาตรด้วย IS แต่ละชนิด จนมีปริมาตรเป็น 5 mL ทำการ Sonication เป็นเวลา 10 นาที ทิ้งไว้ 1 คืน ก่อนนำไปวิเคราะห์ด้วยเครื่อง GC-MS เป็นระยะเวลา 3 วัน

1.3 การเตรียมสารเพื่อใช้ในการทดสอบความเสถียรของ IS เมื่อมี MA ชั่ง MA 0.0050 กรัม แล้วปรับปริมาตรด้วย IS (ที่ไม่ทำปฏิกิริยากับสารส้ม) จนมีปริมาตรเป็น 5 mL ทำการ Sonication เป็นเวลา 5 นาที ทิ้งไว้ 1 คืน ก่อนนำไปวิเคราะห์ด้วย GC-MS เป็นระยะเวลา 3 วัน

1.4 สภาพการทดลองของเครื่อง GC - MS

Column : HP-5MS (30 m, 0.320 mm i.d., Film Thickness 0.25 μ m)
Carrier gas : Helium flow 1 mL/min
Injector : 1 μ L, Splitless, 250 $^{\circ}$ C
Oven : Temperature program เริ่มที่อุณหภูมิ 60 $^{\circ}$ C เป็นเวลา 0.5 min เพิ่มอุณหภูมิเป็น 200 $^{\circ}$ C ด้วยอัตรา 12 $^{\circ}$ C/min และ 225 $^{\circ}$ C ด้วยอัตรา 15 $^{\circ}$ C/min เป็นเวลา 1 min และเพิ่มเป็น 300 $^{\circ}$ C ด้วยอัตรา 8 $^{\circ}$ C/min เป็นเวลา 5.5 min

Detector : MS Ionization Mode EI Mode 70 eV

Transfer line Temp. 280 $^{\circ}$ C

Ion Source Temp. 230 $^{\circ}$ C

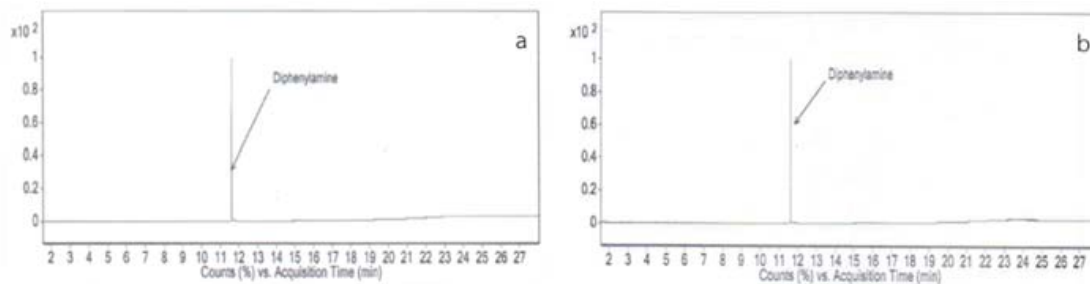
Quad Temp. 150 $^{\circ}$ C

1.5 ความเสถียรของ IS ในตัวทำละลายทดสอบวิเคราะห์ IS ที่ไม่ทำปฏิกิริยากับสารส้ม (จากข้อ 1.3) ด้วย GC ที่เวลา 1 วัน 1 สัปดาห์ 2 สัปดาห์ 3 สัปดาห์ 4 สัปดาห์ ทำการเปรียบเทียบสัญญาณจากพื้นที่ใต้พีค (Peak Area) กับพื้นที่ใต้พีคที่ 1 วัน คำนวณค่าร้อยละความเสถียร (ST%) โดยเกณฑ์ยอมรับอยู่ในช่วง $100 \pm 15\%$ และร้อยละส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสัมพัทธ์ (% RSD) พิจารณาเกณฑ์น้อยกว่า 5% รายละเอียดสภาพการทดลอง มีดังต่อไปนี้

ผลการศึกษา

1. ผลการทดสอบความเสถียรของสารเคมีที่ใช้เป็นสารมาตรฐานภายใน (IS)

จากผลการใช้ Diphenylamine (DPA) เป็น IS พบว่า โครมาโทแกรมของสภาวะการวิเคราะห์ที่มีเพียง DPA (Control) เทียบกับ DPA ที่มีสารสัมผัสผสมอยู่ ไม่แตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่าไม่มีการสลายตัว และไม่ทำปฏิกิริยากับสารสัมผัสที่ระยะเวลา 1 วัน ดังตารางที่ 2 นอกจากนี้ เมื่อใช้ DPA ครบ 3 วัน ก็ยังไม่พบความแตกต่างกับสภาวะ Control (ภาพที่ 2) แสดงให้เห็นว่า DPA มีความเสถียรต่อสารสัมผัสเพราะไม่เกิดการสลายตัวและไม่ทำปฏิกิริยากับสารสัมผัสในช่วงระยะเวลาที่ศึกษา

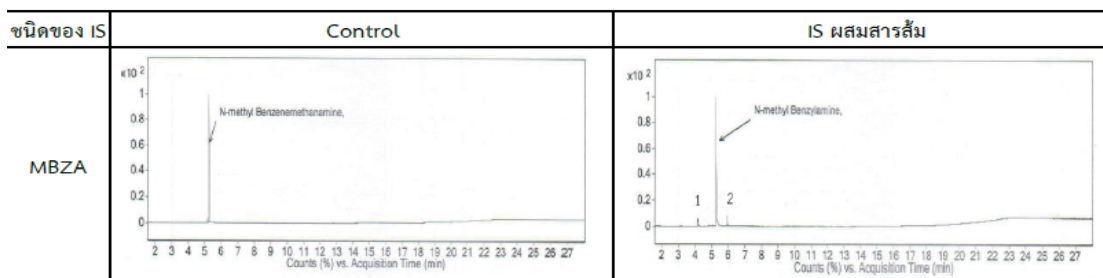


ภาพที่ 2 โครมาโทแกรมของ (a) DPA ใน methanol (b) DPA ที่มีสารสัมผัสเมื่อตั้งทิ้งไว้ 3 วัน

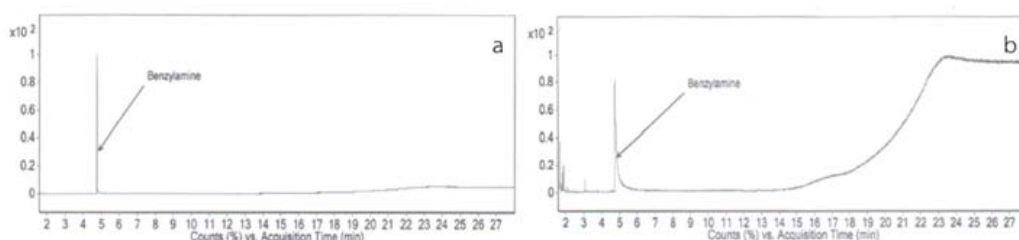
ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบโครมาโทแกรมของ IS แต่ละชนิด เมื่อผสมสารสัมผัสและตั้งทิ้งไว้เป็นเวลา 1 วัน

ชนิดของ IS	Control	IS ผสมสารสัมผัส
DPA		
BZA		
DPHM		

ตารางที่ 2 (ต่อ)



จากผลการทดสอบ Benzylamine (BZA) พบว่า โครมาโทแกรมของ BZA ที่ละลายใน Methanol เทียบกับที่ผสมสารส้ม แตกต่างกันเล็กน้อย พบ Peak ของ BZA ที่มีสารส้มผสมอยู่เกิด Tail เล็กน้อย แสดงให้เห็นว่า BZA อาจไม่เกิดการสลายตัว และไม่ทำปฏิกิริยากับสารส้มในระยะเวลา 1 วัน (ตารางที่ 2) แต่เมื่อระยะเวลาผ่านไป 2 วัน พบลักษณะของโครมาโทแกรมของ BZA ที่มีสารส้มผสมอยู่ แตกต่างกับ โครมาโทแกรม BZA ที่ไม่มีสารส้มอย่างเห็นได้ชัด Peak ของ BZA มีความสูงลดลง มีความไม่สมมาตรของ Peak เกิดขึ้น โดยพบเป็นลักษณะ Tail และ Base Line ยกตัวขึ้นอย่างชัดเจนในช่วงเวลา 20–24 นาที แสดงให้เห็นว่า BZA เกิดการสลายตัว หรือทำปฏิกิริยากับสารส้มในช่วงระยะเวลาที่ศึกษา ซึ่งส่งผลให้ BZA ไม่มีความเสถียรต่อสารส้ม รายละเอียดผลการทดลองแสดงดังภาพที่ 3

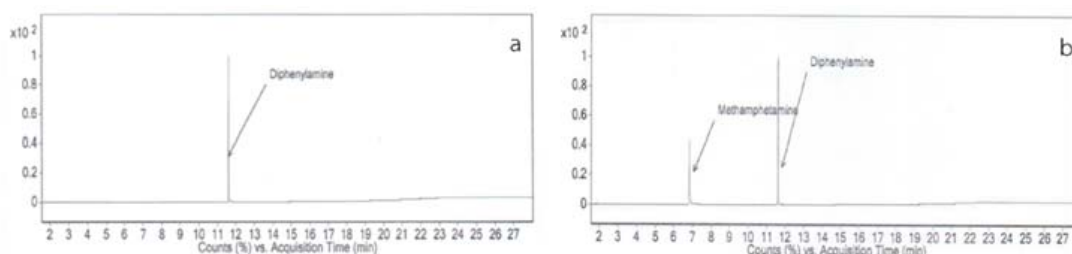


ภาพที่ 3 โครมาโทแกรมของ (a) BZA ใน Methanol (b) BZA ที่มีสารส้มผสมเมื่อตั้งทิ้งไว้ 2 วัน

จากผลการทดสอบ Diphenhydramine (DPHM) เป็น IS พบว่า ลักษณะโครมาโทแกรมของ DPHM ที่ละลายใน Methanol มีความแตกต่างอย่างเห็นได้ชัดเทียบกับโครมาโทแกรมของ DPHM ที่มีสารส้มผสมอยู่ โดยพบสัญญาณ Peak ที่เพิ่มขึ้นถึง 6 Peaks ลักษณะของโครมาโทแกรมที่มีสารส้มผสมอยู่นั้น (ตารางที่ 2) ทั้งนี้ Peak ที่เกิดขึ้นใหม่มีค่า Retention Time ที่ไม่ตรงกันกับ DPHM (ที่เวลา 14 นาที) แสดงให้เห็นว่า ในระยะเวลา 1 วันหลังจากผสม DPHM เกิดการสลายตัว หรือทำปฏิกิริยากับสารส้มในช่วงระยะเวลาที่ศึกษา ซึ่งส่งผลให้ DPHM ไม่มีความเสถียรต่อสารส้ม

จากผลการทดสอบ N-methylbenzylamine (MBZA) เป็น IS พบว่า ลักษณะโครมาโทแกรมของ MBZA ที่ละลายใน Methanol เทียบกับโครมาโทแกรมของ MBZA ที่มีสารส้มผสม แตกต่างกัน โดยพบสัญญาณ Peak เพิ่มขึ้น 2 Peak ในโครมาโทแกรมที่มีสารส้มผสม (ตารางที่ 2) ทั้งนี้ Peak ที่เกิดขึ้นมีค่า Retention Time ที่ไม่ตรงกันกับ MBZA แสดงให้เห็นว่า MBZA เกิดการสลายตัวหรือทำปฏิกิริยากับสารส้ม ในช่วงระยะเวลาที่ศึกษาซึ่งส่งผลให้ MBZA ไม่มีความเสถียรต่อสารส้ม

จากผลการทดสอบสารเคมีทั้ง 4 ชนิด คือ DPA, BZA, DPHM และ MBZA นั้น มีเพียง DPA ที่มีความเสถียรต่อสารส้ม เมื่อนำ DPA ไปวิเคราะห์ความเสถียรในตัวอย่างที่มี MA เทียบกับการวิเคราะห์ความเสถียรในสภาวะที่มีเพียงตัวทำละลาย พบว่า ลักษณะของโครมาโทแกรม DPA ที่มี MA ไม่มีความแตกต่างกับโครมาโทแกรมของ DPA ที่ละลายใน Methanol เมื่อวิเคราะห์เป็นระยะเวลาจนถึง 3 วัน ผลการทดลองแสดงดังภาพที่ 4



ภาพที่ 4 โครมาโทแกรมของ (a) DPA ใน Methanol (b) DPA ที่มี MA เมื่อตั้งทิ้งไว้ 3 วัน

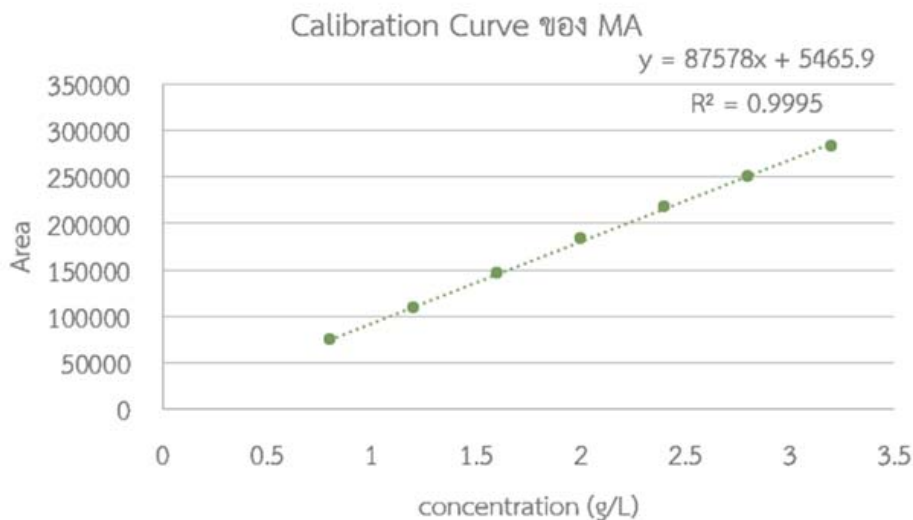
จากผลการทดสอบความเสถียรของ DPA ในตัวทำละลายเป็นระยะเวลา 4 สัปดาห์ มีค่าความเสถียร (ST%) อยู่ในช่วงร้อยละ 97.34–99.98 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ ($100 \pm 15\%$) และเมื่อวิเคราะห์พื้นที่ใต้ Peak เฉลี่ยช่วงตั้งแต่ 1 วัน จนถึง 4 สัปดาห์ พบ %RSD เท่ากับ 0.98% ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้เช่นกัน (%RSD < 5%)

