

วารสารการบริหารจัดการและนวัตกรรมท้องถิ่น

Journal of Management and Local Innovation

กำหนดการเผยแพร่

วารสารการบริหารจัดการและนวัตกรรมท้องถิ่น กำหนดการเผยแพร่ ปีละ 12 ฉบับ

วัตถุประสงค์

วารสารการบริหารจัดการและนวัตกรรมท้องถิ่น เป็นวารสารสำหรับการเผยแพร่ผลงานวิชาการ และผลงานวิจัยทางสังคมศาสตร์ของคณาจารย์ นักวิชาการ นิสิต นักศึกษาผู้สนใจทั่วไปและแขนงวิชาที่เกี่ยวข้องซึ่งเป็นผลงานในเชิงบูรณาการหลักการบริหารจัดการ รัฐศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตร์ นิติศาสตร์ การจัดการ สังคมวิทยา พัฒนาสังคม การศึกษา และสหวิทยาการทางสังคมศาสตร์ที่เชื่อมโยงหลักกรรมทางพระพุทธศาสนา ตลอดจนบทวิเคราะห์ที่เสนอทางออกให้กับปัญหาที่อยู่ในความสนใจของสังคม โดยมีรูปแบบการตีพิมพ์ฉบับพิมพ์ ISSN (Print): 2697-6439 เป็นต้นมา

บรรณาธิการ

ผศ.ดร.อนุวัต กระสังข์

กองบรรณาธิการ

รศ.ดร.สมาน งามสนิท	มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
รศ.ดร.สัญญา เคนาภูมิ	มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
ผศ.ดร.สมปอง สุวรรณากูมา	มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ
ผศ.ดร.สุรพงษ์ แสงเรณู	มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด
ผศ.ดร.วันชัย สุขตาม	มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์
ผศ.ดร.อุทัย สติมัน	มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
ผศ.ดร.สุวัฒน์ อินทรประไพ	มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
ผศ.ดร.จักรวาล สุขไมตรี	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
อ.ดร.กรกต ชาบัณทิต	มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

เลขานุการ: นายสมยศ พันโคคา ศิลปกรรม: นายสุรชัย บุญพิทักษ์, นายคมสัน จันทร์แจ้ง
พิสูจน์อักษร: นายวิชัย ชัยบำรุง, นายไพศาล วิเศษชาติ, นางสาวณิชาภัทร เกิดฤทธิ์

วารสารการบริหารจัดการและนวัตกรรมท้องถิ่น

เครือข่ายส่งเสริมการวิจัยและนวัตกรรมทางสังคมศาสตร์

99/173 ม. 1 ตำบลลำไทร อำเภอน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 13170

โทรศัพท์ : 095-564-9349 e-mail: local.innovation.soc@gmail.com

จัดพิมพ์โดย: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เลขที่ 79 หมู่ 1 ตำบลลำไทร อำเภอน้อย
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 13170 โทร. 035-248-000 ต่อ 8555. แฟกซ์. 035-248-000 ต่อ 8545

ผู้ทรงคุณวุฒิกลั่นกรองบทความ (Peer Review)

ศ.ดร.บุญทัน ดอกไธสง	มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
ศ.ดร.จำนงค์ อติวัฒน์สิทธิ์	มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
รศ.ดร.ธงชัย สิงอุตม	มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
รศ.ดร.ธัชชนันท์ อิศรเดช	มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
รศ.ดร.รัตนะ ปัญญาภา	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
รศ.ดร.สมชัย ศรีนอก	มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
รศ.ดร.สุรินทร์ นิยมางกูร	มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
รศ.ดร.กัญญาณทน กาญจนาทวีกุล	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
รศ.ดร.ธงชัย สิงอุตม	มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
รศ.ดร.สิริวัฒน์ ศรีเครือตอง	มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
รศ.ดร.อัจฉรา หล่อตระกูล	มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
รศ.ดร.อภิรักษ์ จันทะนี	มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
รศ.ดร.ภัทรพล ใจเย็น	มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
รศ.ดร.จิรายุ ทรัพย์สิน	มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์
รศ.ดร.ศิวัช ศรีโสภากุล	มหาวิทยาลัยขอนแก่น
รศ.ดร.เต็มศักดิ์ ทองอินทร์	มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
รศ.ดร.พิเชฐ ทั้งโต	มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
รศ.ดร.ศักรินทร์ วรวัฒน์ประปัญญา	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
ผศ.ดร.วาสิตา เกิดผล ประสบศักดิ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
ผศ.ดร.วิษุกร นาครชน	มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
ผศ.ดร.ไพศาล เครือแสง	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
ผศ.ดร.นงศ์ลักษณ์ ใจฉลาด	มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
ผศ.ดร.อานนท์ เมธีวรรณ	มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
ผศ.ดร.วรรณธร วรวิรรณ	มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด
ผศ.ดร.สุภาพ ผู้รุ่งเรือง	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
ผศ.ดร.สามารถ บุญรัตน์	มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
ผศ.ดร.นพดล ดีไทยสงค์	มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
ผศ.ดร.ธิดาภูมิ หมั่นมี	มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
ผศ.ดร.เสกสรร สนวา	มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด
ผศ.ดร.อนันต์ อุปสอด	มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
ผศ.ดร.สุวัฒน์ อินทรประไพ	มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
ผศ.ดร.อุทัย สติมัน	มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
ผศ.ดร.ประทีป พิษทองกลาง	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
ผศ.ดร.ธีรภัทร กิจจารักษ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

ผู้ทรงคุณวุฒิกลั่นกรองบทความ (Peer Review) (ต่อ)

ผศ.ดร.จิตติวรดา พลเยี่ยม	มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
ผศ.ดร.ญาณัญญา ศิริภักธธาดา	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ผศ.ดร.อัจฉรา ศรีพันธ์	มหาวิทยาลัยนเรศวร
ผศ.ดร.จิตติพร อุ๋นใจ	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
ผศ.ดร.กมลวิช ลอยมา	มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
ผศ.ดร.สยาม ราชวัตร	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ผศ.ดร.นฤมล อนุสนธิ์พัฒน์	มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
ผศ.ดร.เอกอนงค์ ศรีสำอางค์	มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
ผศ.ดร.สุกชัย ตรีเทศ	มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
ผศ.ดร.บงกช นิมิตรระกูล	มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
ผศ.ดร.อาจารย์ ประจวบเหมาะ	มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
ผศ.ดร.สุรสิทธิ์ อุดมธนวังศ์	สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น
ผศ.ดร.ปรธูมาศ พลธิษฐ์ภคกุล	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ผศ.ดร.นพพร บัวอินทร์	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
ผศ.ดร.ดุจฤดี คงสุวรรณ	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
ผศ.ว่าที่ร้อยตรี ดร.ไชยะ เทพา	มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนรินทร์
ผศ.ว่าที่ร้อยตรีพงศ์สวัสดิ์ ราชจันทร์	มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด
ผศ.มานิตย์ อรรถชาติ	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
ผศ.ดร.จักรวาล สุขไมตรี	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
อ.ดร.ขจรอรุณพน พงศ์วิริทธิ์ธร	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น
อ.ดร.ณฐาพัชร วรพงศ์พัชร	มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี
อ.ดร.ทศพร มะหะหมัด	มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
อ.ดร.เพ็ญพิมพ์ พวงสุวรรณ	มหาวิทยาลัยพะเยา
อ.ดร.มาลัย วงศ์ฤทัยวัฒนา	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น
อ.ดร.กรกต ขาบัณฑิต	มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
อ.ดร.ฉัตรณรงค์ศักดิ์ สุธรรมดี	มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ
อ.ดร.อาภรณ์รัตน์ เลิศไผ่รอด	วิทยาลัยนครราชสีมา
อ.ดร.สาลินี ชัยวัฒนพร	มหาวิทยาลัยแสงธรรม
อ.ดร.ณัฐพัชร มณีโรจน์	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
อ.ดร.พกา มาศ ชัยรัตน์	มหาวิทยาลัยพะเยา

บทบรรณาธิการ

วารสารการบริหารจัดการและนวัตกรรมท้องถิ่น ฉบับนี้เป็นปีที่ 4 ฉบับที่ 2 ประจำเดือนกรกฎาคม 2565 เพื่อรักษาคุณภาพของบทความให้เป็นไปตามเงื่อนไขและกติกาสากล กองบรรณาธิการได้พิจารณาบทความโดยเสนอบทความต่อคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิกลั่นกรอง (Peer Review) พิจารณาตรวจแก้ไขเพื่อความสมบูรณ์ของบทความก่อนการลงตีพิมพ์เพื่อคัดเลือกและกลั่นกรองบทความให้เกิดความความสมบูรณ์และมีคุณภาพมากที่สุด เพื่อควรค่าแก่การตีพิมพ์เผยแพร่ และเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดทางวิชาการและเพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพทางด้านการสร้างสรรค์ผลงานทางวิชาการ

สำหรับเนื้อหาของวารสารฉบับนี้ถือได้ว่าเป็นความโดดเด่นที่เน้นกระบวนการวิจัยที่เข้มข้น ประกอบไปด้วยจำนวนบทความทั้ง 7 บทความ โดยภาพรวมหลักเป็นการพัฒนาจากงานวิจัยที่ศึกษากรณีเฉพาะ (Case Study) ที่แต่ละบทความได้เน้นกระบวนการวิจัยเชิงลึกในหลายรูปแบบทั้งในรูปแบบของการสนทนากลุ่มการสอบถาม และการสัมภาษณ์ ประกอบกับบทความส่วนใหญ่แสดงถึงการทำงานร่วมกันของผู้มีพหุในลักษณะทีมงาน ทำให้บทความมีความละเอียดรอบคอบถี่ถ้วน มีการวิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะได้อย่างสมบูรณ์น่าสนใจ ขอขอบคุณคณาจารย์ นักศึกษา และผู้สนใจทั่วไปทุกท่านที่ให้ความสนใจร่วมส่งบทความเผยแพร่ ในวารสารการบริหารจัดการและนวัตกรรมท้องถิ่น และขอขอบคุณกองบรรณาธิการ ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความทุกท่านมา ณ โอกาสนี้

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อนุวัต กระสังข์

บรรณาธิการวารสารการบริหารจัดการและนวัตกรรมท้องถิ่น

สารบัญ (Content)

	หน้า
กองบรรณาธิการ (Editorial Board)	(1)
คณะกรรมการกลั่นกรองบทความ (Peer Reviewers)	(2)
บทบรรณาธิการ (Editorial)	(4)
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS: กรณีศึกษารถไฟฟ้า ส่วนต่อขยายสายสีเขียว(ฝั่งเหนือ) ณ สถานีหมอชิต.....	1
ภวิวัฒน์ อารยะรังสฤษฎ์, ลลิตา นิพัทธ์ประศาสน์ สุนทรวิภาต	
การประเมินโครงการอบรมการจัดการเรียนรู้เชิงรุก (Active Learning) โรงเรียนสตรีพังงา.....	15
ณัฐญาพร เสวตานนท์	
ปัจจัยสนับสนุนการดำเนินธุรกิจค้าปลีกสินค้าราคา 20 บาท ช่วงวิกฤตโรคระบาด ไวรัสโคโรนา 2019 ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย.....	33
พรรณภา สวรรค์ตันชัย, เรืองเกียรติ สุวรรณโนภาส, นงนุช เพื่องวงศ์ กฤษณา อัดใจ, วรณ ศิลปะสุวรรณชัย	
บทบาทผู้ปกครองในการส่งเสริมความฉลาดทางการตัดสินใจตามแนวคิดทักษะ สมอง EF เพื่อป้องกันอุบัติเหตุในเด็กปฐมวัย.....	58
วไลพร เมฆไตรรัตน์, ปรียาภรณ์ คงแก้ว	
การบริหารสถานศึกษาตามแนวการปฏิรูปการศึกษายุคใหม่ตามแนวพุทธศาสตร์ สู่ความเป็นเลิศ.....	70
อำนวย มีราคา, พระมหาวิรุธ วิโรจโน, พระมหาสมบัติ คุณะสโก	
วัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรองค์การ.....	84
วรุตม์ ทวีศรี	
ทักษะการบริหารของผู้บริหารตามการรับรู้ของบุคลากรองค์การ.....	92
โอฬาร ปัญญาพิติพัฒน์	
ภาคผนวก.....	98
หลักเกณฑ์การเสนอบทความและคำแนะนำสำหรับผู้นิพนธ์	

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS: กรณีศึกษารถไฟฟ้าส่วนต่อ
ขยายสายสีเขียว(ฝั่งเหนือ) ณ สถานีหมอชิต
People's Satisfaction in Using the BTS Green Line Service (Northern Side)
at Mo chit Station

ภวิวัฒน์ อารยะรังสฤษฎ์¹ ลลิตา นิพิฐประศาสน์ Soonthornvipat²
Piwat Arayangsarit, Lalita Niphitprasart Soonthornvipat

บทคัดย่อ (Abstract)

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียว(ฝั่งเหนือ) ณ สถานีหมอชิต 2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียว(ฝั่งเหนือ) ณ สถานีหมอชิต 3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการกับความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียว(ฝั่งเหนือ) กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียว(ฝั่งเหนือ) ณ สถานีหมอชิต จำนวน 398 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิอย่างแบบเป็นสัดส่วน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม และประมวลผลข้อมูลโดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติ t – Test และ One Way ANOVA โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียว(ฝั่งเหนือ) ณ สถานีหมอชิต อยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มี เพศ สถานภาพการสมรส อาชีพ รายได้ ต่างกันมีความพึงพอใจต่างกัน ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มี อายุ ระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างที่มี วัตถุประสงค์ ช่วงเวลาในการเข้ามาใช้บริการ ระยะเวลาที่รอ ต่างกันมีความพึงพอใจต่างกัน ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีความถี่ในการใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจไม่ต่างกัน

คำสำคัญ(Keywords): ความพึงพอใจ; รถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียว(ฝั่งเหนือ); ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการ

Received: 2022-07-02 Revised: 2022-07-25 Accepted: 2022-07-31

¹ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ Faculty of Social Sciences, Kasetsart University.

Corresponding Author e-mail: piwat.ar@ku.th

² คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ Faculty of Social Sciences, Kasetsart University.

Abstract

The purposes of this research were 1. To study the level of people's satisfaction in using the BTS Green Line Extension (Northern Side) at Mo Chit Station, 2. to study personal factors affecting public satisfaction using the BTS Green Line Extension (Northern Side) at Mo Chit Station, 3. To study the factors affecting service usage and satisfaction with using the BTS Green Line Extension (Northern Side). The samples were 181 budget analysts. The tool was questionnaires. Data was analyzed by statistical software. Statistics for data analysis were frequencies, percentage, mean, standard deviation, t-Test, One Way ANOVA. The level of significance was set at 0.05. The study found that the satisfaction of the users of the BTS Green Line Extension (Northern Side) at Mo Chit Station was at a high level. The hypothesis test results showed that. The sample group with different sex, marital status single, occupation and income had different satisfaction. available sample Different age, education level had no difference in satisfaction. In addition, the sample group with objectives, period of time to use the service waiting time Different people have different preferences. As for the sample group with different frequency of using the service, they had the same satisfaction.

Keywords: satisfaction; BTS Green Line Extension (Northern Side); factors affecting service usage

บทนำ (Introduction)

กรุงเทพมหานครเป็นเมืองหลวงของประเทศไทยและเป็นศูนย์กลางความเจริญเติบโตทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ตลอดจนธุรกิจอุตสาหกรรม มีผู้อยู่อาศัยตามทะเบียนราษฎร 5,666,264 คน นอกจากนี้จากการเป็นศูนย์กลางความเจริญดังกล่าวข้างต้นทำให้มีประชากรแฝงจากจังหวัดปริมณฑล และต่างจังหวัดเข้ามาทำงานและพักอาศัยในกรุงเทพมหานครจำนวนมาก จึงเกิดปัญหาความหนาแน่นของประชากรในด้านที่พักอาศัยและการคมนาคม อย่างไรก็ตามในเรื่องการพักอาศัยของประชากรในกรุงเทพมหานครเป็นไปในลักษณะของการกระจายตัวตามพื้นที่รอบนอกจุดศูนย์กลางความเจริญเนื่องจากพื้นที่ใจกลางเมืองและพื้นที่ย่านธุรกิจมีราคาสูง ประชากรและประชากรแฝงของกรุงเทพมหานครจึงจำเป็นต้องอาศัยการเดินทางซึ่งทำให้เกิดการแออัดและติดขัดในเรื่องการจราจรโดยรัฐบาลเห็นถึงความสำคัญของระบบขนส่งมวลชนในกรุงเทพมหานคร เพื่อต้องการลดปัญหาความแออัดติดขัดในเรื่องการจราจร ดังนั้นการขนส่งมวลชนจึงมีความสำคัญต่อกรุงเทพมหานครฯ เป็นอย่างยิ่งโดยเส้นทางรถไฟฟ้าสายสุขุมวิทนับเป็นเส้นทางรถไฟฟ้าสายที่แรกของกรุงเทพมหานครที่ได้เปิดให้บริการโดยเป็นเส้นทางเดินรถระหว่างเคหะถึงหมอชิตและต่อมาได้ขยายเส้นทางออกไปจนถึงคูคต เพื่อรองรับ

การขยายตัวของพื้นที่พักอาศัยของประชาชนฝั่งเหนือกรุงเทพมหานคร เพื่อเข้ามาทำงานในใจกลางกรุงเทพมหานครและบริเวณที่เชื่อมต่อกับกรุงเทพมหานครฯ และปริมณฑล เพื่ออำนวยความสะดวกและเพิ่มทางเลือกในการเดินทางให้กับประชาชน นอกจากนี้ยังช่วยแก้ปัญหาการจราจรคับคั่งหรือรถติดในกรุงเทพมหานครฯ

รถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียว(ฝั่งเหนือ)เปิดให้บริการเมื่อเดือนธันวาคม ปี พ.ศ. 2563 และในปัจจุบัน ณ สถานีขนส่งหมอชิตมีผู้ใช้บริการประมาณ 100,000 คน ต่อวัน รองลงมาจากการให้บริการรถไฟฟ้าสายสีน้ำเงิน ซึ่งให้บริการทางด้านพื้นที่ทางใต้ของกรุงเทพมหานคร และต่อไปในอนาคตจากการเปิดพื้นที่สถานีกลางบางซื่อซึ่งเป็นพื้นที่เชื่อมต่อกับพื้นที่ทางเหนือของกรุงเทพมหานครยังจะทำให้การเดินทางโดยเส้นทางรถไฟฟ้าสายสีเขียว ส่วนต่อขยายยังจะทวีความสำคัญและรองรับการใช้บริการประชากรกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล

รถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียว(ฝั่งเหนือ)ถือว่าเป็นรถไฟให้ส่วนต่อขยายที่เพิ่งสร้างเสร็จ มีความสำคัญต่อกรุงเทพมหานครและประชาชนให้ความสนใจ ดังนั้นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าเส้นทางสายสีเขียวส่วนต่อขยายจึงเป็นสิ่งที่น่าสนใจศึกษา เพื่อใช้ประโยชน์เป็นข้อมูลพื้นฐานในการปรับปรุงการให้บริการขนส่งสาธารณะรถไฟฟ้าเส้นทางดังกล่าว

วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objectives)

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียว(ฝั่งเหนือ) ณ สถานีหมอชิต
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียว(ฝั่งเหนือ) ณ สถานีหมอชิต
3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียว(ฝั่งเหนือ)