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความเสถียรของ internal standard (IS) ที่ความเข้มข้น 1 g/L (n=7)

ระยะเวลา	ค่าเฉลี่ยพื้นที่ใต้กราฟของ DPA	%RSD	ST%
1 วัน	$101,381 \pm 263$	0.26	-
1 อาทิตย์	$101,366 \pm 682$	0.67	99.98 ± 0.67
2 อาทิตย์	$98,689 \pm 663$	0.67	97.34 ± 0.65
3 อาทิตย์	$100,268 \pm 1098$	1.09	98.90 ± 1.08
4 อาทิตย์	$100,622 \pm 895$	0.89	99.25 ± 0.88

2. ผลการทดสอบประสิทธิภาพของสารเคมีที่ถูกนำมาใช้เป็น IS โดยเปรียบเทียบความเข้มข้น MA สภาวะที่มี IS กับสภาวะที่ไม่มี IS

การทดสอบความเป็นเส้นตรงของสารมาตรฐาน MA พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r^2) เท่ากับ .9995 ซึ่งยอมรับได้ ($r^2 > 0.998$) โดยได้สมการเส้นตรงของความสัมพันธ์ระหว่างพื้นที่ใต้ Peak เทียบกับ MA และความเข้มข้นของ MA มีสมการเป็น $y = 87578x + 5465.9$ และมีช่วงความเป็นเส้นตรงในสภาวะที่ทำการวิเคราะห์



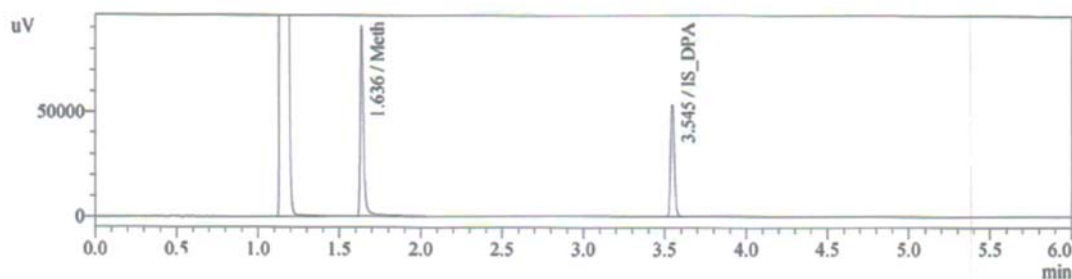
ภาพที่ 5 กราฟมาตรฐาน (calibration curve) ของ MA

จากผลการทดสอบความแม่นยำ (Accuracy) พบว่า การวิเคราะห์ MA ที่ความเข้มข้น 1.2, 2.0 และ 2.4 g/L มีค่าร้อยละความถูกต้องเท่ากับ 101.46 ± 1.11 , 98.61 ± 0.42 และ 100.02 ± 0.62 ตามลำดับ ซึ่งร้อยละความถูกต้องของความเข้มข้นทั้ง 3 ระดับอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ (ช่วง 90–110%) จากผลการทดสอบความเที่ยง (Precision) การวิเคราะห์ MA ที่ระดับความเข้มข้น 1.2, 2.0 และ 2.4 g/L เมื่อพิจารณาค่า %RSD มีค่าเท่ากับ 1.10, 0.42 และ 0.62 ตามลำดับ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ (%RSD < 2) และสอดคล้องกับค่าทางทฤษฎีที่ยอมรับได้ตามการคำนวณจากสมการ HORRAT (Horwitz & Albert, 2006)

ตารางที่ 4 ค่าร้อยละความถูกต้อง %RSD และ HORRAT ของตัวอย่าง MA ที่ทราบความเข้มข้น (n=7)

ความเข้มข้น (g/L)	ความเข้มข้นที่ได้*	ร้อยละความถูกต้อง (Accuracy)	%RSD (Precision)	HORRAT
1.2	1.22 ± 0.01	101.46 ± 1.11	1.10	0.86
2.0	1.97 ± 0.01	98.61 ± 0.42	0.42	0.36
2.4	2.40 ± 0.01	100.02 ± 0.62	0.62	0.53

* จากการวิเคราะห์และคำนวณโดยใช้สมการเส้นตรงของกราฟมาตรฐาน ($y = 87578x + 5465.9$)



ภาพที่ 6 โครมาโทแกรมของ MA (ที่ 1.636 นาที) โดยใช้ DPA เป็น IS (ที่ 3.545 นาที)

จากผลการทดลองหาค่าความเข้มข้นของ MA เปรียบเทียบระหว่างสภาวะที่มีเพียง MA (Control) กับสภาวะที่ใช้ DPA เป็น IS เพื่อทดสอบความใช้ได้ของ IS ในการวิเคราะห์ปริมาณสารบริสุทธิ์ พบว่าความเข้มข้นของ MA ในสารละลายบริสุทธิ์มีความเข้มข้นเฉลี่ย 1.370 ± 0.010 g/L สำหรับในสภาวะที่มี MA และ DPA (เป็น IS) วิเคราะห์ด้วยสภาวะการทดลองเดียวกัน ให้ความเข้มข้นเฉลี่ยของ MA อยู่ที่ 1.380 ± 0.005 g/L เมื่อเปรียบเทียบความเข้มข้นที่ได้จากการทดลองทั้ง 2 สภาวะ และทำการวิเคราะห์ด้วย t-test ที่ช่วงความเชื่อมั่น 95% พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญของความเข้มข้น MA ในสภาวะที่ไม่มี DPA และที่มี DPA

ตารางที่ 5 ค่าสถิติความเข้มข้นของ MA ในสภาวะที่มี DPA และไม่มี DPA

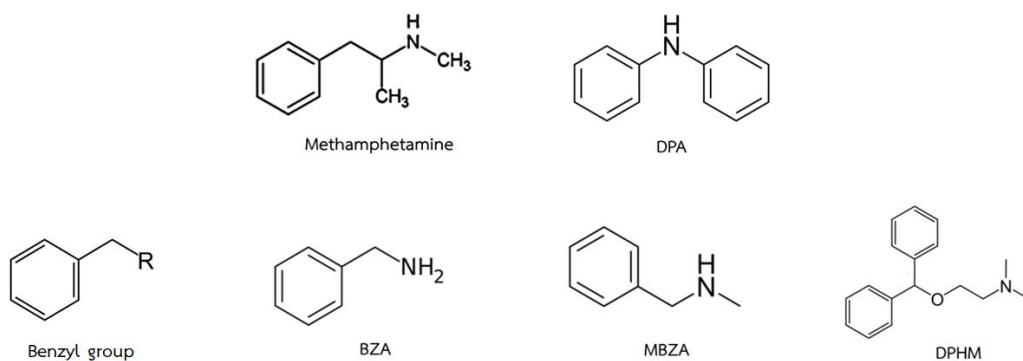
สภาวะ	ความเข้มข้นของ MA (g/L)	df	t	sig
ไม่มี DPA	1.370 ± 0.010	6	-1.55	0.08
มี DPA	1.380 ± 0.005			

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาและวิจัยในหัวข้อ “การศึกษาสารมาตรฐานภายในชนิดใหม่ เพื่อการวิเคราะห์เชิงปริมาณของเมทแอมเฟตามีนไฮโดรคลอไรด์ที่ผสมสารส้มโดยแก๊สโครมาโทกราฟี” เพื่อให้ทราบถึงชนิดของสารมาตรฐานภายใน (IS) ที่มีความเสถียร ไม่แตกตัวในตัวทำละลาย ไม่ทำปฏิกิริยากับองค์ประกอบในสารตัวอย่าง และสามารถวิเคราะห์ความเข้มข้นของเมทแอมเฟตามีนไฮโดรคลอไรด์ (MA) ที่ผสมสารส้มโดยใช้เทคนิคแก๊สโครมาโทกราฟีได้ถูกต้อง หรือมีประสิทธิภาพที่ดีในการวิเคราะห์ สามารถอธิบายได้เป็น 2 หัวข้อดังนี้

1. การศึกษาความเสถียรของสารที่ถูกนำมาใช้ IS พบว่า Diphenhydramine (DPHM) ซึ่งถูกใช้เป็น IS ในการวิเคราะห์หาความเข้มข้นของ MA (ธนบูรณ์ อัสตงค์คารสกุล, 2553) ไม่สามารถใช้เป็น IS ในการหาปริมาณ MA ในตัวอย่างที่มีสารส้มผสมอยู่ได้เนื่องจาก DPHM ทำปฏิกิริยากับสารส้มเมื่อตั้งทิ้งไว้เป็นระยะเวลา 1 วัน ซึ่งให้ผลคล้ายกับ N-methylbenzylamine (MBZA) ซึ่งถูกใช้เป็น IS เพื่อใช้ในการหาปริมาณ MA (Kumazawa et. al., 2007) ไม่สามารถใช้เป็น IS ในตัวอย่างที่มีสารส้มผสมอยู่ จากการวิเคราะห์

โครมาโทแกรมของสารทั้ง 2 ชนิด (ตารางที่ 2) พบ Peak เพิ่มขึ้นหลายตำแหน่ง โดยพบ Retention Time แยกออกจากตำแหน่งของตัวสารที่นำมาใช้เป็น IS แสดงให้เห็นถึงการเกิดสารชนิดอื่น ขณะที่ Benzylamine (BZA) มีลักษณะโครงสร้างทางเคมีคล้ายกับ MBZA และมีลักษณะโครงสร้างใกล้เคียงกับ Amphetamine-type Stimulants (ATS) โครงสร้างที่ใกล้เคียง หรือสัมพันธ์กันกับ ATS สามารถถูกนำมาใช้เพื่อเป็น IS ในการวิเคราะห์หาความเข้มข้น MA ได้ (UNODC, 2006) แต่จากผลการศึกษา พบว่า BZA ไม่มีความเสถียรต่อสารสัมผัสโดยเมื่อทำการผสมกันระหว่าง BZA และสารสัมผัสเป็นเวลา 2 วัน พบโครมาโทแกรมของ BZA มีลักษณะที่เปลี่ยนแปลงไป คือ ความสูงของ Peak ลดลง และความไม่สมมาตรเพิ่มขึ้น ทำให้ทราบว่า BZA ไม่เหมาะที่จะนำมาใช้เป็น IS ทั้งนี้ BZA และ MBZA เป็นสารประกอบเอมีนที่มีลักษณะโครงสร้างทางเคมีที่คล้ายกันจากการทดลอง พบว่า BZA เริ่มมีการสลายตัวในวันที่ 2 ในขณะที่ MBZA สลายตัวตั้งแต่วันแรก สอดคล้องกับความเป็นเบสของสารเคมี โดยที่ MBZA มีความเป็นเบสสูงกว่า BZA เนื่องจาก MBZA เป็นสารประกอบเอมีนประเภททุติยภูมิ ในขณะที่ BZA เป็นปฐมภูมิ จึงส่งผลให้ MBZA สามารถทำปฏิกิริยาได้อย่างว่องไวกว่า (Ouellette & Rawn, 2015) นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาโครมาโทแกรมของ BZA MBZA และ DPHM ซึ่งเป็นสารเคมีที่ไม่สามารถใช้เป็น IS ได้ พบว่า มีลักษณะของโครมาโทแกรมที่คล้ายกันในสภาวะที่วิเคราะห์ คือ สัญญาณ Baseline มีการยกตัวสูงขึ้นในช่วงเวลา 20–24 นาที ทั้งนี้ โครงสร้างทางเคมีของสารทั้ง 3 ชนิด คล้ายคลึงกันดังภาพที่ 7 โดยพบว่า โครงสร้างของสารทั้ง 3 ชนิดมีหมู่ Benzyl ที่สร้างพันธะกับ Hetero Atom หรืออะตอมของไนโตรเจน (N) และอะตอมของออกซิเจน (O) แสดงให้เห็นว่าการเลือกใช้ IS สำหรับการวิเคราะห์ MA ที่มีสารสัมผัสผสม ไม่ควรเลือกใช้สารเคมีที่มีหมู่ Benzyl ต่อกับ Hetero Atom เพราะอาจส่งผลให้เกิดความไม่เสถียรของ IS ในสภาวะที่มีสารสัมผัสปนเปื้อนได้ ซึ่งการใช้ IS ที่ไม่เสถียรต้องประกอบในสารตัวอย่างจะส่งผลต่อการวิเคราะห์หาความเข้มข้นของตัวอย่างได้เนื่องจากพื้นที่ใต้ Peak ของ IS จะถูกใช้ในการสร้างกราฟมาตรฐาน (สำนักยาและวัตถุเสพติด, 2560) ซึ่งหากพื้นที่ใต้ Peak ของ IS ในตัวอย่างที่ทำการวิเคราะห์เปลี่ยนแปลงไปจะส่งผลให้ความเข้มข้นของสารในตัวอย่างที่วิเคราะห์มีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้น และหากจะทำการใช้ IS ดังกล่าว ในการวิเคราะห์ เพื่อหาปริมาณความเข้มข้นของตัวอย่างที่มีองค์ประกอบที่สามารถทำปฏิกิริยากับ IS ได้ จะต้องเตรียมตัวอย่างที่ต้องการวิเคราะห์ โดยการสกัดตัวอย่างเพื่อกำจัดองค์ประกอบหรือสารปนเปื้อนที่ทำปฏิกิริยากับ IS ให้หมดไปก่อนที่จะนำมาวิเคราะห์ ส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการวิเคราะห์เนื่องจากต้องใช้เวลาในการสกัด อีกทั้งสารเคมี ที่ใช้ในการสกัดมักเป็นสารที่อันตรายส่งผลกระทบต่อสุขภาพของผู้ที่ทำการวิเคราะห์ได้ จึงควรหลีกเลี่ยงวิธีการดังกล่าว



ภาพที่ 7 โครงสร้างทางเคมีของ Methamphetamine (MA) หมู่ Benzyl และสารเคมีที่ถูกนำมาใช้เป็น IS

จากผลการศึกษาความเสถียรของสารเคมีที่นำมาใช้เป็น IS ชนิดใหม่พบเพียง Diphenylamine (DPA) ที่สามารถใช้เป็น IS ในการหาปริมาณ MA ในตัวอย่างที่มีสารส้ม เนื่องจากไม่ทำปฏิกิริยากับสารส้ม และ MA ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่พบในตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์ การใช้ DPA เป็น IS จึงสามารถทำได้เพื่อเป็นการลดขั้นตอนในการเตรียมตัวอย่าง และเป็นการลดความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการเตรียมตัวอย่างตลอดจนการวิเคราะห์หาความเข้มข้นของตัวอย่างด้วย (สำนักยาและวัตถุเสพติด, 2560) สาเหตุที่ DPA มีความเสถียรนั้นอาจเกิดจาก DPA มีโครงสร้างเป็นหมู่เอมีนที่มีวงเบนซีนมาสร้างพันธะกับอะตอมของ N ส่งผลให้โครงสร้างของ DPA สามารถเกิด Resonance ได้จึงทำให้โครงสร้างมีความเสถียรสูงกว่าสารชนิดอื่น และจากผลการศึกษาพบว่าลักษณะของ โครมาโทแกรมของ DPA ที่ละลายใน Methanol ไม่มีการแตกตัว หรือสลายตัว แสดงให้เห็นว่า DPA มีความเสถียรที่ดีต่อสภาวะที่ใช้ในการวิเคราะห์หาความเข้มข้นของ MA ที่มีสารส้มผสมอยู่โดยแก๊สโครมาโทกราฟีได้ ทั้งนี้ ค่าความเสถียรของ DPA ใน Methanol มีความเสถียรสูงอยู่ในช่วง 97.34–99.98% เมื่อวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยพื้นที่ใต้กราฟในแต่ละสัปดาห์ พบค่า %RSD อยู่ที่ 0.98 แสดงให้เห็นถึงความเสถียรของ DPA ในตัวทำละลายในช่วงระยะเวลาที่นานถึง 4 สัปดาห์ ซึ่งสามารถสรุปได้ว่าสามารถเตรียม DPA ละลายใน Methanol เพื่อใช้เป็น IS ในการวิเคราะห์หาปริมาณ MA ที่ผสมในสารส้ม ได้นานถึง 4 สัปดาห์

2. การศึกษาประสิทธิภาพของสารที่ถูกนำมาใช้เป็น IS เป็นการศึกษาว่าสารเคมีที่ถูกนำมาใช้เป็น IS ในการวิจัยครั้งนี้ไม่ส่งผลต่อการวิเคราะห์หาความเข้มข้นของ MA ที่มีสารส้มผสมอยู่ และต้องสามารถวิเคราะห์หาความเข้มข้นของ MA ได้อย่างถูกต้อง จึงต้องมีการสร้างกราฟมาตรฐาน เพื่อใช้ในการหาความเข้มข้นของ MA จากผลการทำกราฟมาตรฐาน หรือ Calibration Curve และการทดสอบความใช้ได้ของกราฟเพื่อนำไปวิเคราะห์หาความเข้มข้นของ MA พบว่า กราฟที่ได้มีสมการ $y = 87578x + 5465.9$ โดยสมการนี้จะถูกนำมาใช้ในการหาความเข้มข้นของ MA และสมการดังกล่าวมีค่า r^2 เท่ากับ 0.9995 ในช่วง 0.8–3.2 g/L ซึ่งจัดอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับ ส่งผลให้สมการดังกล่าวเป็นสมการเส้นตรงที่เหมาะสมในการหาความเข้มข้นของ MA เมื่อนำตัวอย่างที่ทราบความเข้มข้นที่แน่นอน 3 ค่า มาวิเคราะห์ทดสอบความแม่นยำของสมการเส้นตรงพบว่า ได้ค่าร้อยละความถูกต้องอยู่ในช่วง 98.61–101.46% โดยค่าร้อยละความถูกต้องที่ได้อยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ ซึ่งแสดงถึงสมการเส้นตรงที่ใช้ในการคำนวณหาความเข้มข้นของ MA มีความแม่นยำที่ดี และเมื่อทำการทดสอบความเที่ยงพบ %RSD มีค่าอยู่ในช่วง 0.42–1.10 ซึ่งค่าอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ นอกจากนี้เมื่อคำนวณค่า HORRAT พบว่า มีค่าอยู่ในช่วง 0.36–0.86 ซึ่งน้อยกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ($\text{HORRAT} < 2$) ซึ่งจากค่าทั้งสองค่าทำให้ทราบว่าสมการเส้นตรงดังกล่าวมีความเที่ยงตรง จากตัวแปรต่าง ๆ ที่ได้ทำการวิเคราะห์สมการเส้นตรงที่ได้จากการสร้างกราฟมาตรฐาน เพื่อทดสอบความใช้ได้ของกราฟทำให้สามารถสรุปได้ว่ากราฟมาตรฐานที่สร้างขึ้นเพื่อใช้ในการคำนวณหาความเข้มข้น MA มีความเป็นเส้นตรง มีค่าความเที่ยงตรงและความแม่นยำสูงในสภาวะที่ทำการวิเคราะห์

จากผลการศึกษาการหาความเข้มข้นใน MA จากกราฟมาตรฐานที่มีสมการเส้นตรง $y = 87578x + 5465.9$ โดยการเปรียบเทียบระหว่างสภาวะที่มี DPA และไม่มี DPA เพื่อทดสอบความใช้ได้ในการนำ DPA ไปใช้เป็น IS ชนิดใหม่ พบว่า ความเข้มข้นของ MA ที่ได้ในสภาวะที่ไม่มี DPA ให้ความเข้มข้นเฉลี่ยอยู่ที่ 1.370 ± 0.010 และความเข้มข้นของ MA จากตัวอย่างที่มี DPA มีความเข้มข้นเฉลี่ยอยู่ที่ 1.380 ± 0.005 เมื่อเปรียบเทียบความเข้มข้นที่ได้จากการวิเคราะห์ทั้งสองสภาวะ โดยทดสอบ t-test พบว่า ค่าความเข้มข้นจากการ

วิเคราะห์ทั้งสองสภาวะ ไม่แตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่า DPA ไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการวิเคราะห์ค่าความเข้มข้นของ MA ด้วยเทคนิค Gas Chromatography จึงสามารถสรุปได้ว่า DPA สามารถนำมาใช้เป็น IS ได้เนื่องจากมีประสิทธิภาพที่ดีเพราะ DPA ไม่รบกวนการวิเคราะห์หาความเข้มข้นของ MA ส่งผลให้สามารถหาค่าความเข้มข้นของ MA ในตัวอย่างได้ถูกต้อง

จากการวิเคราะห์หาความเสถียรของสารเคมีทั้ง 4 ชนิดได้แก่ DPA, DPHM, MBZA และ BZA พบว่ามีเพียง DPA เท่านั้นที่มีความเสถียรต่อสารสัมผัส และ MA ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในตัวอย่างงานวิจัยครั้งนี้ ทั้งนี้ DPA ที่นำมาเตรียมเป็น IS โดยการละลายใน Methanol ยังมีความเสถียรสูงไม่มีการแตกตัวเป็นสารอื่น ๆ ตลอดระยะเวลา 4 สัปดาห์ และจากการวิเคราะห์หาความเข้มข้นของ MA ในตัวอย่างที่ผสมสารสัมผัส พบว่า DPA ไม่รบกวนการวิเคราะห์แต่อย่างใดส่งผลให้ DPA เป็น IS ที่มีประสิทธิภาพที่ดีเมื่อนำมาใช้เป็น IS ในการวิเคราะห์หาความเข้มข้นของ MA ในตัวอย่าง MA ที่มีสารสัมผัสผสมอยู่ ซึ่งทำให้สรุปได้ว่า DPA สามารถใช้เป็น IS ทางเลือกใหม่ในการวิเคราะห์เชิงปริมาณของ MA ที่ปนเปื้อนหรือผสมสารสัมผัสได้อย่างดีเยี่ยม เนื่องจากการเตรียมตัวอย่างที่สะดวกกว่า รวดเร็วกว่า ประหยัดสารเคมี และลดการใช้สารเคมีอันตรายในการสกัด ส่งผลดีต่อสุขภาพของผู้นักวิจัยที่ปฏิบัติงาน เนื่องจากไม่จำเป็นต้องทำการสกัดสารตัวอย่าง เพื่อกำจัดสารปนเปื้อนก่อนการตรวจพิสูจน์ ส่งผลให้ระยะเวลาในการตรวจวิเคราะห์หาความเข้มข้นของ MA ในตัวอย่างลดลง จึงนำไปสู่การสรุปสำนวนได้อย่างรวดเร็วขึ้น ทำให้เข้าสู่กระบวนการในชั้นศาลได้ไวขึ้น นอกจากนี้วิธีการวิเคราะห์ความเข้มข้นโดยใช้ IS ยังเป็นวิธีที่มีความแม่นยำสูง (นฤมล วิชรปัทมา, 2552) ทำให้ทราบน้ำหนักสารบริสุทธิ์ของ MA ได้อย่างเที่ยงตรง ส่งผลให้เกิดการตัดสินใจที่ถูกต้องและเป็นธรรม เนื่องจากการตัดสินใจของผู้ต้องหาที่เกี่ยวข้องกับยาเสพติดในปัจจุบันจะพิจารณาจากน้ำหนักสารบริสุทธิ์ของ MA ในตัวอย่างของกลางที่ผู้ต้องหาไม่ไวในครอบครอง (สหวัดฒ ธนาจุฬาวงษ์, 2561) ซึ่งจะนำไปสู่ความมีมาตรฐานและเป็นที่น่าเชื่อถือแก่กระบวนการยุติธรรมของไทยยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้

1.1 การทดลองนี้เป็นเพียงการศึกษา และทดลองพัฒนาการใช้สารมาตรฐานภายใน หรือ Internal Standard (IS) ในระยะแรกเท่านั้น หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องการนำ IS ที่ศึกษานี้ไปใช้ และพัฒนาการวิเคราะห์ตัวอย่าง หรือวัตถุพยานของกลาง ต้องมีการ Method Validation วิธีการวิเคราะห์ Methamphetamine (MA) อย่างละเอียด และเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานสากลเพื่อความถูกต้อง และความน่าเชื่อถือสูงสุด

1.2 การนำ Diphenylamine (DPA) มาใช้เป็น IS ในการวิเคราะห์ความเข้มข้นของ MA ในตัวอย่างที่มีสารสัมผัสปนเปื้อน ทำให้การตรวจวิเคราะห์ง่ายขึ้น เวลาในการวิเคราะห์ลดลง เนื่องจากการใช้ DPA เป็น IS ในการวิเคราะห์หาความบริสุทธิ์ของ MA เป็นการลดขั้นตอนการวิเคราะห์หลังทั้งในส่วนของการสกัดจึงประหยัดเวลาในการวิเคราะห์มากขึ้นผู้ตรวจพิสูจน์จึงสามารถออกรายงานการตรวจพิสูจน์ได้ไวขึ้นและสามารถเข้าสู่กระบวนการในชั้นศาลได้เร็วขึ้น รวมถึงเวลาในการดำเนินคดีแก่ผู้ต้องหาน้อยลง นอกจากนี้ เป็นการลดค่าใช้จ่ายแก่หน่วยงานที่ตรวจวิเคราะห์ ก่อให้เกิดประโยชน์แก่กระบวนการยุติธรรมในการพิจารณาคดียาเสพติดได้ดียิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาลักษณะการเกิดปฏิกิริยาของสารส้ม หรือการตกตะกอนของสารต่างๆ จากการใช้สารส้ม เพื่อเข้าใจการเกิดปฏิกิริยาหรืออันตรายปฏิกิริยาในสภาวะทดลองที่ชัดเจนมากขึ้น

2.2 ควรศึกษาสารมาตรฐานภายในชนิดอื่นๆ เป็นทางเลือกเพิ่มเติม โดยพิจารณาจากคุณสมบัติความเป็นพิษน้อย และสามารถกำจัดของเสียได้ง่าย เพื่อเป็นแนวทางในการวิจัยต่อไป

2.3 ควรนำข้อมูลการตรวจพบยาไอซ์ หรือ MA ที่มีสารส้มปนเปื้อนมาช่วยวิเคราะห์หาพื้นที่ซึ่งมีการจับกุม เพื่อศึกษาเส้นทางการขาย ขยายผลการจับกุม หรือวางแผน และกำหนดนโยบายด้านการป้องกันและปราบปรามแก่เจ้าพนักงานต่อไป

เอกสารอ้างอิง

กองควบคุมคุณภาพน้ำ. (2564). การใช้สารเคมีอย่างปลอดภัย สารส้ม (Aluminium Sulfate). การประปาส่วนภูมิภาค. [Online] Available: http://wqc-portal.pwa.co.th/attachment /topic/30/ Alum_Rev02.pdf. [2565, มิถุนายน 5].

กิตติมา วัฒนากมลกุล. (2555). ยาไอซ์. คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. [Online] Available : <https://pharmacy.mahidol.ac.th/th/service-knowledge-article-info.php?id=88>. [2565, มิถุนายน 5].

ธนบูรณ์ ธัชศฤงคารสกุล. (2553). การเตรียม methamphetamine จากยาเสพติดที่ตรวจจับ (ยาไอซ์) และตรวจความบริสุทธิ์ด้วยวิธี Gas Chromatography–FID. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

นฤมล วิชรปัทมา. (2552). Liquid Chromatography and Capillary Electrophoresis. กรุงเทพฯ: มิสเตอร์ก๊อปปี้.

ประมวลกฎหมายยาเสพติด พ.ศ. 2564. (2564). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 138 ตอนที่ 73 ก หน้า 11–80.

แม่น อมรสิทธิ์,อมร เพชรสม, พลกฤษณ์ แสงวณิช, ภควดี สุทธิไวยกิจ, มาณพ สิทธิเดช, สายสุนีย์ เหลียวเรืองรัตน์, อุมพร สุขม่วง และวันเพ็ญ ช้อนแก้ว. (2555). หลักการและเทคนิคการวิเคราะห์เชิงเครื่องมือ (Part II). กรุงเทพฯ: ชวนพิมพ์ 50.

สหวัดน์ ธนาจุฬาวงษ์. (2561). การกำหนดโทษในคดียาเสพติด: ศึกษาความผิดฐานผลิต. วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ปริธี พนมยงค์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด. (2564). รายงานผลการดำเนินงานป้องกันและปราบปรามยาเสพติดประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564. [Online] Available: <https:// www.oncb.go.th/EBookLibrary/ annual%20report%202564.pdf>. [2565, มิถุนายน 5].