สมมติฐานการวิจัย (Research Hypothesis)

สมมติฐานที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล

- สมมติฐานที่ 1 ประชากรที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่างกัน
- สมมติฐานที่ 2 ประชากรที่อายุต่างกันมีความพึงพอใจต่างกัน
- สมมติฐานที่ 3 ประชากรที่สถานภาพการสมรสต่างกันมีความพึงพอใจต่างกัน
- สมมติฐานที่ 4 ประชากรที่ระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่างกัน
- สมมติฐานที่ 5 ประชากรที่อาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่างกัน
- สมมติฐานที่ 6 ประชากรที่รายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่างกัน

สมมติฐานที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS

สมมติฐานที่ 7 ประชากรที่มีวัตถุประสงค์ของการใช้บริการต่างกันความพึงพอใจต่างกัน

สมมติฐานที่ 8 ประชากรที่มีช่วงเวลาในการเข้ามาใช้บริการต่างกันความพึงพอใจต่างกัน

สมมติฐานที่ 9 ประชากรที่มีความถี่ในการเข้ามาใช้บริการต่างกันความพึงพอใจต่างกัน

สมมติฐานที่ 10 ประชากรที่มีระยะเวลาที่รอระหว่างการใช้บริการต่างกันความพึงพอใจต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

1. รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยออกแบบเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยผู้วิจัยได้สังเคราะห์แนวคิดของนักวิชาการที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียว(ฝั่งเหนือ) ของประชาชน ณ สถานีหมอชิต โดยนำทฤษฎีมาประยุกต์ใช้กับงานวิจัยและนำมาประยุกต์สอดคล้องแนวคิดและทฤษฎีที่ศึกษา ซึ่งการวิเคราะห์แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องสามารถที่จะทำให้ผู้วิจัยบรรลุวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียว(ฝั่งเหนือ) ซึ่งมีจำนวนเฉลี่ยต่อวัน 100,000 คน โดยกลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นครั้งนี้จำนวน 398 คน ซึ่งได้มาจากการใช้สูตรคำนวณของทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1976, p. 1088) ผู้วิจัยต้องการความเชื่อมั่น 95% และยอมรับความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง 0.05 ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างจะคำนวณได้คือ $N=100,000 \cdot e=0.05$ โดยผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่มีความหลากหลาย

3. เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ด้วยส่วนที่ 1 แบบสอบถามคำถามคัดกรองของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนโดยใช้แบบสอบถามแบบให้เลือกตอบ(Check List) ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการรถไฟฟ้า BTSเป็นแบบเลือกตอบ(Check List) แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ ช่วงเวลาในการใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ ระยะเวลาที่รอระหว่างการใช้บริการ ส่วนที่ 4 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจแบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ระยะเวลาในการเดินทาง ความปลอดภัยในการใช้บริการ ความเชื่อถือได้ของการให้บริการ ความสะดวกสบายระหว่างการใช้บริการ ใช้มาตรวัดแบบประมาณค่า (Rating Scale) เป็นข้อความเชิงบวกทั้งหมดโดยแบ่งเกณฑ์ออกเป็น 5 ระดับ คือ พึงพอใจมากที่สุดระดับ 5 คะแนนไปจนถึงพึงพอใจน้อยที่สุดระดับ 1 คะแนนและแปลความตามหลักการแบ่ง

อันตรภาคชั้น (Class Interval) ออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ค่าเฉลี่ย 3.67– 5.00 แสดงระดับมาก ค่าเฉลี่ย 2.34– 3.66 หมายถึง ระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.00– 2.33 แสดงระดับน้อย ซึ่งการทดสอบหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) และการทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ผลของค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาที่ได้มีค่าเท่ากับ 0.96 ถือว่ายอมรับได้ สามารถนำไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจริงได้

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดย ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลที่สมบูรณ์ครบถ้วนจำนวน 398 ชุดตามที่ระบุไว้ข้างต้นและนำข้อมูลที่ได้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติทางสังคมศาสตร์ เพื่อนำข้อมูลมาประกอบการสรุปผลและอภิปรายผลการวิจัยให้บรรลุตามวัตถุประสงค์การวิจัยและสมมุติฐานต่อไป

5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ดังต่อไปนี้ ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลด้านต่าง ๆ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แสดงการกระจายของข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐาน(Hypothesis Testing) ได้แก่ การวิเคราะห์ Independent t-test เพื่อทดสอบความเป็นอิสระระหว่างตัวแปร 2 ตัว การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เป็นการทดสอบประชากรตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป

ผลการวิจัย (Research Results)

ข้อมูลส่วนบุคคลพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 76.1 อายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 82.7 มีสถานภาพการสมรส คิดเป็นร้อยละ 84.7 ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 94.7 มีอาชีพพนักงานเอกชน คิดเป็นร้อยละ 85.2 และมีรายได้ต่อเดือน 30,001-40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 47.0

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียว (ฝั่งเหนือ) พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียว (ฝั่งเหนือ) เพื่อไปทำงาน คิดเป็นร้อยละ 77.4 ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียว (ฝั่งเหนือ) ช่วงเวลาเร่งด่วนตอนเช้า (5.00 – 9.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 75.6 มีความถี่ในการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียว (ฝั่งเหนือ)จำนวน 5-6 ครั้งต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 72.9 และมีระยะเวลาที่รอระหว่างการใช้บริการ 3-5 นาที คิดเป็นร้อยละ 94.2

ความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียว (ฝั่งเหนือ) พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.23$, S.D.=0.19) ทั้งในภาพรวมและรายด้านเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านระยะเวลาอยู่ในระดับมากเป็นอันดับหนึ่ง ($\bar{x} = 4.30$, S.D.=0.23) รองลงมาคือ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านความปลอดภัยในการเดินทางในระดับมาก ($\bar{x}$

= 4.21, S.D.=0.24) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านความเชื่อถือได้ของการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.21$, S.D.=0.32) ส่วนอันดับสุดท้ายคือกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านความสะดวกสบายในการเดินทางอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.20$, S.D.=0.24) ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียว (ฝั่งเหนือ)

ความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียว (ฝั่งเหนือ)	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1.ด้านระยะเวลาในการเดินทาง	4.30	0.23	มาก
2.ด้านความปลอดภัยในการเดินทาง	4.21	0.24	มาก
3.ด้านความเชื่อถือได้ของการให้บริการ	4.21	0.32	มาก
4.ด้านความสะดวกสบายในการเดินทาง	4.20	0.24	มาก
ความพึงพอใจโดยรวม	4.23	0.19	มาก

การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียว (ฝั่งเหนือ) โดยพิจารณาเป็นรายด้านดังต่อไปนี้

1. ด้านระยะเวลาในการเดินทาง พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียว (ฝั่งเหนือ) ด้านระยะเวลาในการเดินทาง ในระดับมากค่าเฉลี่ย 4.30 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อคำถามจำนวน 5 ข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับหนึ่งคือ รถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียวฯ เดินทางได้อย่างรวดเร็วทันใจเนื่องจากไม่ต้องเจอปัญหาการติดบนท้องถนนมีค่าเฉลี่ย 4.40 รองลงมาคือ ระยะเวลาในการเดินทางบนรถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียวฯ มีความรวดเร็วกว่ารถโดยสารสาธารณะประเภทอื่นมีค่าเฉลี่ย 4.30 และข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับสุดท้าย คือ ระยะเวลาในการจอดแต่ละสถานีมีความเหมาะสมมีค่าเฉลี่ย 4.23

2. ด้านความปลอดภัยในการเดินทาง พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียว (ฝั่งเหนือ) ด้านความปลอดภัยในการเดินทาง ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.21 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อคำถามจำนวน 5 ข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับหนึ่ง คือ มาตรการของ BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียวฯ มีความปลอดภัยจากการแพร่ระบาดของเชื้อ COVID-19 มีค่าเฉลี่ย 4.32 รองลงมาคือ ขนขาลาในการรอรถไฟมีความปลอดภัยมีค่าเฉลี่ยมาก 4.25 และข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่ในสถานีดูแลความปลอดภัยได้ดีมีค่าเฉลี่ย 4.11

3. ด้านความเชื่อถือได้ของการให้บริการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียว (ฝั่งเหนือ) ด้านความเชื่อถือได้ของการให้บริการ ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.21 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าคำถามจำนวน 5 ข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับหนึ่ง คือ เมื่อรถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียวฯ เกิดปัญหา จะมีคนที่จะดูแล

ช่วยเหลือท่าน มีค่าเฉลี่ย 4.32 รองลงมาคือ รถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียว มีแนวโน้มให้บริการโดยไม่เกิดปัญหา (เช่น รถไฟฟ้า BTS ชัดข้อ) มีค่าเฉลี่ย 4.26 และข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับสุดท้ายคือ รถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียว มีความตรงต่อเวลา มีค่าเฉลี่ย 4.14

4. ด้านความสะดวกสบายในการเดินทาง พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียว (ฝั่งเหนือ) ด้านความสะดวกสบายระหว่างการใช้บริการ ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าคำถามจำนวน 5 ข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับหนึ่ง คือ ภายในรถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียว มีบรรยากาศปลอดโปร่งทำให้เกิดความสะดวกสบายมีค่าเฉลี่ย 4.28 , S.D.=0.65) รองลงมาคือ เครื่องทำความเย็นในตัวรถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียว มีอุณหภูมิที่เหมาะสม ไม่ร้อนอบอ้าว มีค่าเฉลี่ย 4.26 และข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับสุดท้ายคือ รถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียว มีการจัดที่นั่งที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.02

การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียว(ฝั่งเหนือ) ณ สถานีหมอชิตและเปรียบเทียบปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียว(ฝั่งเหนือ) โดยใช้สถิติวิเคราะห์ Independent t-test เพื่อทดสอบความเป็นอิสระระหว่างตัวแปร 2 ตัว การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เป็นการทดสอบประชากรตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป พบว่า

1. ประชากรที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียว(ฝั่งเหนือ)ในด้านภาพรวมต่างกัน รายด้านพบว่า ระยะเวลาในการเดินทาง ความปลอดภัยในการเดินทาง ความเชื่อถือได้ของการให้บริการ ความสะดวกสบายระหว่างการเดินทางต่างมีความพึงพอใจต่างกันอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ประชากรที่อายุต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียว(ฝั่งเหนือ)ในด้านภาพรวมไม่ต่างกัน รายด้านพบว่า ความสะดวกสบายระหว่างการเดินทางต่างมีความพึงพอใจต่างกันอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ประชากรที่สถานภาพการสมรสต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียว(ฝั่งเหนือ)ในด้านภาพรวมต่างกัน รายด้านพบว่าความปลอดภัยในการเดินทาง ความเชื่อถือได้ของการให้บริการต่างมีความพึงพอใจต่างกันอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ประชากรที่ระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียว(ฝั่งเหนือ)ทั้งในภาพรวมและรายด้านมีความพึงพอใจไม่ต่างกันอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. ประชากรที่อาชีพต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียว(ฝั่งเหนือ)ในด้านภาพรวมต่างกัน รายด้านพบว่า ความสะดวกสบายระหว่างการเดินทางต่างมีความพึงพอใจต่างกันอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6. ประชากรที่รายได้ต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียว(ฝั่งเหนือ)ในด้านภาพรวมต่างกัน รายด้านพบว่า ระยะเวลาในการเดินทางต่างกันมีความพึงพอใจต่างกันอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

7. ประชากรที่มีวัตถุประสงค์ของการใช้บริการต่างกันความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียว(ฝั่งเหนือ)ในด้านภาพรวมต่างกัน รายด้านพบว่า ระยะเวลาในการเดินทาง ความเชื่อถือได้ของการให้บริการต่างกันมีความพึงพอใจต่างกันอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

8. ประชากรที่มีช่วงเวลาในการเข้ามาใช้บริการต่างกันความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียว(ฝั่งเหนือ)ในด้านภาพรวมต่างกัน รายด้านพบว่า ระยะเวลาในการเดินทาง ความเชื่อถือได้ของการให้บริการต่างกันมีความพึงพอใจต่างกันอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

9. ประชากรที่มีความถี่ในการเข้ามาใช้บริการต่างกันความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียว(ฝั่งเหนือ)ในภาพรวมมีความพึงพอใจไม่ต่างกัน รายด้านพบว่า ความสะดวกสบายระหว่างการเดินทางต่างกันมีความพึงพอใจต่างกันอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

10. ประชากรที่มีระยะเวลาที่รอระหว่างการใช้บริการต่างกันความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียว(ฝั่งเหนือ)ในด้านภาพรวมต่างกัน รายด้านพบว่า ความเชื่อถือได้ของการให้บริการ ความสะดวกสบายระหว่างการเดินทางต่างกันมีความพึงพอใจต่างกันอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่า ในส่วนของปัจจัยส่วนบุคคลประชากรที่มี เพศ สถานภาพ การสมรส อาชีพ รายด้านต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียว(ฝั่งเหนือ)ต่างกัน ส่วนประชากรที่มี อายุ ระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียว(ฝั่งเหนือ)ไม่ต่างกัน ในส่วนของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการพบว่า ประชากรที่มี วัตถุประสงค์ ช่วงระยะเวลาในการใช้บริการ ระยะเวลาที่รอระหว่างการใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียว(ฝั่งเหนือ)ต่างกัน ส่วนประชากรที่มีความถี่ในการใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียว(ฝั่งเหนือ)ไม่ต่างกัน อย่างมีนัยยะสำคัญที่ระดับ 0.05 ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ตารางแสดงการทดสอบสมมุติฐาน

สมมุติฐานในการศึกษา	ผลการทดสอบสมมุติฐาน	
	เป็นไปตามสมมุติฐาน	ไม่เป็นไปตามสมมุติฐาน
สมมุติฐานที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล		
1. เพศ	✓	
2. อายุ		✓
3. สถานภาพ	✓	

4. ระดับการศึกษา		✓
5. อาชีพ	✓	
6. รายได้ต่อเดือน	✓	
7. วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ	✓	
8. ช่วงเวลาในการเข้ามาใช้บริการ	✓	
9. ความถี่ในการใช้บริการ		✓
10. ช่วงเวลาในการรอระหว่างการให้บริการ	✓	

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

1. พบว่าประชากรที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียว(ฝั่งเหนือ)ต่างกัน จากผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่าเพศหญิงมีความพึงพอใจในภาพรวมมากกว่าเพศชาย อาจเป็นเพราะ ในสังคมไทยในปัจจุบันมีค่านิยมที่ผู้ชายจะต้องให้เกียรติผู้หญิง บน BTS เวลาผู้หญิงขึ้นมาใช้บริการผู้ชายบางคนก็อาจจะลุกให้ผู้หญิงนั่งซึ่งอาจส่งผลถึงความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรหมศิริ ปานเจริญ และ พัฒน์ พิสิษฐเกษม (2561) ศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ที่แตกต่างกัน

2. ประชากรที่สถานภาพการสมรสต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียว(ฝั่งเหนือ)ต่างกัน จากการทดสอบสมมุติฐานพบว่าประชาชนที่มีสถานภาพการสมรสมีความพึงพอใจมากกว่าประชาชนที่มีสถานภาพโสด อาจเป็นเพราะสถานภาพที่แตกต่างกันทำให้พบเจอสภาพแวดล้อมในการใช้ชีวิตที่แตกต่างกันซึ่งอาจส่งผลถึงพื้นฐานของความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิศิษฐ์ ฤทธิบุญไชย ชาริสา หนูเลิศ และ วรากร ตรงศิริ (2562) เรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทางสายตะวันตก พบว่า สถานภาพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางสายตะวันตกแตกต่างกัน

3. ประชากรที่อาชีพต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียว(ฝั่งเหนือ)ต่างกัน จากการทดสอบสมมุติฐานพบว่าประชาชนที่ว่างงานมีความพึงพอใจมากที่สุด อาจเป็นเพราะประชาชนที่ว่างงานอยู่นั้น อาจจะมีรายได้ที่น้อยทำให้จำเป็นต้องใช้จ่ายอย่างประหยัด ซึ่งในช่วงที่ทำการวิจัยรถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียว(ฝั่งเหนือ)ยังเปิดให้ประชาชนใช้บริการโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย จึงอาจจะเป็นเหตุผลที่ทำให้ประชาชนกลุ่มนี้พึงพอใจมากกว่าประชาชนที่ทำอาชีพอื่น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิศิษฐ์ ฤทธิบุญไชย ชาริสา หนูเลิศ และ วรากร ตรงศิริ (2562) เรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทางสายตะวันตก พบว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางสายตะวันตกแตกต่างกัน

4. ประชากรที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียว(ฝั่งเหนือ)ต่างกัน จากการทดสอบสมมติฐานพบว่าประชาชนที่มีรายได้ไม่เกิน 15,000 บาท มีความพึงพอใจมากที่สุด อาจเป็นเพราะประชาชนที่มีรายได้ที่สูงกว่า 15,000 บาทขึ้นไป อาจจะมีทางเลือกในการเดินทางที่ได้รับความสะดวกสบายมากกว่านี้ อาทิเช่น แท็กซี่หรือขับรถส่วนตัวเป็นต้น ในทางกลับกันประชาชนที่มีรายได้ไม่เกิน 15,000 บาท จำเป็นที่จะต้องใช้จ่ายให้สอดคล้องกับรายได้ของตนเองจึงทำให้มีทางเลือกในการเดินทางที่จำกัด ประกอบกับในช่วงที่ทำการเก็บแบบสอบถาม รถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียว(ฝั่งเหนือ)ยังเปิดให้ประชาชนใช้บริการฟรีโดยไม่เก็บค่าใช้จ่าย สาเหตุเหล่านี้อาจทำให้ประชาชนที่มีรายได้ไม่เกิน 15,000 บาท พึงพอใจในการใช้บริการมากที่สุด

5. ผู้โดยสารที่มีวัตถุประสงค์ของการใช้บริการต่างกันความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียว(ฝั่งเหนือ)ต่างกัน จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนที่มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการไปศึกษาเล่าเรียนมีความพึงพอใจมากที่สุด อาจจะเป็นเพราะประชาชนที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางไปเล่าเรียนศึกษาจะต้องเดินทางในช่วงเวลาเร่งด่วน เช่น ช่วงเวลาเช้าและช่วงเวลาย่ำเย็นเป็นต้น ประกอบกับการเดินทางด้วยรถไฟฟ้า BTS สามารถควบคุมเวลาในการเดินทางได้และสามารถเดินทางได้อย่างรวดเร็วเนื่องจากไม่ต้องพบเจอกับปัญหาการติดในช่วงเวลาเร่งด่วนบนท้องถนน สาเหตุเหล่านี้อาจทำให้ประชาชนที่มีวัตถุประสงค์ในการไปศึกษาเล่าเรียนมีความพึงพอใจมากที่สุด นอกจากนี้การมีวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกันอาจส่งผลถึงความคาดหวังในการให้บริการของรถไฟฟ้า BTS ที่แตกต่างกัน