สำนักยาและวัตถุเสพติด. (2560). คู่มือการตรวจพิสูจน์ยาเสพติดในของกลางเบื้องต้น. กรุงเทพฯ: โอ-วิทย์ (ประเทศไทย) จำกัด.

สุรธัญ วีรพัฒน์ปวัน. (2551). ข้อมูลเกี่ยวกับยาบ้าที่ตรวจจับได้ในจังหวัดสุราษฎร์ธานีในปี 2550. การค้นคว้าอิสระปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

References

- National Library of Medicine. (2022). **Methamphetamine**. [Online] Available: <https://pubchem.ncbi.nlm.nih.gov/compound/Methamphetamine>. [2022, June 5].
- Ouellette, R. J., & Rawn, J. D. (2015). **Amines and Amides**. *Organic Chemistry Study Guide*, 465–494. <https://doi.org/10.1016/b978-0-12-801889-7.00023-6>.
- Kumazawa, T., Hasegawa, C., Lee, X.-P., Hara, K., Seno, H., Suzuki, O., & Sato, K. (2007). Simultaneous Determination of Methamphetamine and Amphetamine in Human Urine Using Pipette Tip Solid-phase Extraction and Gas Chromatography–mass Spectrometry. *Journal of Pharmaceutical and Biomedical Analysis*. **44** (2), 602–607. <https://doi.org/10.1016/j.jpba.2006.12.025>.
- UNODC. (2006). **Recommended Methods for the Identification and Analysis of Amphetamine, Methamphetamine and their Ring-substituted Analogues in Seized Materials**. [Online] Available: <https://www.unodc.org/unodc/en/scientists/recommended-methods-for-the-identification-and-analysis-of-amphetamine--methamphetamine-and-their-ring-substituted-analogues-in-seized-materials.html>. [2022, June 5].
- Horwitz, W., & Albert, R. (2006). The Horwitz Ratio (HorRat): A useful Index of Method Performance with Respect to Precision. *Journal of AOAC International*. **89** (4), 1095–1109. <https://doi.org/10.1093/jaoac/89.4.1095>.

คณะผู้เขียน

ร้อยตำรวจเอก อธิป อจละนันท์

กลุ่มงานตรวจยาเสพติด ศูนย์พิสูจน์หลักฐาน 2
ถ.โรงพยาบาลเก่า ต.บางปลาสร้อย อ.เมืองชลบุรี จ.ชลบุรี 20000
Email: a.athip24@gmail.com

พันตำรวจตรี ดร.ปริญญ์ สีสานนท์

คณะนิติวิทยาศาสตร์ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ
ต.สามพราน อ.สามพราน จ.นครปฐม 73110
Email: parinya.se@rpca.ac.th

สถานีดับเพลิงและกู้ภัยของกรุงเทพมหานคร
Fire and Rescue Stations of Bangkok Metropolitan Administration

กัณฑ์สิทธิ์ พิมพ์สอาด* กิรติ ศรีประไหม และอจิรา เทียงตรง
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีสุขภาพ มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช

Kanthasit Phimsaart*, Keerati Sripramai and Ajira Tiangtrong
Faculty of Science and Health Technology, Navamindradhiraj University

Received: October 10, 2021

Revised: January 15, 2022

Accepted: January 20, 2022

บทคัดย่อ

สถานีดับเพลิง และกู้ภัยเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ช่วยเหลือผู้ประสบภัย ตั้งแต่ก่อนเกิดเหตุ ขณะเกิดเหตุ และภายหลังเกิดเหตุ เสริมสร้างความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินให้กับประชาชนในกรุงเทพมหานคร โดยอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร ซึ่งมีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ปฏิบัติการป้องกัน และระงับอัคคีภัย กำหนดมาตรการในการป้องกันและระงับอัคคีภัย และบรรเทาสาธารณภัยอื่น ๆ ทั้งในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับเกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงานของสถานีดับเพลิง และกู้ภัย โดยแบ่งออกเป็น เกณฑ์มาตรฐานนักดับเพลิงต่อจำนวนประชากร (1 คน: 552 คน) และเกณฑ์มาตรฐาน สถานีดับเพลิงและกู้ภัยต่อพื้นที่รับผิดชอบ (1 สถานี : 15 ตารางกิโลเมตร) และ 2) วิเคราะห์จำนวนสถานีดับเพลิง และกู้ภัยและจำนวนนักดับเพลิงที่เหมาะสมของกรุงเทพมหานครตามเกณฑ์มาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า 1) กรุงเทพมหานครมีนักดับเพลิง 1 คน ต่อประชากร 3,042 คน มีสถานีดับเพลิง และกู้ภัย 1 สถานี รับผิดชอบพื้นที่ประมาณ 104 ตารางกิโลเมตร และ 2) กรุงเทพมหานคร ควรมีสถานีดับเพลิงและกู้ภัย จำนวนไม่น้อยกว่า 110 สถานี ซึ่งในปัจจุบันมีสถานีดับเพลิงและกู้ภัย จำนวน 47 สถานี และกรุงเทพมหานคร ควรมีนักดับเพลิง จำนวน 10,123 คน แต่ปัจจุบันมีนักดับเพลิงเพียงแค่ 1,837 คน

คำสำคัญ: สถานีดับเพลิงและกู้ภัย เกณฑ์มาตรฐานนักดับเพลิง เกณฑ์มาตรฐานสถานีดับเพลิงและกู้ภัย

Abstract

The fire and rescue stations were responsible for helping the victims before, during and after the incident. They also enhanced safety of life and property of the people in Bangkok, under the supervision of the Bureau of Disaster Prevention and Mitigation Bangkok. The authority and responsibility included disaster prevention and mitigation; fire prevention and suppression operations and setting measures to prevent and suppress fire and other disasters in Bangkok and vicinity. This article aimed 1) to investigate present benchmark data on the performance of fire and rescue stations divided into Firefighters Per Population Criteria (1 Person : 552 Persons) and Fire and Rescue Stations Criteria per Area of Responsibility (1 Station: 15 sq km) and 2) to analyze the appropriate number of fire and rescue stations and firefighters of Bangkok according to the benchmark. The findings indicated that 1) a firefighter should be responsible for approximately 3,042 people who lived in the areas of 104 square kilometer of Bangkok. 2) There should at least be 110 fire and rescue stations in Bangkok but there were only 47 fire and rescue stations at present. In addition, there should at least be 10,123 firefighters in Bangkok but there were only 1,837 firefighters at present.

Keywords: Fire and Rescue Stations, Firefighter Benchmarks, Fire and Rescue Station Benchmarks

บทนำ

กรุงเทพมหานคร ได้รับโอนภารกิจด้านการดับเพลิง และกู้ภัยจากสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2546 โดยมีการจัดตั้งหน่วยงานสำนักป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัยขึ้นมารองรับ มีสถานดับเพลิง และกู้ภัย จำนวน 35 สถานี ซึ่งต่อมากมีการปรับปรุงโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ และกรอบอัตรากำลังของสำนักป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย (มติคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานครและบุคลากรกรุงเทพมหานคร, 2561) กำหนดให้มีสถานดับเพลิง และกู้ภัย จำนวน 37 สถานี โดยสำนักป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัยมีอำนาจหน้าที่ปฏิบัติการระงับอัคคีภัย กำหนดมาตรการ และมาตรฐานความปลอดภัยในการป้องกันระงับอัคคีภัย บรรเทาสาธารณภัย ประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และหน่วยงานต่างประเทศในการดำเนินการป้องกัน ระงับอัคคีภัย และบรรเทาสาธารณภัยทุกประเภท ในเขตพื้นที่ กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล หรือตามที่ได้รับคำร้องขอ รวมทั้งให้การสงเคราะห์ และบรรเทาความเดือดร้อนแก่ผู้ประสบภัย ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนในการป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัยจัดทำแผนแม่บท แผนปฏิบัติการต่าง ๆ ให้เป็นไปตามแผนแม่บทระดับกรุงเทพมหานคร และระดับชาติ ฝึกอบรม และฝึกปฏิบัติการป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย ประชาสัมพันธ์เผยแพร่ความรู้ให้แก่หน่วยงานภาครัฐ เอกชน และประชาชนทั่วไป อีกทั้งมีหน้าที่จัดหา ควบคุม บำรุงรักษาเครื่องจักร เครื่องมือ อุปกรณ์ ยานพาหนะ และ

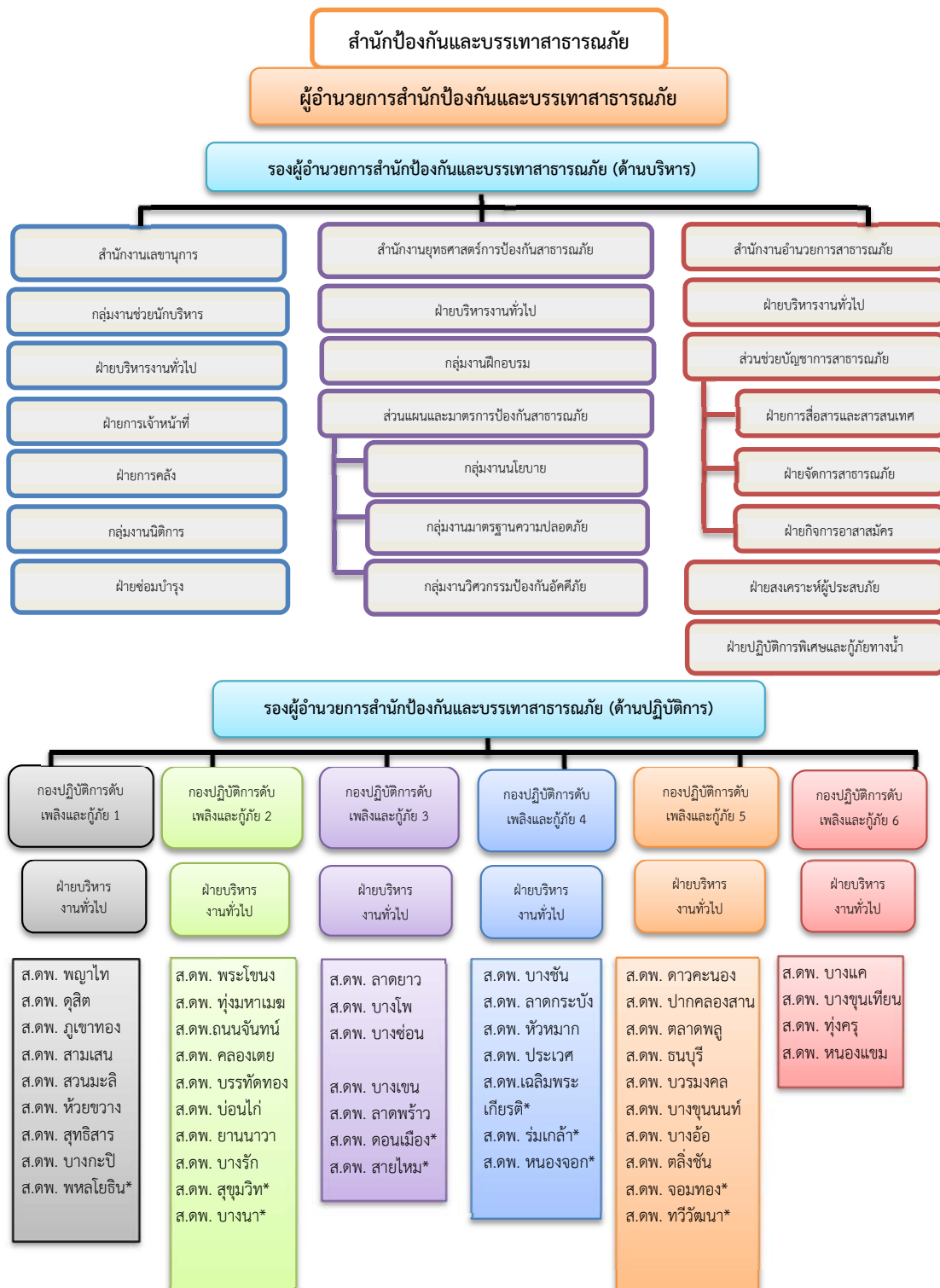
เทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่มาใช้ในการงานด้านสาธารณสุข ปัจจุบันสำนักป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย มีอัตรากำลัง จำนวนทั้งสิ้น 2,081 ตำแหน่ง (มติคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร และบุคลากร กรุงเทพมหานคร 2561) ดังนี้

ผู้อำนวยการสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	จำนวน	1 ตำแหน่ง
รองผู้อำนวยการสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	จำนวน	2 ตำแหน่ง
สำนักงานเลขานุการ	จำนวน	52 ตำแหน่ง
สำนักงานยุทธศาสตร์การป้องกันสาธารณภัย	จำนวน	57 ตำแหน่ง
สำนักงานอำนวยการสาธารณสุข	จำนวน	84 ตำแหน่ง
กองปฏิบัติการดับเพลิงและกู้ภัย 1	จำนวน	383 ตำแหน่ง
กองปฏิบัติการดับเพลิงและกู้ภัย 2	จำนวน	407 ตำแหน่ง
กองปฏิบัติการดับเพลิงและกู้ภัย 3	จำนวน	268 ตำแหน่ง
กองปฏิบัติการดับเพลิงและกู้ภัย 4	จำนวน	222 ตำแหน่ง
กองปฏิบัติการดับเพลิงและกู้ภัย 5	จำนวน	408 ตำแหน่ง
กองปฏิบัติการดับเพลิงและกู้ภัย 6	จำนวน	197 ตำแหน่ง

สถานดับเพลิง และกู้ภัยเป็นฝ่ายปฏิบัติการในสังกัดกองปฏิบัติการดับเพลิงและกู้ภัย 1-6 เป็นฝ่ายที่มีความสำคัญมากฝ่ายหนึ่งของสำนักป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย มีบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการดับเพลิง และกู้ภัย หรือนักดับเพลิง รวม 1,837 คน (มติคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานครและบุคลากร กรุงเทพมหานคร, 2561) มีอำนาจหน้าที่ตรวจตรา เพื่อป้องกันอัคคีภัย อาคารบ้านเรือน สถานที่ประกอบการค้า โรงงานอุตสาหกรรม สถานที่จำหน่ายแก๊ส น้ำมันเชื้อเพลิง และสถานที่สาธารณะในเขตพื้นที่รับผิดชอบ รวมถึงเข้าระงับอัคคีภัย กู้ภัย ช่วยชีวิต และให้บริการผู้ประสบภัยพิบัติต่าง ๆ ตลอดจนการดูแลรักษาเครื่องมือ อุปกรณ์ ยานพาหนะ และทรัพย์สินของทางราชการที่ได้รับมอบหมายให้อยู่ในสภาพพร้อมปฏิบัติหน้าที่ได้ทุกโอกาส และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย โดยมีโครงสร้างและสายการบังคับบัญชา ดังภาพที่ 1

เนื้อหา

สถานดับเพลิง และกู้ภัยของกรุงเทพมหานคร เป็นหน่วยงานหลักที่มีความสำคัญ เนื่องจากมีหน้าที่รับผิดชอบดูแลความปลอดภัย ป้องกัน และลดความสูญเสียต่อชีวิต และทรัพย์สินของประชาชน ซึ่งสาธารณภัยหรือภัยพิบัตินั้น เป็นภัยที่อาจจะขึ้นได้ตลอดเวลา จึงต้องมีการเตรียมความพร้อมในการรับมือ ซึ่งในการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ หรือปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ควรมีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติ และต้องปฏิบัติตามให้เป็นไปตามมาตรฐาน ดังกล่าว ปัจจุบันมีสถานดับเพลิง และกู้ภัยของกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 47 สถานี กระจายอยู่ทั่วพื้นที่กรุงเทพมหานคร บทความวิชาการฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ข้อ คือ 1) เพื่อศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับเกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงานของสถานดับเพลิง และกู้ภัย และ 2) เพื่อวิเคราะห์จำนวนสถานดับเพลิง และกู้ภัยและจำนวนนักดับเพลิงที่เหมาะสมของกรุงเทพมหานคร



ภาพที่ 1 โครงสร้างสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

1. ผลการศึกษาเกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงานของสถานดับเพลิงและกู้ภัย สถานดับเพลิง และกู้ภัย เป็นฝ่ายปฏิบัติการของสำนักป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัยที่มีความใกล้ชิดกับประชาชน และเข้าถึงพื้นที่ ได้อย่างรวดเร็ว มีหน้าที่เกี่ยวกับงานด้านการป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย ตลอดจนให้การช่วยเหลืองาน ด้านบริการแก่ประชาชน ส่วนราชการ และหน่วยงานอื่น ๆ ซึ่งภารกิจการระงับอัคคีภัย การกู้ภัย การช่วยชีวิต และให้บริการผู้ประสบภัยพิบัติต่าง ๆ ถือเป็นภารกิจที่ประชาชนให้ความเชื่อมั่น และนับถึงเป็นลำดับแรก เมื่อเกิดภัยพิบัติ หรืออันตรายต่าง ๆ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร การทำงานของนักดับเพลิงประจำสถานดับเพลิง และกู้ภัยจึงจำเป็นต้องปฏิบัติงานในเชิงรุก เพื่อระงับเหตุสาธารณภัยได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ จากการศึกษาวิเคราะห์เปรียบเทียบการปฏิบัติงานของนักดับเพลิงกรุงเทพมหานคร กับนักดับเพลิงต่างประเทศ ที่มีลักษณะทางกายภาพใกล้เคียงกับกรุงเทพมหานคร ได้ดังนี้

1.1 เกณฑ์มาตรฐานจำนวนนักดับเพลิงต่อจำนวนประชากร สมาคมป้องกันอัคคีภัยแห่งชาติ (National Fire Protection Association) กำหนดให้มือนักดับเพลิง 1 คน ต่อประชากร 552 คน เมื่อพิจารณา จำนวนประชากรของกรุงเทพมหานคร โดยแบ่งตามพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานเขตตั้งตั้งแต่ปี 2543 จนถึงปัจจุบัน พบว่า จำนวนนักดับเพลิงของกรุงเทพมหานครยังไม่สอดคล้องกับจำนวนประชากรของ กรุงเทพมหานคร

ปี พ.ศ.	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนนักดับเพลิง (คน)			
		ตามมาตรฐาน	ที่มีอยู่จริง	ต่อจำนวน ประชากร	ต้องการเพิ่มเติม
2543	5,680,380 กรุงเทพมหานคร	10,290	1,320	1:4,303	8,970
2549	5,695,956 กรุงเทพมหานคร	10,318	1,893	1:3,008	8,425
2558	5,686,252 กรุงเทพมหานคร	10,301	1,837	1:3,095	8,464
	132,216,000 กรุงโตเกียว ประเทศญี่ปุ่น	-	17,728	1:7,458	-
	9,794,000 กรุงโซล ประเทศเกาหลี	-	1,483	1:6,604	-
	5,399,200 ประเทศสิงคโปร์	-	5,849	1:923	-
2563	5,588,222 คน กรุงเทพมหานคร	10,123	1,837	1:3,042	8,286

ที่มา: สำนักผังเมือง (2543) สำนักผังเมือง (2550) สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง (2558) และวิกิพีเดีย (2563)

1.2 เกณฑ์มาตรฐานจำนวนสถานีดับเพลิงและกู้ภัยกับพื้นที่รับผิดชอบ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง (2558) ได้ศึกษา และจัดทำแผนยุทธศาสตร์สำนักป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัยเมื่อปี พ.ศ. 2556 โดยมีผลการศึกษาวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบระหว่างกรุงเทพมหานคร กับเมืองที่มีสภาพแวดล้อมใกล้เคียงกัน ประกอบด้วย กรุงโตเกียวประเทศญี่ปุ่น กรุงโซลประเทศเกาหลีใต้ และประเทศสิงคโปร์ พบว่า สถานีดับเพลิง และกู้ภัยของกรุงเทพมหานคร ควรรับผิดชอบดูแลพื้นที่ไม่เกิน 15 ตารางกิโลเมตร เพื่อให้สามารถดูแลประชาชน และเข้าถึงพื้นที่เกิดเหตุได้อย่างรวดเร็ว สามารถเข้าปฏิบัติการดับเพลิงในพื้นที่ได้ทันภายในเวลา 8 นาทีตามมาตรฐานสากล ได้เสนอให้กรุงเทพมหานคร ซึ่งมีพื้นที่ 1,569 ตารางกิโลเมตร ต้องมีสถานีดับเพลิงรวมทั้งสิ้นไม่น้อยกว่า 110 สถานี

ต่อมาวนิชญา ทั้งทอง และศิริวรรณ ชายทวีป (2558) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีดับเพลิง และกู้ภัยบางเขนเมื่อปี พ.ศ. 2558 ซึ่งมีพื้นที่ครอบคลุม 150 ตารางกิโลเมตร พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีดับเพลิง และกู้ภัยบางเขนในการเข้าถึงพื้นที่เกิดอัคคีภัยภายในระยะเวลา 8 นาที มีดังนี้

ช่วงเวลา 07.00 – 10.00 น. ให้บริการครอบคลุมพื้นที่ 24.54 ตารางกิโลเมตร

ช่วงเวลา 10.00 – 16.00 น. ให้บริการครอบคลุมพื้นที่ 61.46 ตารางกิโลเมตร

ช่วงเวลา 16.00 – 19.00 น. ให้บริการครอบคลุมพื้นที่ 26.40 ตารางกิโลเมตร

ช่วงเวลา 19.00 – 06.00 น. ให้บริการครอบคลุมพื้นที่ 75.22 ตารางกิโลเมตร

แต่หากเพิ่มเวลาเป็น 15 นาทีตามเวลาที่นักดับเพลิง และกู้ภัยใช้ในการเข้าถึงพื้นที่เกิดเหตุจริง ประสิทธิภาพการให้บริการจะครอบคลุมพื้นที่มากถึง 2 เท่า ดังนี้

ช่วงเวลา 07.00 – 10.00 น. ให้บริการครอบคลุมพื้นที่ 85.68 ตารางกิโลเมตร

ช่วงเวลา 10.00 – 16.00 น. ให้บริการครอบคลุมพื้นที่ 130.63 ตารางกิโลเมตร

ช่วงเวลา 16.00 – 19.00 น. ให้บริการครอบคลุมพื้นที่ 90.73 ตารางกิโลเมตร

ช่วงเวลา 19.00 – 06.00 น. ให้บริการครอบคลุมพื้นที่ 134.30 ตารางกิโลเมตร

จะเห็นได้ว่าประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีดับเพลิง และกู้ภัยบางเขนในการเข้าถึงพื้นที่เกิดเหตุทั้งภายในระยะเวลา 8 นาที และระยะ 15 นาที ก็ยังไม่สามารถให้บริการครอบคลุมพื้นที่ที่ความรับผิดชอบของสถานีดับเพลิง และกู้ภัยบางเขนได้ทั้งหมด ซึ่งครอบคลุมพื้นที่ 150 ตารางกิโลเมตร สำหรับประสิทธิภาพของสถานีดับเพลิง และกู้ภัยตามมาตรฐานผังเมืองด้านการดับเพลิง (สำนักผังเมือง, 2550) พบว่า สถานีดับเพลิงกู้ภัยบางเขน มีรถดับเพลิงทั้งหมด 19 คัน สามารถใช้ได้เพียง 7 คัน ซึ่งน้อยกว่ามาตรฐานผังเมืองด้านการดับเพลิงที่จะต้องมียานรดับเพลิง 54 คัน ดังนั้น จึงเสนอแนะให้สำนักป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัยควรแบ่งพื้นที่ความรับผิดชอบของสถานีดับเพลิง และกู้ภัยใหม่ให้เหมาะสมกับประสิทธิภาพในการให้บริการของสถานีดับเพลิงกู้ภัย และควรซ่อมบำรุงอุปกรณ์ที่ใช้ในงานดับเพลิง และกู้ภัยให้ใช้งานได้ อย่างเพียงพอ หรือจัดหารถดับเพลิง อุปกรณ์ดับเพลิง และเจ้าหน้าที่ดับเพลิงมาปฏิบัติงานเพิ่มให้เพียงพอ ตลอดจนควรจัดตั้งสถานีดับเพลิงกู้ภัยเพิ่มเติมให้กระจายครอบคลุมทุกพื้นที่ของกรุงเทพมหานคร เพื่อลดความสูญเสียอันเนื่องมาจากการเกิดอัคคีภัย

ตามพระราชบัญญัติป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ. 2550 มาตรา 36 กำหนดให้ผู้อำนวยการเขตในแต่ละเขตของกรุงเทพมหานคร ทั้ง 50 สำนักงานเขตเป็นผู้ช่วยผู้อำนวยการกรุงเทพมหานคร มีหน้าที่รับผิดชอบ และปฏิบัติหน้าที่ในการป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัยในเขตของตน และมีหน้าที่ช่วยเหลือผู้อำนวยการกรุงเทพมหานคร ตามที่ได้รับมอบหมาย และในการปฏิบัติหน้าที่ให้ช่วยเหลือผู้อำนวยการกรุงเทพมหานครมีอำนาจสั่งการส่วนราชการ และหน่วยงานของกรุงเทพมหานครที่อยู่ในเขตพื้นที่ให้ช่วยเหลือหรือร่วมมือในการป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัยตามแผนการป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร มีอำนาจสั่งการ ควบคุม และกำกับดูแลการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าพนักงาน และอาสาสมัครของกรุงเทพมหานคร ให้เป็นไปตามพระราชบัญญัตินี้ และเมื่อพิจารณาถึงพื้นที่ของสำนักงานเขตกับจำนวนสถานดับเพลิง และกู้ภัยในปัจจุบัน พบว่า การกระจายตัวของสถานดับเพลิง และกู้ภัยยังไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ของสำนักงานเขต บางพื้นที่ยังไม่มีสถานดับเพลิงและกู้ภัย บางพื้นที่มีสถานดับเพลิง และกู้ภัยแล้วแต่ยังมีจำนวนสถานดับเพลิง และกู้ภัยไม่เพียงพอตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน รายละเอียดดังภาพที่ 2



หากเปรียบเทียบจำนวนประชากรของกรุงเทพมหานครต่อจำนวนนักดับเพลิง และพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานเขตต่อจำนวนสถานีดับเพลิง และกู้ภัย พบว่า จำนวนนักดับเพลิงของกรุงเทพมหานคร ที่มีอยู่ในปัจจุบันจำนวน 1,837 คน ยังไม่สอดคล้องกับประชากรของกรุงเทพมหานคร ที่มีจำนวนมากถึง 5,588,222 คน (วิกิพีเดีย, 2563) และสถานีดับเพลิงและกู้ภัยที่มีอยู่ในปัจจุบัน จำนวน 47 สถานี (*รวมสถานีดับเพลิงและกู้ภัยใหม่ที่ตั้งขึ้นเพื่อเข้าถึงพื้นที่เกิดเหตุได้อย่างรวดเร็ว จำนวน 10 สถานี) ยังไม่ครอบคลุมพื้นที่ของกรุงเทพมหานครที่มีพื้นที่จำนวน 1,568.737 ตารางกิโลเมตร รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนประชากร จำนวนนักดับเพลิง พื้นที่รับผิดชอบ และจำนวนสถานีดับเพลิง และกู้ภัย จำแนกตามสำนักงานเขต

ลำดับ	สำนักงานเขต	จำนวนประชากร (ธ.ค. 63)	จำนวนนักดับเพลิง		พื้นที่รับผิดชอบ (ตร.กม.)	จำนวนสถานีดับเพลิงและกู้ภัย	
			มาตรฐาน	ปัจจุบัน		มาตรฐาน	ปัจจุบัน
1	สายไหม	207,272	375	13	44.61	3	1
2	คลองสามวา	204,900	371	-	110.68	7	-
3	บางแค	193,303	350	52	44.45	3	1
4	บางเขน	187,377	339	46	42.12	3	1
5	บางขุนเทียน	186,144	337	46	120.68	8	1
6	ประเวศ	181,821	329	56	52.49	3	2
7	ลาดกระบัง	178,971	324	46	123.85	8	1
8	หนองจอก	177,979	322	11	236.26	16	1
9	ดอนเมือง	170,791	309	18	36.8	2	1
10	หนองแขม	156,203	283	46	35.82	2	1
11	จตุจักร	155,297	281	92	32.9	2	2*
12	จอมทอง	148,290	269	64	26.26	2	2*
13	บางกะปิ	144,732	262	46	28.52	2	1
14	มีนบุรี	142,197	258	56	63.64	4	2
15	ปทุมธานี	140,817	255	-	24.31	2	-
16	ภาษีเจริญ	124,318	225	-	17.83	1	-
17	ทุ่งครุ	123,700	224	46	30.74	2	1
18	สวนหลวง	123,609	224	-	23.68	2	-
19	บางซื่อ	122,410	222	92	11.54	1	2*
20	ลาดพร้าว	117,108	212	-	22.15	1	-
21	ดินแดง	115,508	209	92	8.36	1	2*
22	วังทองหลาง	107,458	195	-	19.26	1	-