6. ผู้โดยสารที่มีช่วงเวลาในการใช้บริการต่างกันความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียว(ฝั่งเหนือ)ต่างกัน จากการทดสอบสมมติฐานพบว่าประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในช่วงเวลาเร่งด่วนตอนเช้ามีความพึงพอใจมากที่สุด อาจเป็นเพราะประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในช่วงเร่งด่วนตอนเช้าต่างก็ต้องการที่จะได้ความรวดเร็วในการเดินทาง เพราะเนื่องจากการเดินทางบนท้องในช่วงเวลาเร่งด่วนตอนเช้าของกรุงเทพต่างพบเจอกับปัญหาความติดขัดของการจราจร ดังนั้นการเดินทางด้วยรถไฟฟ้าจะสามารถตัดปัญหาความติดขัดของการจราจรออกไปได้นอกจากนี้ช่วงเวลาในการเข้ามาใช้บริการของประชาชนอาจทำให้ประชาชนได้รับประสบการณ์ในการเข้ามาใช้บริการที่แตกต่างกัน ยกตัวอย่างเช่น ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการคนละช่วงเวลากันก็อาจจะได้รับการบริการที่หลากหลายตามแต่ช่วงที่เข้ามาใช้บริการ

7. ผู้โดยสารที่มีระยะเวลาที่รอระหว่างการใช้บริการต่างกันความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียว(ฝั่งเหนือ)ต่างกัน จากการทดสอบสมมติฐานพบว่าประชาชนที่มีระยะเวลาในการรอ 3-5 นาทีมีความพึงพอใจมากที่สุด อาจเป็นเพราะช่วงระยะเวลาในการรอ 3-5 นาทีเป็นช่วงเวลาที่เหมาะสมที่สุด ไม่เร็วเกินไปหรือไม่นานเกินไป สำหรับช่วงเวลาในการรอที่ไม่เกิน 3 นาทีก็อาจจะทำให้ประชาชนบางส่วนเกิดความริบร้อน เช่นอาจจะต้องวิ่งบนสถานีเพื่อไปให้ทันขึ้นรถไฟ สำหรับช่วงเวลาในการรอ 5 นาทีขึ้นไป ก็เป็นช่วงเวลานานเกินไป ประชาชนที่มีระยะเร่งด่วนที่เข้ามาใช้บริการอาจเกิดความหงุดหงิดในการใช้บริการก็เป็นได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เมธาวิ การินทร์ (2563) เรื่อง

การศึกษาความพึงพอใจของการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่าประชาชนที่มีระยะเวลาในการใช้บริการต่างกัน ในการใช้บริการรถไฟฟ้าต่างกัน จะมีความความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสโดยรวม แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

ความรู้ในเชิงวิชาการที่เกิดขึ้นใหม่ในงานวิจัยนี้คือ ความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียว(ฝั่งเหนือ) ควรมุ่งเน้นดังนี้

1. ด้านระยะเวลาการเดินทาง ผู้โดยสารค่อนข้างพึงพอใจในระยะเวลาการเดินทางบนรถไฟฟ้า BTS เนื่องจากค่อนข้างมีความรวดเร็ว โดยข้อคำถามที่ประชาชนมีความพึงพอใจอันดับสุดท้ายคือ ระยะเวลาในการจอดแต่ละสถานีมีความเหมาะสม ดังนั้นรถไฟฟ้า BTS ควรจะมีการปรับระยะเวลาในการจอดแต่ละสถานีให้มีความเหมาะสม เนื่องจากช่วงเวลาในการจอดของแต่ละสถานีและแต่ละช่วงเวลานั้นไม่เท่ากัน ยกตัวอย่างเช่น ช่วงเวลาในการจอดแต่ละสถานีในเวลากลางคืนจะนานกว่าเวลากลางวัน หากรถไฟฟ้า BTS มีการปรับช่วงระยะเวลาการจอดให้มีความเหมาะสมและชัดเจนมากยิ่งขึ้น จะเพิ่มความรวดเร็วในการเดินทางของผู้โดยสารได้ นอกจากนี้รถไฟฟ้า BTS ควรจะมีการจัดทำตารางเวลาการเดินทางแบบ Real Time เพื่อที่จะทำให้ผู้โดยสารสามารถกะระยะเวลาในการเดินทางและวางแผนการเดินทางได้

2. ด้านความปลอดภัยในการเดินทาง

ในส่วนนี้ผู้โดยสารพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยข้อคำถามที่ประชาชนมีความพึงพอใจอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่ในสถานีดูแลความปลอดภัยได้ดี รถไฟฟ้า BTS ควรจะมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่บนสถานีอยู่ตลอดเวลาเพื่อให้พร้อมรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉินที่อาจจะเกิดขึ้นและ BTS อาจจะมีการจัดทำแอปพลิเคชันขึ้นมา เพื่อให้ประชาชนให้คะแนนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำสถานี ซึ่ง BTS สามารถนำข้อมูลจากแอปพลิเคชันเพื่อนำไปเป็นฐานข้อมูลในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ตรงกับความต้องการของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ

3. ด้านความเชื่อถือได้ของการให้บริการ ในส่วนนี้ประชาชนพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยข้อคำถามที่ประชาชนพึงพอใจเป็นอันดับสุดท้ายคือ รถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียว มีความตรงต่อเวลา ปัญหาที่ทำให้รถไฟฟ้ามายังสถานีช้ากว่าปกติก็คือ รถไฟฟ้าอาจเกิดปัญหาขัดข้อง ดังนั้นเจ้าหน้าที่ควรจะดำเนินการแก้ไขปัญหาให้เร็วหรืออาจจะหาแผนสำรองสำหรับการเดินทางของผู้โดยสาร เพื่อให้ผู้โดยสารได้รับผลกระทบจากปัญหารถไฟฟ้าขัดข้องน้อยที่สุด

4. ด้านความสะดวกสบายระหว่างการใช้บริการ ในส่วนนี้ประชาชนพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยข้อคำถามที่ประชาชนพึงพอใจเป็นอันดับสุดท้ายคือ รถไฟฟ้า BTS ส่วนต่อขยายสายสีเขียว มีการจัดที่นั่งที่เหมาะสม ดังนั้น BTS อาจจะมีการจัดวางที่นั่งบนรถโดยสารใหม่ให้มีความเหมาะสมมากขึ้น โดยอาจจะอิงต้นแบบของการจัดวางที่นั่งบนขบวนของรถไฟฟ้าจากต่างประเทศมา เช่น รถไฟใต้ดินของ

ประเทศญี่ปุ่นหรือประเทศไต้หวัน ที่จะมีการจัดเรียงลักษณะเก้าอี้ที่นั่งในอีกลักษณะหนึ่งซึ่งแตกต่างจากรถไฟฟ้า BTS สายสีเขียว นอกจากนี้ BTS ควรจะเพิ่มช่องทางการชำระเงินให้มีความสะดวกแก่ผู้โดยสารมากยิ่งขึ้น เช่น BTS อาจจะร่วมมือกับ MRT และ บขส เพื่อจัดทำบัตรโดยสารขึ้นมา เพราะบัตรโดยสารรถเหล่านี้ยังแยกออกจากกัน เพื่อเป็นการเพิ่มความความสะดวกสบายแก่ผู้บริโภค

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

ในการศึกษาครั้งต่อไปอาจทำการศึกษาในรถไฟฟ้า BTS สายอื่น เช่น รถไฟฟ้า BTS สายสีทอง รถไฟฟ้า BTS สายสีแดง เป็นต้น และอาจทำการศึกษาโดยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้โดยสาร หรืออาจจะเป็นพนักงานประจำแต่ละสถานี เพื่อให้ได้ความคิดเห็นหรือมุมมองที่หลากหลายและลึกมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง (References)

- บุษบง พาณิชนล. (2555). การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการรถแอร์พอร์ทเรียวลิงค์ กรณีศึกษา : การรถไฟแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการทางวิศวกรรม). มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- เบญญา แจ้งเวชฉาย. (2559). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาวิชาบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยรังสิต.
- ปิ่นณวัชร พัชราวาลย์. (2558). ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการและการรับรู้ภาพลักษณ์ธนาคารเฉพาะกิจที่ส่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาวิชาบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พรหมศิริ ปานเจริญ. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า BTS. วารสารรังสิตบัณฑิตศึกษาในกลุ่มธุรกิจและสังคมศาสตร์. 4(2), 1-10.
- เพ็ญญา จรัสพันธ์. (2557). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าเงินเนโมบายเซอร์วิส เซ็นเตอร์ จันทบุรี. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน). มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มริษา ไกรงู. (2552). ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำเส้นทางกรณีศึกษา : สายกรุงเทพ- เพชรบุรี (หมายเลขเส้นทางเดินรถ 73). สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาวิชาบริหารธุรกิจบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- เมธาวี การินทร์. (2563). การศึกษาความพึงพอใจของการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. (รายงานผลการวิจัย). มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- วรศรา เจริญศรี. (2560). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้รถไฟฟ้าบีทีเอส. สารนิพนธ์เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต (สาขาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- วิศิษฐ์ ฤทธิบุญไชย, ชาริสา หนูเลิศ และวรารกร ตรงศิริ. (2562). ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทางสายตะวันตก. วารสารวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน. 5(2), 101-111.
- ศศิพร บุญชู. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อบ้านเดี่ยวของโครงการบ้านจัดสรร ในพื้นที่เขตอำเภอเมืองจังหวัดราชบุรี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขการบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยศิลปากร.