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ลำดับ	สำนักงานเขต	จำนวนประชากร (ธ.ค. 63)	จำนวนนักดับเพลิง		พื้นที่ รับผิดชอบ (ตร.กม.)	จำนวนสถานีดับเพลิงและกู้ภัย	
			มาตรฐาน	ปัจจุบัน		มาตรฐาน	ปัจจุบัน
23	บางบอน	104,366	189	-	34.75	2	-
24	บางกอกน้อย	103,791	188	46	11.94	1	1
25	ตลิ่งชัน	103,617	188	46	29.47	2	1
26	ธนบุรี	103,377	187	92	8.55	1	2*
27	หลักสี่	102,704	186	-	22.84	2	-
28	คันนายาว	96,330	175	-	25.98	2	-
29	สะพานสูง	96,092	174	-	28.12	2	-
30	คลองเตย	93,193	169	46	12.99	1	1*
31	บางพลัด	89,417	162	92	11.36	1	2*
32	บางนา	88,535	160	15	18.79	1	1
33	พระโขนง	87,856	159	15	13.99	1	1
34	ห้วยขวาง	84,233	153	46	15.03	1	1
35	ดุสิต	83,897	152	92	10.66	1	2*
36	บางคอแหลม	82,733	150	-	10.92	1	-
37	วัฒนา	81,623	148	46	12.56	1	1*
38	ทวีวัฒนา	78,749	143	13	50.21	3	1
39	ราษฎร์บูรณะ	78,687	143	-	15.78	1	-
40	ยานนาวา	76,564	139	92	16.66	1	2*
41	สาทร	75,735	137	46	9.32	1	1
42	ราชเทวี	69,264	125	46	7.12	0	1
43	คลองสาน	69,139	125	46	6.05	0	1
44	พญาไท	67,388	122	6	9.6	1	1*
45	บางกอกใหญ่	63,861	116	-	6.18	0	-
46	บางรัก	45,757	83	46	5.53	0	1*
47	พระนคร	44,923	81	-	5.53	0	-
48	ปทุมวัน	43,338	79	92	8.36	1	2*
49	ป้อมปราบศัตรูพ่าย	41,524	75	92	1.93	0	2*
50	สัมพันธวงศ์	21,324	39	-	1.41	0	-
	รวม	5,588,222	10,123	1,837	1,568.73	105	47

* หมายถึง มีจำนวนตามเกณฑ์มาตรฐาน

ที่มา: มติคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานครและบุคลากรกรุงเทพมหานคร (2561) และวิกิพีเดีย (2563)

จากตารางที่ 1 เมื่อพิจารณาจำนวนนักดับเพลิงที่มีอยู่ในปัจจุบันกับจำนวนนักดับเพลิงตามมาตรฐานของแต่ละสำนักงานเขต พบว่า จำนวนนักดับเพลิงของกรุงเทพมหานคร ที่มีอยู่ในปัจจุบัน จำนวน 1,837 คน ยังไม่สอดคล้องกับจำนวนประชากรของกรุงเทพมหานคร ที่มีจำนวน 5,588,222 คน ซึ่งควรจะต้องมีจำนวนนักดับเพลิง 10,123 คน โดยมีรายละเอียดดังนี้

สำนักงานเขตที่มีนักดับเพลิงน้อยกว่ามาตรฐาน มีจำนวน 35 สำนักงานเขต โดยแต่ละสำนักงานเขตปัจจุบันมีจำนวนนักดับเพลิง ดังนี้ สำนักงานเขตบางพลัด (92 คน) สำนักงานเขตดุสิต (92 คน) สำนักงานเขตยานนาวา (92 คน) สำนักงานเขตปทุมวัน (92 คน) สำนักงานเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย (92 คน) สำนักงานเขตบางรัก (46 คน) สำนักงานเขตสายไหม (194 คน) สำนักงานเขตบางแค (141 คน) สำนักงานเขตบางเขน (141 คน) สำนักงานเขตบางขุนเทียน (140 คน) สำนักงานเขตประเวศ (126 คน) สำนักงานเขตลาดกระบัง (133 คน) สำนักงานเขตหนองจอก (167 คน) สำนักงานเขตดอนเมือง (153 คน) สำนักงานเขตหนองแขม (110 คน) สำนักงานเขตจตุจักร (63 คน) สำนักงานเขตจอมทอง (84 คน) สำนักงานเขตบางกะปิ (99 คน) สำนักงานเขตมีนบุรี (86 คน) สำนักงานเขตทุ่งครุ (78 คน) สำนักงานเขตบางซื่อ (30 คน) สำนักงานเขตดินแดง (24 คน) สำนักงานเขตบางกอกน้อย (58 คน) สำนักงานเขตตลิ่งชัน (58 คน) สำนักงานเขตธนบุรี (11 คน) สำนักงานเขตคลองเตย (47 คน) สำนักงานเขตบางนา (74 คน) สำนักงานเขตพระโขนง (73 คน) สำนักงานเขตห้วยขวาง (38 คน) สำนักงานเขตวัฒนา (36 คน) สำนักงานเขตทวีวัฒนา (66 คน) สำนักงานเขตสาทร (30 คน) สำนักงานเขตราชเทวี (23 คน) สำนักงานเขตคลองสาน (23 คน) และสำนักงานเขตพญาไท (61 คน)

สำนักงานเขตที่ไม่มีนักดับเพลิงในพื้นที่รับผิดชอบ มีจำนวน 15 สำนักงานเขต ประกอบด้วย สำนักงานเขตคลองสามวา สำนักงานเขตบึงกุ่ม สำนักงานเขตภาษีเจริญ สำนักงานเขตสวนหลวง สำนักงานเขตลาดพร้าว สำนักงานเขตวังทองหลาง สำนักงานเขตบางบอน สำนักงานเขตหลักสี่ สำนักงานเขตคันนายาว สำนักงานเขตสะพานสูง สำนักงานเขตบางคอแหลม สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ สำนักงานเขตบางกอกใหญ่ สำนักงานเขตพระนคร และสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์

จากตารางที่ 1 เมื่อพิจารณาจำนวนสถานดับเพลิงและกู้ภัยกับพื้นที่รับผิดชอบ (ตามมาตรฐาน 1 สถานีรับผิดชอบพื้นที่ 15 ตารางกิโลเมตร) ของสำนักงานเขต พบว่า 1) สำนักงานเขตส่วนใหญ่มีสถานดับเพลิง และกู้ภัยที่รับผิดชอบพื้นที่มากกว่า 15 ตารางกิโลเมตร จำนวน 36 สำนักงานเขต ประกอบด้วย สำนักงานเขตที่มีสถานดับเพลิง และกู้ภัย 2 สถานี จำนวน 2 สำนักงานเขต สำนักงานเขตที่มีสถานดับเพลิงและกู้ภัย 1 สถานี จำนวน 19 สำนักงานเขต และสำนักงานเขตที่ไม่มีสถานดับเพลิง และกู้ภัย จำนวน 15 สำนักงานเขต และ 2) สำนักงานเขตที่มีสถานดับเพลิง และกู้ภัยรับผิดชอบพื้นที่น้อยกว่า 15 ตารางกิโลเมตร มีจำนวน 14 สำนักงานเขต ประกอบด้วย สำนักงานเขตที่สถานดับเพลิง และกู้ภัย 2 สถานี จำนวน 10 สำนักงานเขต และสำนักงานเขตที่มีสถานดับเพลิง และกู้ภัย 1 สถานี จำนวน 4 สำนักงานเขต โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. สำนักงานเขตที่มีสถานดับเพลิงและกู้ภัยรับผิดชอบพื้นที่มากกว่า 15 ตารางกิโลเมตร จำนวน 36 สำนักงานเขต ประกอบด้วย

1.1 สำนักงานเขตที่มีสถานดับเพลิงและกู้ภัย 2 สถานี มีจำนวน 2 สำนักงานเขต ได้แก่ สำนักงานเขตมีนบุรี มีสถานดับเพลิง และกู้ภัยบางชัน และสถานดับเพลิง และกู้ภัยร่มเกล้า และสำนักงานเขตประเวศ มีสถานดับเพลิง และกู้ภัยเฉลิมพระเกียรติ และสถานดับเพลิง และกู้ภัยประเวศ

1.2 สำนักงานเขตที่มีสถานีดับเพลิง และกู้ภัย 1 สถานี มีจำนวน 19 สำนักงานเขต ได้แก่ สำนักงานเขตสายไหม สำนักงานเขตบางแค สำนักงานเขตบางเขน สำนักงานเขตบางขุนเทียน สำนักงานเขตลาดกระบัง สำนักงานเขตหนองจอก สำนักงานเขตดอนเมือง สำนักงานเขตหนองแขม สำนักงานเขตบางกะปิ สำนักงานเขตทุ่งครุ สำนักงานเขตบางกอกน้อย สำนักงานเขตตลิ่งชัน สำนักงานเขตบางนา สำนักงานเขตพระโขนง สำนักงานเขตห้วยขวาง สำนักงานเขตทวีวัฒนา สำนักงานเขตสาทร สำนักงานเขตราชเทวี สำนักงานเขตคลองสาน

1.3 สำนักงานเขตที่ยังไม่มีสถานีดับเพลิง และกู้ภัยในพื้นที่ มีจำนวน 15 สำนักงานเขต ได้แก่ สำนักงานเขตพระนคร สำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ สำนักงานเขตวังทองหลาง สำนักงานเขตบางคอแหลม สำนักงานเขตสวนหลวง สำนักงานเขตลาดพร้าว สำนักงานเขตหลักสี่ สำนักงานเขตสะพานสูง สำนักงานเขตบึงกุ่ม สำนักงานเขต คันนายาว สำนักงานเขตคลองสามวา สำนักงานเขตบางกอกใหญ่ สำนักงานเขตภาษีเจริญ สำนักงานเขตบางบอน และสำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ

2. สำนักงานเขตที่มีสถานีดับเพลิง และกู้ภัยรับผิดชอบพื้นที่น้อยกว่า 15 ตารางกิโลเมตร ซึ่งเป็นไปตามมาตรฐาน มีจำนวน 14 สำนักงานเขต ประกอบด้วย

2.1 สำนักงานเขตที่มีสถานีดับเพลิง และกู้ภัย 2 สถานี มีจำนวน 10 สำนักงานเขต ประกอบด้วย สำนักงานเขตจตุจักร มีสถานีดับเพลิง และกู้ภัยลาดยาว และสถานีดับเพลิง และกู้ภัยลาดพร้าว สำนักงานเขตจอมทอง มีสถานีดับเพลิง และกู้ภัยดาวคะนอง และสถานีดับเพลิง และกู้ภัยจอมทอง สำนักงานเขตบางซื่อ มีสถานีดับเพลิง และกู้ภัยบางโพ และสถานีดับเพลิง และกู้ภัยบางซื่อ สำนักงานเขตดินแดง มีสถานีดับเพลิง และกู้ภัยสุทธิสาร และสถานีดับเพลิง และกู้ภัยห้วยขวาง สำนักงานเขตธนบุรี มีสถานีดับเพลิง และกู้ภัยตลาดพลู และสถานีดับเพลิงและกู้ภัยธนบุรี สำนักงานเขตบางพลัด มีสถานีดับเพลิง และกู้ภัยบรมมงคล และสถานีดับเพลิง และกู้ภัยบางอ้อ สำนักงานเขตดุสิต มีสถานีดับเพลิง และกู้ภัยดุสิต และสถานีดับเพลิง และกู้ภัยสามเสน สำนักงานเขตยานนาวา มีสถานีดับเพลิง และกู้ภัยทุ่งมหาเมฆ และสถานีดับเพลิง และกู้ภัยถนนจันทน์ สำนักงานเขตปทุมวัน มีสถานีดับเพลิง และกู้ภัยบรรทัดทอง และสถานีดับเพลิง และกู้ภัยบ่อนไก่ สำนักงานเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย มีสถานีดับเพลิง และกู้ภัยภูเขาทอง และสถานีดับเพลิง และกู้ภัยสวนมะลิ

2.2 สำนักงานเขตที่มีสถานีดับเพลิง และกู้ภัย 1 สถานี มีจำนวน 4 สำนักงานเขต ประกอบด้วย สำนักงานเขตคลองเตย สำนักงานเขตวัฒนา สำนักงานเขตพญาไท และสำนักงานเขตบางรัก โดยมีรายละเอียดสรุปดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนสำนักงานเขตกับขนาดพื้นที่ที่รับผิดชอบ

ขนาดพื้นที่รับผิดชอบ	จำนวนสำนักงานเขต
รับผิดชอบพื้นที่มากกว่า 15 ตารางกิโลเมตร (36 สำนักงานเขต)	
มีจำนวน 2 สถานี	2
มีจำนวน 1 สถานี	19
ยังไม่มีสถานี	15

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ขนาดพื้นที่รับผิดชอบ	จำนวนสำนักงานเขต
รับผิดชอบพื้นที่น้อยกว่า 15 ตารางกิโลเมตร (14 สำนักงานเขต)	
มีจำนวน 2 สถานี*	10
มีจำนวน 1 สถานี*	4
รวม	50