การประเมินโครงการอบรมการจัดการเรียนรู้เชิงรุก (Active Learning)
โรงเรียนสตรีพังงา

Evaluation of Active Learning Training Project in
Satree Phangnga School

ณัฐญาพร เสวตานนท์¹
Natthayaporn Sewatanon

บทคัดย่อ (Abstract)

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมิน 1. ปฏิบัติการ 2. การเรียนรู้ 3. พฤติกรรมของครูผู้เข้าร่วมโครงการอบรมการจัดการเรียนรู้เชิงรุก และ 4. ผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กร ประชากร คือ ครูโรงเรียนสตรีพังงา จำนวน 45 คน เครื่องมือในการประเมิน ประกอบด้วย แบบประเมินความพึงพอใจ แบบทดสอบวัดความรู้ แบบวัดเจตคติ และแบบสังเกต สถิติที่ใช้ในการประเมิน คือ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ t-test พบว่า 1. ปฏิบัติการ พบว่า ระดับความพึงพอใจของครูผู้เข้ารับการอบรม อยู่ในระดับมาก 2. การเรียนรู้ พบว่า คะแนนสอบของครูผู้เข้ารับการอบรม หลังการอบรมสูงกว่าก่อนการอบรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และครูมีเจตคติต่อการจัดการเรียนรู้เชิงรุกอยู่ในระดับสูง 3. พฤติกรรม พบว่า ครูจัดกิจกรรมการเรียนรู้สอดคล้องกับตัวชี้วัด/ผลการเรียนรู้ และจุดประสงค์การเรียนรู้ แผนการจัดการเรียนรู้มีองค์ประกอบครบถ้วนและสัมพันธ์กัน การกำหนดชิ้นงาน/ภาระงานสอดคล้องกับจุดประสงค์การเรียนรู้ กิจกรรมนำเข้าสู่บทเรียนน่าสนใจ หลากหลายและกระตุ้นผู้เรียน เป็นกิจกรรมที่ช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้และสร้างองค์ความรู้ด้วยตนเอง เน้นให้นักเรียนเรียนรู้จากการปฏิบัติจริง ส่งเสริมการแก้ปัญหา การนำความรู้ไปใช้ เน้นทักษะการคิดขั้นสูง ครูสร้างและพัฒนาสื่อ นวัตกรรม ที่ช่วยส่งเสริมการเรียนรู้ของนักเรียน สร้างบรรยากาศในการเรียนรู้ที่เป็นมิตร เปิดโอกาสให้นักเรียนได้แสดงความคิดเห็น วัดและประเมินการเรียนรู้ตามสภาพจริง แล้วแจ้งผลการประเมินพร้อมทั้งให้ข้อมูลป้อนกลับ และ 4. ผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กร พบว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเฉลี่ยของนักเรียนภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2563 สูงกว่าภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2562 ทุกกลุ่มสาระการเรียนรู้

คำสำคัญ (Keywords) : ประเมินโครงการ; การจัดการเรียนรู้เชิงรุก; การอบรม

Received: 2022-07-04 Revised: 2022-07-26 Accepted: 2022-07-30

¹ ผู้อำนวยการโรงเรียนสตรีพังงา Director of Satree Phangnga School. Corresponding Author
e-mail: natthayaporn7982@gmail.com

Abstract

This article aimed to evaluate 1. Reaction 2. Learning 3. Behavior of teachers participated in Training Project for Active Learning and 4. Organizational outcome. Population consisted of 45 teachers from Satee Phangnga School. Tools for evaluation composed of satisfaction form, knowledge assessment, attitude test, and observation form. Statistics for evaluation included Mean, Standard Deviation, and t-test. It was found that 1. Reaction, the level of satisfaction from participated teachers was at high level. 2. Learning, the score of participated teachers after the training was higher than the score before the training at significance value of .05 and teachers had attitude toward Active Learning at high level. 3. Behavior, teachers organized learning in accordance with Key Performance Indicators (KPIs)/learning outcome and learning objectives. Lesson plan consisted of complete and relevant components. Assignments/Work related to learning objectives, introductory activities before lesson were interesting, various, and stimulating for students. It enabled students to accumulate self-learning, focus on learning through practical action, solve problems, apply knowledge, and emphasize high level thinking. Teachers created and developed materials and innovation to enhance learning, build friendly learning environment, open room for opinion, assess and evaluate actual learning outcome, and inform the assessment result with feedback and 4. Organizational outcome revealed that students gained higher average academic performance in semester 1 of academic year 2021 than in semester 1 of academic year 2020 in every learning content.

Keyword: Evaluation of Project; Active Learning; Training

บทนำ (Introduction)

การศึกษามีส่วนสำคัญอย่างยิ่งที่จะสร้างสังคมให้อยู่เย็นเป็นสุขร่วมกันได้ ประเทศไทยได้กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 มาตรา 80 (3) กำหนดให้รัฐต้องดำเนินการตามนโยบายด้านการศึกษาโดยพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการจัดการศึกษาในทุกระดับและทุกรูปแบบให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคม จัดให้มีแผนการศึกษาแห่งชาติ กฎหมายเพื่อพัฒนาการศึกษาของชาติ จัดให้มีการพัฒนาคุณภาพครูบุคลากรทางการศึกษาให้ก้าวหน้าทันการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลก (ราชกิจจานุเบกษา, 2550) พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 มาตรา 24 กล่าวว่า การจัดกระบวนการเรียนรู้ มุ่งเน้นให้สถานศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการบริหารจัดการปรับปรุง พัฒนาการศึกษาให้เป็นระบบ เพื่อให้เกิดความพร้อมและความสมบูรณ์ โดยเฉพาะการส่งเสริมให้ผู้สอนสามารถจัดบรรยากาศ สภาพแวดล้อม การผลิต และการใช้สื่อการเรียนการสอนที่

ตรงกับเนื้อหาสาระรายวิชา การอำนวยความสะดวกในด้านความพร้อมและการค้นคว้าเพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้อย่างรวดเร็ว มีความทรงจำในการเรียนรู้อย่างถาวร ตลอดจนมีความสามารถในการวิจัยแก้ปัญหากระบวนการเรียนรู้ทั้งผู้สอนและผู้เรียนไปพร้อมๆ กัน และมาตรา 30 กล่าวว่า ให้สถานศึกษาพัฒนากระบวนการเรียนการสอนที่มีประสิทธิภาพ รวมทั้งส่งเสริมให้ผู้สอนสามารถวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับผู้เรียนในแต่ละระดับการศึกษา (กระทรวงศึกษาธิการ, 2546)

การจัดการเรียนรู้เชิงรุก (Active Learning) เป็นกระบวนการจัดการเรียนรู้ตามแนวคิดการสร้างสรรค์ทางปัญญา (Constructivism) ที่เน้นกระบวนการเรียนรู้มากกว่าเนื้อหาวิชา เพื่อช่วยให้ผู้เรียนสามารถเชื่อมโยงความรู้ หรือสร้างความรู้ให้เกิดขึ้นในตนเอง ด้วยการลงมือปฏิบัติจริงผ่านสื่อหรือกิจกรรมการเรียนรู้ที่มีครูผู้สอนเป็นผู้อำนวยความสะดวก แนะนำ หรือกระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ขึ้น โดยกระบวนการคิดขั้นสูง (Higher order thinking) กล่าวคือ ผู้เรียนมีการวิเคราะห์ สังเคราะห์ และการประเมินค่าจากสิ่งที่ได้รับจากกิจกรรมการเรียนรู้ ทำให้การเรียนรู้เป็นไปอย่างมีความหมาย และนำไปใช้ในสถานการณ์อื่น ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (สถาพร พลฤทธิกุล, 2558) ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2562) กล่าวว่า การจัดการเรียนรู้เชิงรุก (Active Learning) ครูผู้สอนต้องออกแบบกิจกรรมที่สะท้อนการพัฒนาผู้เรียนให้เกิดการเรียนรู้ และเน้นการนำไปใช้ประโยชน์ในชีวิตจริง โดยการสร้างบรรยากาศการมีส่วนร่วมและการเจรจาโต้ตอบ ส่งเสริมให้ผู้เรียนมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับครูผู้สอนและเพื่อนในชั้นเรียน ลดบทบาทการสอนและการให้ความรู้โดยตรง เปิดโอกาสให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการจัดระบบการเรียนรู้ แสวงหาความรู้และสร้างองค์ความรู้ด้วยตนเอง ออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้ให้เป็นพลวัต ส่งเสริมให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในทุกกิจกรรม กระตุ้นให้ผู้เรียนค้นพบความสำเร็จในการเรียนรู้ สามารถนำความรู้ความเข้าใจไปประยุกต์ใช้สามารถวิเคราะห์ สังเคราะห์ ประเมินค่า และคิดสร้างสรรค์สิ่งต่างๆ โดยเชื่อมโยงกับสภาพแวดล้อมใกล้ตัว ปัญหาของชุมชน สังคม หรือประเทศชาติ จัดการเรียนรู้แบบร่วมมือ ส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือในกลุ่มผู้เรียน วางแผนเกี่ยวกับเวลาในการเรียนรู้อย่างชัดเจน รวมถึงเนื้อหาและกิจกรรม จัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่หลากหลาย เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้เรียนรู้จากวิธีการสอนที่หลากหลาย เปิดใจกว้างยอมรับในความสามารถ การแสดงออกและการแสดงความคิดเห็นของผู้เรียน ผู้สอนควรทราบว่าผู้เรียนมีความถนัดที่แตกต่างกัน และทราบความรู้พื้นฐานของผู้เรียนผู้สอนควรสร้างบรรยากาศในการเรียน ให้ผู้เรียนกล้าคิด กล้าพูด กล้าตอบและมีความสุขในการเรียนรู้ ดังนั้น การจัดการเรียนรู้แบบ Active Learning ให้สำเร็จ ที่สำคัญคือ ครู จะต้องเปลี่ยนบทบาทจากผู้สอนมาเป็นผู้อำนวยความสะดวก ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ ผู้สอนจะต้องคำนึงถึงการออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้ที่จะสามารถพัฒนาผู้เรียนให้เกิดทักษะการเรียนรู้ในด้านต่างๆ และควรเริ่มต้นจากจุดเล็ก โดยเริ่มจากเทคนิคง่ายๆ และบางห้องเรียนที่รับผิดชอบ ควรคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกช่วยเหลือผู้เรียนในแต่ละกระบวนการขั้นตอน ให้การจัดการเรียนรู้และกิจกรรมต่างๆ ประสบความสำเร็จทั้งด้านกิจกรรม อุปกรณ์ เวลา ควรจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่หลากหลาย เช่น กิจกรรมกลุ่มย่อย มีการสรุปบทวนความรู้ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกลุ่ม ที่สำคัญคือต้องให้ผู้เรียนได้ใช้เทคโนโลยีเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรม ผลที่เกิดจากการเรียนรู้แบบ Active Learning จะทำให้