* หมายถึง มีจำนวนตามเกณฑ์มาตรฐาน

บทวิเคราะห์ วิจัย และข้อเสนอแนะ

กรุงเทพมหานครเป็นเมืองหลวง มีประชากรจำนวนมาก และเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปีทั้งประชากรแฝงและประชากรจริงตามทะเบียนบ้าน และมีพื้นที่หรือชุมชนที่เสี่ยงต่อการเกิดอัคคีภัย อาทิ อาคารเก่า ชุมชนแออัด บางชุมชนมีเส้นทางเข้าออกคับแคบ ทำให้รถดับเพลิงไม่สามารถเดินทางเข้าไปในชุมชนได้ ประกอบกับปัจจุบันมีการก่อสร้างโครงการขนาดใหญ่ระยะยาวเพิ่มขึ้นส่งผลให้การจราจรในพื้นที่ติดขัด อีกทั้งอาคารสูงและอาคารขนาดใหญ่ที่มีอยู่เดิมก็มีความเสี่ยงต่อการเกิดอัคคีภัยหรือเหตุภัยพิบัติได้เช่นกัน เพียงกำลังนักดับเพลิงของกรุงเทพมหานครที่มีอยู่ในปัจจุบันอาจไม่เพียงพอต่อการช่วยเหลือ และบรรเทาสาธารณภัยให้กับประชาชนได้อย่างทันท่วงที ดังนั้น กรุงเทพมหานคร โดยสำนักป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัยควรกำหนดแนวทาง และมาตรการในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ควรเพิ่มจำนวนสถานีดับเพลิง และกู้ภัยให้ครอบคลุมพื้นที่ทั่วกรุงเทพมหานคร ทั้ง 50 สำนักงานเขต และมีการแบ่งเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของสถานีดับเพลิง และกู้ภัยใหม่ให้เหมาะสมตามมาตรฐานการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งในการปฏิบัติงานของสถานีดับเพลิง และกู้ภัยต้องสามารถเข้าถึงพื้นที่จุดเกิดเหตุได้ทันภายใน 8 นาทีตามมาตรฐานสากล กรุงเทพมหานคร ต้องมีสถานีดับเพลิงรวมทั้งสิ้นไม่น้อยกว่า 110 สถานี ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับขนาดพื้นที่ที่รับผิดชอบรวมทั้งสภาพการจราจรของแต่ละพื้นที่ในแต่ละช่วงเวลาด้วย โดยขนาดพื้นที่ความรับผิดชอบของสถานีดับเพลิง และกู้ภัยที่เหมาะสมไม่ควรเกิน 15 ตารางกิโลเมตร สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมเกียรติ กันทรวิภากร (2561) พบว่า สถานีดับเพลิงสังกัดกรุงเทพมหานคร ที่มีอยู่ในปัจจุบันนั้นไม่เพียงพอต่อความต้องการเชิงพื้นที่จึงไม่สามารถตอบสนองความต้องการของชาวกรุงเทพมหานคร

2. การปรับอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ของสถานีดับเพลิง และกู้ภัยของสำนักป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัยให้เหมาะสมตามเกณฑ์มาตรฐานการปฏิบัติงานของสมาคมดับเพลิงสหรัฐอเมริกา (นักดับเพลิง 1 คนต่อประชากร 552 คน) ปัจจุบันกรุงเทพมหานคร มีประชากร จำนวน 5,588,222 คน ควรมีนักดับเพลิง จำนวน 10,123 คน ทั้งนี้หากยังไม่สามารถเพิ่มจำนวนนักดับเพลิงที่เป็นข้าราชการได้ ควรหาแนวทางเพิ่มนักดับเพลิงที่ไม่ใช่ข้าราชการ เช่น ลูกจ้าง หรือบูรณาการการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน ได้แก่ ประชาชน อาสาสมัคร ผู้ประกอบการ เจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัยของอาคารสถานที่ที่มีความเสี่ยง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพื้นที่ใกล้เคียง รวมถึงองค์ภาครัฐ และภาคเอกชนต่าง ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อช่วยเหลือ และปฏิบัติงานร่วมกับสำนักป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย

3. สำนักป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัยได้รับมอบโอนภารกิจ และยานพาหนะรวมถึงวัสดุอุปกรณ์ด้านการดับเพลิงจากสำนักงานตำรวจแห่งชาติเมื่อปี 2546 จนถึงปัจจุบันเป็นระยะเวลามากกว่า 20 ปี ทำให้ยานพาหนะบางส่วนมีความชำรุดทรุดโทรมตามสภาพการใช้งาน ซึ่งในปัจจุบันสถานีดับเพลิง และกู้ภัยมีรถดับเพลิง รถบันได ที่สามารถใช้งานได้น้อยกว่ามาตรฐานผังเมืองด้านการดับเพลิง จึงมีความจำเป็นต้องบริหารจัดการยานพาหนะ และวัสดุอุปกรณ์ของสถานีดับเพลิง และกู้ภัยให้มีสภาพพร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา มีประสิทธิภาพ และมีจำนวนเหมาะสมตามมาตรฐานผังเมืองด้านการดับเพลิง (สำนักผังเมือง, 2550) กำหนดให้จำนวนประชากรในชุมชน 10,000 คน ต้องมีรถดับเพลิง 2 คัน รถบันได 1 คัน)

4. สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยควรเสนอโครงการ หรือกิจกรรมเพื่อส่งเสริม พัฒนาความรู้ให้กับภาคเอกชน อาสาสมัคร และภาคประชาชน อาทิ เจ้าของอาคาร สถานประกอบการ อาคารสูง อาคารขนาดใหญ่ ในทุกพื้นที่ของกรุงเทพมหานคร เพื่อให้เข้ามามีส่วนร่วมในการป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย ทำให้ลดความเสี่ยงและความสูญเสียที่เกิดจากสาธารณภัย หรือบูรณาการร่วมกันจัดทำแผนป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย กำหนดเส้นทางการเข้าปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้ถึงพื้นที่เกิดเหตุอย่างรวดเร็วที่สุดหากเกิดเหตุสาธารณภัย จัดทำแผนที่ความเสี่ยงของชุมชน สำรวจจุดอันตรายของอาคารบ้านเรือน สถานที่ประกอบการ ค้า โรงงานอุตสาหกรรม สถานที่จำหน่ายแก๊ส/น้ำมันเชื้อเพลิง และสถานที่สาธารณะในเขตพื้นที่รับผิดชอบ รวมทั้งฝึกอบรมให้ความรู้กับประชาชนเกี่ยวกับการป้องกันและระงับอัคคีภัยเบื้องต้น เพื่อเป็นผู้ช่วยเหลือเจ้าพนักงานในการระงับเหตุเบื้องต้นได้อย่างทันท่วงที

บทสรุป

จากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม และศักยภาพของสำนักป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร และประเมินสถานการณ์ขององค์กรภาครัฐ และภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง สามารถอธิบายถึงจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค ที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานได้ดังนี้

1. Strengths จุดแข็ง สำนักป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัยมีบุคลากรที่มีศักยภาพทางด้านการปฏิบัติ มีทักษะ และประสบการณ์ในการทำงานเนื่องจากบุคลากรได้รับการพัฒนาทักษะอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่อง รวมทั้งมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานจริงในที่เกิดเหตุ เนื่องจากมีเหตุเกิดขึ้นบ่อยครั้ง อีกทั้งสำนักป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัยยังเป็นหน่วยงานหลักในการทำงานด้านการป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัยโดยมีหน่วยงานอื่นเป็นหน่วยงานสนับสนุน

2. Weaknesses จุดอ่อน วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานบางส่วนมีสภาพเก่าชำรุดเสียหายใช้งานไม่ได้ รวมทั้งจำนวนสถานีดับเพลิง และกู้ภัย และจำนวนนักดับเพลิง และกู้ภัยยังมีน้อยกว่าเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด ทั้งนี้เนื่องมาจากนักดับเพลิงมีการโอนย้ายไปหน่วยงานอื่นทั้งการโอนย้ายภายในหน่วยงาน กรุงเทพมหานคร และโอนย้ายไปหน่วยงานภายนอกกรุงเทพมหานคร อาทิ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อีกทั้งยังมีข้อจำกัดเชิงพื้นที่ เช่น จำนวนประชากรอาศัยอยู่กันอย่างแออัด เส้นทางการจราจรคับแคบหนาแน่น การจัดผังเมืองไม่เป็นระเบียบจึงเป็นอุปสรรคที่รถดับเพลิงจะเข้าถึงจุดเกิดเหตุ และใช้เวลาในการเข้าถึงที่เกิดเหตุนานเกินกว่าเวลาที่มาตรฐานสากลกำหนด

3. Opportunities โอกาส การปฏิบัติงานของสถานีดับเพลิง และกู้ภัยมีกฎหมายรองรับการปฏิบัติงาน ได้แก่ พระราชบัญญัติป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ. 2550 แผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ พ.ศ. 2558 แผนการป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัยกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2558 ทำให้นักดับเพลิงปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด ประกอบกับกรุงเทพมหานครเป็นเมืองหลวงของประเทศเป็นศูนย์กลางของความเจริญในทุก ๆ ด้าน ทำให้มีหน่วยงานภาครัฐบาล หน่วยงานภาคเอกชน และหน่วยงานอาสาสมัครที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน และช่วยเหลืองานด้านการป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัยเป็นจำนวนมาก จึงควรสนับสนุนให้ภาคประชาชน หรืออาสาสมัครเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงานร่วมกับสถานีดับเพลิง และกู้ภัย เพื่อลดปัญหาจำนวนนักดับเพลิงที่ไม่เพียงพอ อีกทั้งประชาชน หรืออาสาสมัครเป็นผู้ที่พักอาศัย หรือทำงานอยู่ในพื้นที่ หากเกิดเหตุสาธารณภัยจะสามารถเข้าถึงพื้นที่เกิดเหตุสาธารณภัยได้อย่างรวดเร็ว

4. Threats อุปสรรค สภาพพื้นที่ของกรุงเทพมหานคร บางแห่งเป็นชุมชนเมือง หรือชอยแคบทำให้เกิดปัญหาการจราจรติดขัด ล่าช้า เป็นอุปสรรคในการเข้าถึงพื้นที่เกิดเหตุ รวมทั้งยังไม่มีผู้รับผิดชอบหลักในการบริหารจัดการ หรือการสั่งการที่เป็นเอกภาพกับหน่วยงานภาคอาสาสมัครในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ที่มีอยู่เป็นจำนวนมาก ซึ่งหากมีการบริหารจัดการที่ดีจะเป็นกำลังสำคัญในการช่วยเหลือหน่วยงานของภาครัฐได้เป็นอย่างดี

เอกสารอ้างอิง

มติคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานครและบุคลากรกรุงเทพมหานคร. (2561). การปรับปรุงโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการและกรอบอัตรากำลังของสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย. [online] Available: <http://203.155.220.238/csc/index.php/news-announce/announce-news/1556-10-2561>. [2564, ตุลาคม 18].

วนิชญา ทังทอง และศิริวรรณ ชายทวีป. (2558). ประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีดับเพลิงบางเขน. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์บัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

วิกิพีเดีย. (2563). ข้อมูลพื้นที่และจำนวนประชากรเขต. [online]. Available: <https://th.wikipedia.org/wiki/กรุงเทพมหานคร>. [2564, ตุลาคม 18].

สมเกียรติ กันทรวารการ. (2561). การศึกษาโครงสร้างกลไกและมาตรการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยรังสิต.

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. (2558). โครงการศึกษาจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย. กรุงเทพฯ: สำนักส่งเสริมและบริการวิชาการพระจอมเกล้าลาดกระบัง.

สำนักผังเมือง. (2550). สถานีดับเพลิงในกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ: กองนโยบายและแผน สำนักผังเมือง.

สำนักผังเมือง. (2543). การให้บริการของสถานีตำรวจดับเพลิง ปี 2543. กรุงเทพฯ: กองวิชาการและแผนงาน สำนักผังเมือง.

สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล. (2563). สถิติกรุงเทพมหานครประจำปี 2563. กองยุทธศาสตร์บริหารจัดการ สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล กรุงเทพมหานคร. [online]. Available: <http://www.bangkok.go.th/pipd/page/sub/22351/%E0%B9%84%E0%B8%9F%E0%B8%A5%E0%B9%8C-PDF>. [2564, ตุลาคม 18].

คณะผู้เขียน

กัณฑ์สิทธิ์ พิมพ์สอาด

สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร
77/1 ถนนพระรามที่ 6 แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กทม. 10400
e-mail: renewsworld@gmail.com

กิริติ ศรีประไหม

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีสุขภาพ มหาวิทยาลัยนวมินทราชิราช
131/6 ถนนขาว แขวงวชิรพยาบาล เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300
e-mail: Keerati.s@nmu.ac.th

อจิรา เทียงตรง

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีสุขภาพ มหาวิทยาลัยนวมินทราชิราช
131/6 ถนนขาว แขวงวชิรพยาบาล เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300
e-mail: ajira@nmu.ac.th

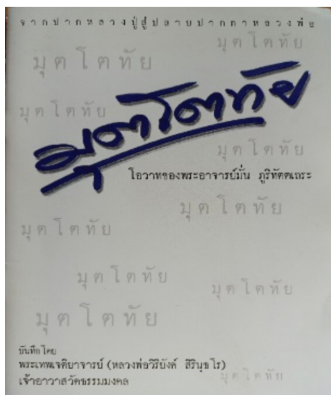
“มุตโตทัย”

ดร. รัตนา บรรณาธรรม

นักวิชาการสาธารณสุขเชี่ยวชาญ สำนักอนามัย

Dr. Rattana Bannatham

Public Health Technical Officer, Expert level , Health Department



ชื่อหนังสือ มุตโตทัย

ผู้แต่ง สมเด็จพระญาณวชิโรดม (หลวงพ่อ วิริยงค์ สิริราชโร)

จำนวน 32 หน้า

ผู้พิมพ์ บริษัท สยามมาพร จำกัด บางกะปิ กรุงเทพฯ 10240

ภาษา ไทย

ปี พ.ศ. 2550 (พิมพ์ครั้งที่ 3)

หนังสือ “มุตโตทัย” เล่มนี้ มีจำนวน 32 หน้า เป็นการบันทึกโอวาทของพระอาจารย์มั่น ภูริทัตตะเถระ ส่วนที่ 1 โดยพระวิริยงค์ สิริราชโร (สมเด็จพระญาณวชิโรดม ขณะเป็นพระเทพเจติยาจารย์) เมื่อปี พ.ศ. 2485-2486 ขณะที่ท่านเจ้าประคุณสมเด็จพระญาณวชิโรดม ปฏิบัติศึกษาธรรม กับพระอาจารย์มั่น ภูริทัตตะเถระ ซึ่งจำพรรษา ณ เสนาสนะป่าบ้านนามน (ปัจจุบัน คือ วัดป่านาคนิมิตต์) ตำบลตองโขบ อำเภอกอศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร มูลเหตุของการบันทึกปรากฏในหน้านำของหนังสือ “มุตโตทัย” ว่า พระวิริยงค์ สิริราชโร (สมเด็จพระญาณวชิโรดม) ท่านได้พิจารณาเห็นว่าพระธรรมเทศนาที่ท่านได้รับฟังจากพระอาจารย์มั่น ภูริทัตตะเถระ นี้ เป็นธรรมอันดีเลิศ ควรเผยแพร่ให้กับผู้ที่ไม่อาจได้มาพบกับท่านพระอาจารย์มั่น ภูริทัตตะเถระ ท่านเจ้าประคุณสมเด็จ ฯ จึงลงมือบันทึกด้วยตัวท่านเอง โดยมีการแจกเป็นธรรมทาน ครั้งแรก ลงวันที่ 5 ธันวาคม 2523 ปัจจุบันหนังสือเล่มนี้มีการสงวนลิขสิทธิ์ โดยสถาบันพลังจิตตานุภาพ มูลนิธิหลวงพ่อวิริยงค์ สิริราชโร เล่มที่นำมาวิจารณ์ เป็นเล่มที่จัดพิมพ์ ครั้งที่ 3 พ.ศ. 2550 จำนวน 2,000 เล่ม พระอริยคุณาธาร (ปฐโส เสี่ยง) เป็นผู้ที่ได้ให้ความหมาย “มุตโตทัย” ไว้ว่า เป็นธรรมเทศนาที่บอกแนวทางปฏิบัติให้บังเกิดความหลุดพ้น จากกิเลส อาสวะ หรือแดนเกิดแห่งความหลุดพ้น จากบันทึกของท่านเจ้าคุณ พระอุบาลีคุณูปมาจารย์ (สิริจันทโร จันทร์) เมื่อคราวหลวงปู่มั่น ภูริทัตตะเถระ แสดงธรรมว่าด้วยมูลกรรมฐาน ณ พระวิหารหลวง วัดเจดีย์หลวง จังหวัดเชียงใหม่ ว่า “ท่านอาจารย์แสดงธรรมด้วยมุตโตทัย เป็นมุตโตทัย” จึงนำมาใช้เป็นชื่อธรรมเทศนาของท่าน

เนื้อความในหนังสือ “มุตโตทัย” เป็นการบันทึกส่วนหนึ่งจากข้อวัตรปฏิบัติของหลวงปู่มั่น ภูริทัตตะเถระ ผู้ที่เคร่งครัดต่อพระธรรมวินัย ปฏิบัติในการปฏิบัติกรรมฐาน จึงเป็นเหตุให้มีทั้งสำนักวิปัสสนากรรมฐานสาย หลวงปู่มั่นทั้งฝ่ายธรรมยุติกนิกาย และฝ่ายมหานิกายเกิดขึ้นมากมาย ภายในหนังสือเล่มนี้ประกอบด้วยหัวข้อ ธรรม 17 หัวข้อ เป็นหลักธรรมตามคำสอนของพระสัมมาสัมพุทธเจ้า หัวข้อแรก เน้นการปฏิบัติทำให้เข้าถึง คำสอนของพระพุทธเจ้ามากกว่าการศึกษาอย่างเดียว หัวข้อที่สอง เน้นการปฏิบัติตามแนวทางของพระศาสดา ที่ฝึกตัวเองให้รู้แจ้งก่อนจำแนกธรรม/ฝึกผู้อื่น หัวข้อที่สาม กล่าวถึงเหตุที่มาแท้จริงของการตั้ง นโม ก่อนการสวด หรือรับศีลหรือทำการกุศลใดๆ หัวข้อที่สี่ กล่าวถึงมโนคือใจ ใจเป็นมหาฐาน การปฏิบัติก็ต้อง พิจารณาจากใจ หัวข้อที่ห้า กล่าวถึงใจเป็นมหาเหตุของทุกสิ่งในโลก หัวข้อที่หก กล่าวถึงการเวียนว่ายตายเกิด ล้วนมาจากอวิชชา จึงต้องอบรมให้มีวิชาจึงจะหมดจากการเวียนว่ายตายเกิด หัวข้อที่เจ็ด กล่าวถึงมนุษย์อยู่ใน ฐานะที่สามารถนำตนเข้าสู่มรรคผล เข้าสู่พระนิพพานได้ ทั้งนี้ ผลที่ได้แตกต่างกันตามการปฏิบัติตามคำสั่ง สอนของพระพุทธเจ้า หัวข้อที่แปด กล่าวถึงผู้ที่พ้นทุกข์ต้องพิจารณาตามหลักสติปัญญาจนชำนาญแล้ว จึงพิจารณาความเป็นจริงตามสภาพ หัวข้อที่เก้า กล่าวถึงอุบายแห่งวิปัสสนา จิตเป็นตัวก่อภพ ก่อชาติด้วย อากาโรของจิตเข้าไปยึด จึงต้องแก้ด้วยอริยสัจ 4 ไม่หลงตามสังขาร การได้วิมุตติธรรมต้องปฏิบัติให้ถูกด้วย ความเพียร หัวข้อที่สิบ กล่าวถึง ธรรมชาติของจิตนั้นผ่องใส แต่อุปกิเลสเป็นเหตุให้จิตมีดมัว หัวข้อที่สิบเอ็ด กล่าวถึงผู้บำเพ็ญเพียรต้องให้พอเหมาะกับอุปนิสัย หัวข้อที่สิบสอง กล่าวถึง รากเหง้าของอกุศล 3 และ เครื่องแก้หัวข้อที่สิบสาม กล่าวถึงพระอรหันต์เท่านั้นที่เป็นผู้สงบ ห่างไกลกิเลส หัวข้อที่สิบสี่ กล่าวถึงผู้ปฏิบัติ จึงรู้ และเข้าใจด้วยตนเองในสัจจธรรมทั้งสี่คือ ทุกข์ สมุทัย นิโรธ มรรค หัวข้อที่สิบห้า กล่าวถึง จิตที่ได้รับ การฝึกฝนอบรม รอบรู้สรรพเพียรธรรมแล้วย่อมคืนสู่ความว่างเปล่า หัวข้อที่สิบหก กล่าวถึง พระธรรมเทศนา ของสมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้าที่เล็งถึงวิมุตติธรรม ใน 3 กาล คือ ปฐมเทศนาเป็นการแสดงธรรมจักร ทำให้ โลกธาตุหวั่นไหว โลกธาตุ คือ ตัวเรา หวั่นไหวเพราะความดีใจ เสียใจ แก้ไขด้วยการปฏิบัติทางสายกลาง มัชฌิมเทศนาเป็นการแสดงโอวาทปาฏิโมกข์ เจริญกรรมฐาน ด้วยการเดินจงกรม นั่งสมาธิ ทำให้มาก เจริญให้มาก พิจารณาหาสติปัญญา ด้วยสติสัมปชัญญะ และปัจฉิมเทศนาแสดงว่าสังขารเกิดที่จิตเรา พาให้เกิดสมมติทั้งหลาย จึงควรพิจารณาสังขาร ไม่เที่ยงเป็นทุกข์ หัวข้อที่สิบเจ็ดกล่าวถึง พระอรหันต์ทุก ประเภท ย่อมบรรลุได้ทั้งเจ็ดวิมุตติ ทั้ง ปัญญาวิมุตติ

ภาพรวม จากธรรมทั้ง 17 หัวข้อ ที่กล่าวมาข้างต้น ผู้บันทึกเสนอหลักคำสอนและแนวการปฏิบัติ ของ หลวงปู่มั่น ภูริทัตตะเถระ นี้ได้อย่างลึกซึ้ง สั้น กระชับคำในแต่ละหัวข้อธรรม เน้นการปฏิบัติ เชื่อมโยงกัน เพื่อหลุดพ้นจากทุกข์หรือการเวียนว่ายตายเกิด จึงต้องอบรมจิตให้มีวิชา พิจารณากายเป็นเบื้องต้น ขจัดอุปกิเลสที่จะทำให้จิตมีดมัว เมื่อมีอาการของจิตเข้าไปยึด ต้องแก้ด้วยอริยสัจ 4 ไม่หลงตามสังขาร หรือ ความคิด ดังคำสอนของสมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้าที่สวดแทรกการบรรลุวิมุตติธรรม เพื่อการหลุดพ้นจาก ทุกข์ ในพระธรรมเทศนาทั้ง 3 กาล (ปฐมเทศนา มัชฌิมเทศนา และปัจฉิมเทศนา) หนังสือ “มุตโตทัย” นี้เป็น หลักฐานเชิงประจักษ์ ว่าหลวงปู่มั่น ภูริทัตตะเถระ เน้นการใช้ใจในการปฏิบัติอย่างเข้มแข็ง ไม่ท้อถอย ด้วยสติ สัมปชัญญะ พร้อมฝึกฝนตนเองอย่างสม่ำเสมอ มีการให้ทาน รักษาศีล เจริญภาวนา โดยปฏิบัติตาม หลักมหาสติปัญญาเป็นที่ยึดมั่น แล้วพิจารณาตามความเป็นจริงตามสภาพแห่งธาตุทั้งหลาย ด้วยอุบายแห่ง วิปัสสนาเพื่อถ่ายถอนกิเลส ด้วยการปฏิบัติธรรมปัจจุบันจะมีการแยกข้างในหัวข้อสุดท้ายจึงเป็นคำตอบที่

ชัดเจน ว่า ผู้ปฏิบัติที่เป็นพระอรหันต์นั้น ย่อมบรรลุได้ทั้งเจโตวิมุตติ (ผู้ได้สมาธิมาก่อน) ทั้ง ปัญญาวิมุตติ (ผู้เจริญวิปัสสนาล้วน ๆ)

ผู้เขียน

ดร. รัตนา บรรณาธรรม

นักวิชาการสาธารณสุขเชี่ยวชาญ สำนักอนามัย

ข้าราชการบำนาญ สังกัดกรุงเทพมหานคร

e-mail: moobanna1960@gmail.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 โดยปฏิบัติตามการพัฒนาคุณภาพวารสารตามเกณฑ์มาตรฐานวิชาการตามที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) และสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (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 มหาวชิราลงกรณ
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

กองบรรณาธิการกำหนดระเบียบการส่งต้นฉบับบทความเพื่อให้ผู้เขียนยึดเป็นแนวทางในการส่งต้นฉบับสำหรับพิจารณาการตีพิมพ์ในวารสารวิชาการบัณฑิตวิทยาลัยสวนดุสิต 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 วิจารณ์ 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 ดัวย่อให้ใช้อักษรตัวใหญ่ทั้งหมด 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 ถนนสุขุทัย 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: นางสาวองค์กร สงวนญาติ และนางนวลปราง รักษาภักดี และนางสาวณัษชา 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 รักษาภักดิ์

และนางสาวณัฏชา 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>

วารสารวิชาการ บัณฑิตวิทยาลัยสวนดุสิต

บทความวิจัย

- การรับรู้ความเชื่อมั่นการให้บริการของสนามบินสุวรรณภูมิในสถานการณ์ COVID-19 1
ชนกร ณรงค์วานิช
- ผลกระทบของความสามารถในการบริหารสินทรัพย์ที่มีต่ออัตราผลตอบแทนและการประเมินมูลค่าหุ้น 19
ของบริษัทกลุ่มอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
ชนพัทธ์ จันต๊ะ และประเวศ เพ็ญภูมิกุล
- การตัดสินใจของผู้ใช้บริการสถานีบริการน้ำมันอิสระในจังหวัดเพชรบุรี 37
ธรรมรัตน์ คำแพง และสุเมธ ชูดารารัตระกุล
- บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการดูแลผู้สูงอายุเพื่อการพึ่งพาตนเอง 55
กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักใหญ่ อ. บางบัวทอง จ. นนทบุรี
เบญจพร พิงไชย
- นวัตกรรมการตลาดแบบบูรณาการเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวและบริการภายใต้บริบท 69
ของการดำเนินกิจการเพื่อสังคมของธุรกิจการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทย
เตชิตา ภัทรศร, พิมพ์มาดา วิชาศิลป์, ศีลสุภา วรรณสุทธิ์, ณัฐฐนนท์ กานต์วิกุลธนา
และณัชชา ถาวรบุตร
- แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสถานีบริการน้ำมัน 91
ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์
ปานทิพย์ ลิ้มปติยากร และสุเมธ ชูดารารัตระกุล
- รูปแบบการส่งเสริมทักษะชีวิตในโรงเรียนประถมศึกษาของพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก 107
ว่าที่เรือตรียุตติชน บุญเทศ และรองศาสตราจารย์ ดร. ชนะศึก นิษานนท์
- กลยุทธ์การจัดการช่องทางการสื่อสารแบบบูรณาการจากมุมมองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 127
ที่มีต่อภาพลักษณ์การท่องเที่ยวเมืองรองของจังหวัดราชบุรี
เรวิดา สายสุด ปัญญา บรรจงมณี และอัญชลี เหลืองอ่อน
- ผลของการปรึกษากลุ่มตามทฤษฎีพิจารณาเหตุผล อารมณ์และพฤติกรรม ต่อความเครียด 143
ในการทำงานของครูศูนย์เด็กเล็ก
เวณิกา ทศนภักดี, กาญจนา สุทธิเนียม, ชลพร กองคำ และชววิทย์ รัตนพลแสนย์
- การศึกษาสามารถฐานภายในชนิดใหม่เพื่อการวิเคราะห์เชิงปริมาณของเมทแอมเฟตามีน 161
ไฮโดรคลอไรด์ที่ผสมสารส้มโดยแก๊สโครมาโทกราฟี
อธิป อจละนันท์ และปริญญา สีลนันท์

บทความวิชาการ

- สถานีดับเพลิงและกู้ภัยของกรุงเทพมหานคร 179
กันต์ธสิทธ์ พิมพ์สอาด, กิรติ ศรีประไหม และอจิรา เทียงตรง

บทความวิจารณ์หนังสือ

- มุตโตทัย 195
รัตนา บรรณาธรรม
- นโยบายและการดำเนินงานจัดพิมพ์วารสารวิชาการบัณฑิตวิทยาลัยสวนดุสิต 198

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

145/9 ถนนสุขุทัย เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300 โทร. 02-241-7191-5 ต่อ 4135 โทรสาร 02-243-3408
145/9 Sukhothai Rd., Dusit, Bangkok 10300 Tel. 02-241-7191-5 Ext 4135
Fax. 02-243-3408 <http://www.graduate.dusit.ac.th/journal>

วารสารฉบับนี้ได้รับการบันทึกฐานข้อมูลจาก
ศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI)
(<http://tci.trf.or.th>)