ผู้เรียนเรียนอย่างมีความสุข ทำให้ผู้เรียนสามารถสร้างองค์ความรู้ด้วยตนเอง ซึ่งแสดงถึงผลการเรียนรู้ของผู้เรียน นำไปสู่การเกิดความคิดสร้างสรรค์ในการสร้างผลงาน มีความสามารถในการสื่อสาร มีความเชื่อมั่นในตนเอง ซึ่งเป็นคุณลักษณะของผู้เรียนที่พึงประสงค์เป็นไปตามเป้าหมายการเรียนรู้ที่กำหนดไว้ (วารินทร์พร พันเฟื่องฟู, 2562)

โรงเรียนสตรีพังงา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพังงา ภูเก็ต ระนอง เป็นโรงเรียนขนาดกลางจัดการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 – 6 นักเรียนจำนวน 838 คน ผู้บริหาร ครูและบุคลากรทางการศึกษา จำนวน 60 คน จัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ สนองต่อความต้องการของผู้เรียนและท้องถิ่น จากรายงานการประเมินตนเองของสถานศึกษา ปีการศึกษา 2562 จุดควรพัฒนา ด้านคุณภาพผู้เรียน การจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนการสอนเพื่อยกระดับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนทั้ง 8 กลุ่มสาระการเรียนรู้และด้านกระบวนการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ จัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ตามหลักสูตรสถานศึกษา ที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ มีนวัตกรรมในการจัดการเรียนรู้และมีการเผยแพร่ อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผล ในการพัฒนาคุณภาพผู้เรียนทั้งด้านความรู้ ทักษะกระบวนการ สมรรถนะ และคุณลักษณะที่พึงประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งโรงเรียนมีแผนการดำเนินงานเพื่อยกระดับคุณภาพ ด้านกระบวนการเรียนการสอนที่เน้นการจัดการเรียนรู้เชิงรุก (Active Learning) โดยจัดให้มีโครงการส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมเพื่อพัฒนาการจัดการเรียนรู้และเผยแพร่ นวัตกรรมการสอนอย่างต่อเนื่อง ผู้ประเมินในฐานะผู้อำนวยการโรงเรียนสตรีพังงา ได้เข้าร่วมกิจกรรมชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ (Professional Learning Community : PLC) พบว่า วิธีการสอนของครูโดยส่วนมากยังเป็นการจัดการเรียนรู้แบบตั้งรับ (Passive Learning) ขาดการใช้สื่อและเทคโนโลยีประกอบในการจัดการเรียนการสอน ส่วนใหญ่จะเน้นเนื้อหา เน้นการบรรยาย และการท่องจำ โดยไม่ได้มีการพัฒนากระบวนการคิดขั้นสูง ผู้เรียนกับผู้สอนไม่มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน ส่งผลให้การจัดการเรียนรู้ในหลายวิชาผู้เรียนไม่เห็นความสำคัญ ไม่มีแรงจูงใจในการเรียนและไม่เห็นประโยชน์และความมุ่งหมายของการเรียนในรายวิชานั้น

จากความสำคัญของการจัดการเรียนรู้เชิงรุก (Active Learning) และสภาพปัญหาของโรงเรียนสตรีพังงา ดังกล่าว ผู้ประเมินจึงจัดโครงการอบรมการจัดการเรียนรู้เชิงรุก (Active Learning) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ 1) ครูผู้สอนสามารถจัดการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับนโยบายภาครัฐของกระทรวงศึกษาธิการ 2) ครูผู้สอนแต่ละกลุ่มสาระการเรียนรู้สามารถบูรณาการเนื้อหาองค์ความรู้และทักษะของในการออกแบบ แผนการจัดการเรียนรู้และการวัดประเมินผลตามแนวทางของการจัดการเรียนรู้เชิงรุก 3) ครูผู้สอนสามารถพัฒนาคุณภาพการจัดการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพ และ 4) ครูผู้สอน สามารถนำความรู้และการจัดการเรียนการสอนแบบ Active Learning ไปพัฒนาการเรียนรู้อของผู้เรียน

นอกจากการจัดโครงการอบรมการจัดการเรียนรู้เชิงรุก (Active Learning) แล้ว การที่จะทราบว่าโครงการประสบความสำเร็จหรือไม่เพียงใด ต้องอาศัยข้อมูลจากการประเมินโครงการ กล่าวคือ การประเมินโครงการเป็นกระบวนการเชิงระบบที่ช่วยให้ได้สารสนเทศเกี่ยวกับโครงการสำหรับใช้ตัดสินใจคุณค่าของโครงการที่จะนำไปสู่การตัดสินใจของผู้บริหารหรือผู้รับผิดชอบโครงการเพื่อการปรับปรุง

เปลี่ยนแปลงหรือพัฒนาโครงการให้มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับโครงการมากขึ้น (พิชิต ฤทธิ์จรรย์, 2555) ในส่วนของการเลือกรูปแบบการประเมินนั้น ศิริชัย กาญจนวาสี (2552) กล่าวว่า เกณฑ์การตัดสินความเหมาะสมของรูปแบบหรือโมเดลที่เลือกใช้ อาจพิจารณาได้จากความสอดคล้องระหว่างแนวคิดของรูปแบบการประเมินกับประเด็นที่ต้องการประเมินของโครงการ และวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของการประเมินว่าต้องการประเมินเพื่ออะไร เป็นการประเมินเพื่อตัดสินคุณค่าของโครงการหรือประเมินเพื่อสรุปผลเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์ของโครงการ หรือประเมินเพื่อให้ได้สารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจเกี่ยวกับโครงการของผู้บริหาร โดยรูปแบบการประเมินของเคิร์กแพททริก (Kirkpatrick, 1998 อ้างถึงใน พิชิต ฤทธิ์จรรย์, 2555) เป็นรูปแบบการประเมินหลักสูตรฝึกอบรม โดยได้อธิบายแนวคิดเกี่ยวกับการประเมินหลักสูตรฝึกอบรม 4 ระดับ ซึ่งตามทัศนะของเคิร์กแพททริกเห็นว่า การฝึกอบรมที่เน้นในลักษณะของหลักสูตรและโครงการฝึกอบรมนั้น จะช่วยให้ผู้ผ่านการอบรมมีความรู้เพิ่มขึ้น มีการปรับปรุงทักษะการทำงานดีขึ้น และมีการเปลี่ยนแปลงเจตคติต่อการทำงาน ทำให้เกิดการปรับปรุงการทำงานในปัจจุบันหรือพัฒนางานในอนาคต การฝึกอบรมจึงเป็นการช่วยเหลือบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในการฝึกอบรมใดๆ ควรจะจัดให้มีการประเมินผลการฝึกอบรมซึ่งถือเป็นสิ่งจำเป็นที่จะช่วยให้รู้ว่าการจัดหลักสูตรหรือโครงการฝึกอบรมมีประสิทธิภาพเพียงใด

จากสภาพปัญหาและความสำคัญที่กล่าวมาข้างต้น ผู้ประเมินจึงสนใจที่จะประเมินโครงการอบรมการจัดการเรียนรู้เชิงรุก โดยใช้รูปแบบการประเมินของเคิร์กแพททริก โดยแบ่งการประเมินออกเป็น 4 ระดับ ได้แก่ การประเมินปฏิกิริยา (reaction) การประเมินการเรียนรู้ (Learning) การประเมินพฤติกรรม (behavior) และการประเมินผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นต่อองค์กร (results) ซึ่งเป็นการตรวจสอบถึงผลการดำเนินงานว่าได้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่เพียงใด รวมถึงการวัดผลสัมฤทธิ์ ความพึงพอใจ และเจตคติของผู้เข้ารับการอบรมต่อโครงการดังกล่าว เพื่อนำสารสนเทศที่ได้มาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของโครงการอบรมการทำวิจัยในชั้นเรียนให้มีคุณภาพและมาตรฐานที่สูงขึ้น และได้สารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจเกี่ยวกับโครงการของผู้บริหารต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objective)

1. เพื่อประเมินปฏิกิริยา (reaction) ของครูผู้เข้าร่วมโครงการอบรมการจัดการเรียนรู้เชิงรุก (Active Learning) โรงเรียนสตรีพังงา
2. เพื่อประเมินการเรียนรู้ (Learning) ของครูผู้เข้าร่วมโครงการฯ
3. เพื่อประเมินพฤติกรรม (behavior) ของครูผู้เข้าร่วมโครงการฯ
4. เพื่อประเมินผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นต่อองค์กร (results)

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

1. รูปแบบการวิจัย เป็นการประเมินโครงการ

2. ประชากร ประชากรที่ให้ข้อมูลในการประเมินโครงการอบรมการจัดการเรียนรู้เชิงรุก ได้แก่ ครูโรงเรียนสตรีพังงา ที่เข้ารับการอบรม เมื่อวันที่ 4 – 6 พฤษภาคม 2563 จำนวน 45 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1) แบบประเมินความพึงพอใจของครูผู้เข้ารับการอบรมการจัดการเรียนรู้เชิงรุก

ผู้ประเมินได้สร้างแบบประเมินความพึงพอใจของครูผู้เข้ารับการอบรมการจัดการเรียนรู้เชิงรุก เป็นแบบมาตราประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ จำนวน 10 ข้อ โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน

ผลการพิจารณาความเหมาะสม ชัดเจนและครบถ้วนของข้อคำถาม และตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (content validity) ของข้อคำถามในแบบประเมิน พบว่า ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 5 ท่าน มีความเห็นสอดคล้องกันว่า ข้อคำถามในแบบประเมินสอดคล้องกับนิยามเชิงปฏิบัติการของการประเมินปฏิกิริยา (reaction evaluation) ของครูผู้เข้ารับการอบรมการจัดการเรียนรู้เชิงรุก ภาษาที่ใช้มีความเหมาะสมและชัดเจน โดยมีค่า IOC ตั้งแต่ 0.8 ขึ้นไป (Davis, 1992)

2) แบบทดสอบวัดความรู้การจัดการเรียนรู้เชิงรุก

ผู้ประเมินได้สร้างแบบทดสอบวัดความรู้การจัดการเรียนรู้เชิงรุก ก่อนและหลังการอบรม แบบเลือกตอบ 4 ตัวเลือก ตอบถูกให้ 1 คะแนน และตอบผิดให้ 0 คะแนน จำนวน 20 ข้อ

ผลการตรวจสอบคุณภาพของแบบทดสอบ พบว่า 1) คุณภาพข้อสอบรายข้อ จากการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ พบว่า ข้อสอบที่มีการพิจารณาค่า IOC สูงกว่า 0.8 มีจำนวน 38 ข้อ กล่าวคือ ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 5 ท่าน มีความเห็นสอดคล้องกันว่า ข้อสอบในแบบทดสอบสอดคล้องกับเนื้อหาและจุดประสงค์ ภาษาที่ใช้มีความเหมาะสมและชัดเจน ความยากของข้อสอบเหมาะสม พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะในการปรับแก้ข้อสอบ และ 2) คุณภาพแบบทดสอบทั้งฉบับ จากการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ พบว่า การเขียนคำชี้แจงในแบบทดสอบมีความเหมาะสมและชัดเจน และความยาวของแบบทดสอบทั้งฉบับเหมาะสมกับเวลาที่ใช้สอบ

3) แบบวัดเจตคติของครูต่อการจัดการเรียนรู้เชิงรุก

ผู้ประเมินได้สร้างแบบวัดเจตคติของครูต่อการจัดการเรียนรู้เชิงรุก ตามวิธีของลิเคิร์ท (Likert's method) จำนวน 15 ข้อ แบ่งออกเป็น 2 ตอน

ผลการพิจารณาความเหมาะสมและความชัดเจนของประเด็นการประเมิน และตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (content validity) ของประเด็นการประเมินในแบบประเมิน พบว่า ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 5 ท่าน มีความเห็นสอดคล้องกันว่า ประเด็นในการประเมินสอดคล้องกับนิยามเชิงปฏิบัติการของการประเมินการเรียนรู้ (learning evaluation) ของครูผู้เข้ารับการอบรมการจัดการเรียนรู้เชิงรุก ภาษาที่ใช้มีความเหมาะสมและชัดเจน โดยมีค่า IOC เท่ากับ 1

4) แบบสังเกตการจัดการเรียนรู้เชิงรุก

ผู้ประเมินได้สร้างแบบสังเกตการจัดการเรียนรู้เชิงรุก มีประเด็นการสังเกต 12 ประเด็น โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน

ผลการพิจารณาความเหมาะสม ชัดเจนและครบถ้วนของข้อคำถาม และตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (content validity) ของข้อคำถามในแบบสังเกต พบว่า ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 5 ท่าน มี

ความเห็นสอดคล้องกันว่า ข้อคำถามในแบบสังเกตสอดคล้องกับนิยามเชิงปฏิบัติการของการประเมินพฤติกรรม (behavior evaluation) ของครูผู้เข้ารับการอบรมการจัดการเรียนรู้เชิงรุก ภาษาที่ใช้มีความเหมาะสมและชัดเจน โดยมีค่า IOC ตั้งแต่ 0.8 ขึ้นไป (Davis, 1992)

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้ประเมินวัดความรู้ของครูผู้เข้ารับการอบรมการจัดการเรียนรู้เชิงรุก ก่อนการอบรม โดยใช้แบบทดสอบวัดความรู้การจัดการเรียนรู้เชิงรุก ก่อนการอบรม (การประเมินการเรียนรู้) เมื่อวันที่ 4 พฤษภาคม 2563

2. หลังจากการอบรมการจัดการเรียนรู้เชิงรุก เป็นระยะเวลา 3 วัน ผู้ประเมินเก็บรวบรวมข้อมูล เมื่อวันที่ 6 พฤษภาคม 2563 ดังนี้

2.1 วัดระดับความพึงพอใจของครูผู้เข้ารับการอบรมการจัดการเรียนรู้เชิงรุก ในด้านเนื้อหา การถ่ายทอดความรู้ของวิทยากร ระยะเวลาและสถานที่ใช้ในการอบรม และประโยชน์ที่ได้รับจากการอบรม โดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจของครูผู้เข้ารับการอบรมการจัดการเรียนรู้เชิงรุก (การประเมินปฏิกิริยา)

2.2 วัดความรู้ของครูผู้เข้ารับการอบรมการจัดการเรียนรู้เชิงรุก หลังการอบรม โดยใช้แบบทดสอบวัดความรู้การจัดการเรียนรู้เชิงรุก หลังการอบรม (การประเมินการเรียนรู้)

2.3 วัดระดับเจตคติของครูต่อการจัดการเรียนรู้เชิงรุก โดยใช้แบบวัดเจตคติของครูต่อการจัดการเรียนรู้เชิงรุก (การประเมินการเรียนรู้)

3. หลังจากผ่านการอบรม ผู้ประเมินเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

3.1 สังเกตการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ของครูโดยใช้แบบสังเกตการจัดการเรียนรู้เชิงรุก ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2563 (การประเมินพฤติกรรม)

3.2 ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนหลังจากที่ครูได้จัดกิจกรรมการเรียนรู้เชิงรุก โดยการคำนวณผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเฉลี่ยของทุกกลุ่มสาระการเรียนรู้ ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2563 เปรียบเทียบกับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเฉลี่ยของทุกกลุ่มสาระการเรียนรู้ ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2562 โดยอ้างอิงข้อมูลจากงานวัดและประเมินผลการศึกษา กลุ่มบริหารวิชาการ โรงเรียนสตรีพังงา (การประเมินผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กร)

5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. ข้อมูลที่ได้จากการประเมินความพึงพอใจของครูผู้เข้ารับการอบรมการจัดการเรียนรู้เชิงรุก (Active Learning) ผู้ประเมินวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วนำค่าเฉลี่ยมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์เพื่อแปลความหมาย ตามเกณฑ์ของ บุญชม ศรีสะอาด (2545) โดยผู้ประเมินกำหนดเกณฑ์การประเมิน คือ ครูมีความพึงพอใจต่อการอบรมการจัดการเรียนรู้เชิงรุก อยู่ในระดับมาก

2. ข้อมูลที่ได้จากการวัดความรู้ของครูผู้เข้ารับการอบรมการจัดการเรียนรู้เชิงรุกก่อนและหลังการอบรม ผู้ประเมินวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ t-test โดยผู้ประเมินกำหนดเกณฑ์การประเมิน คือ ครูที่มีความรู้ความเข้าใจในการจัดการเรียนรู้เชิงรุก หลังการอบรมสูงกว่าก่อนการอบรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ข้อมูลที่ได้จากการวัดระดับเจตคติของครูต่อการจัดการเรียนรู้เชิงรุก ผู้ประเมินวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วนำค่าเฉลี่ยมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์เพื่อแปลความหมาย ตามเกณฑ์ของ บุญชม ศรีสะอาด (2545) โดยผู้ประเมินกำหนดเกณฑ์การประเมิน คือ ครูมีเจตคติต่อการจัดการเรียนรู้เชิงรุก (Active learning) อยู่ในระดับสูง

4. ข้อมูลที่ได้จากการสังเกตการจัดการเรียนรู้เชิงรุก ของครู ผู้ประเมินวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยผู้ประเมินกำหนดเกณฑ์การประเมิน คือ ครูจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้การจัดการเรียนรู้เชิงรุก ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90

5. ข้อมูลผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียน ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2563 หลังจากที่ได้จัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้การจัดการเรียนรู้เชิงรุก ผู้ประเมินวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย โดยผู้ประเมินกำหนดเกณฑ์การประเมิน คือ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเฉลี่ยของนักเรียน หลังจากที่ได้จัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้การจัดการเรียนรู้เชิงรุก (Active Learning) เพิ่มขึ้นร้อยละ 5 หรือผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเฉลี่ยเพิ่มขึ้น 0.2 เมื่อเทียบกับภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2562

ผลการวิจัย (Research Results)

1. ผลการประเมินปฏิกิริยา (reaction) ของครูผู้เข้าร่วมโครงการอบรมการจัดการเรียนรู้เชิงรุก

ผู้ประเมินนำเสนอผลการประเมินปฏิกิริยา (reaction) จากข้อมูลที่ได้จากการประเมินความพึงพอใจของครูผู้เข้ารับการอบรมการจัดการเรียนรู้เชิงรุก ซึ่งวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของครูผู้เข้ารับการอบรม

ประเด็นการประเมิน	N = 45		แปลความหมาย
	μ	S.D.	
1.ด้านเนื้อหา			
1.1 หัวข้อการอบรมสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของโครงการ	4.11	0.61	พึงพอใจมาก
1.2 เนื้อหาสาระในการอบรมตรงกับความต้องการของผู้เข้ารับการอบรม	4.18	0.44	พึงพอใจมาก
รวม	4.14	0.53	พึงพอใจมาก
2. ด้านการถ่ายทอดความรู้ของวิทยากร			
2.1 วิทยากรสามารถอธิบายเนื้อหาได้ชัดเจนตรงประเด็น	4.20	0.40	พึงพอใจมาก
2.2 วิทยากรใช้ภาษาที่เหมาะสมและเข้าใจง่าย	4.18	0.39	พึงพอใจมาก
2.3 วิทยากรสามารถตอบคำถามได้อย่างชัดเจน	4.20	0.40	พึงพอใจมาก
รวม	4.19	0.40	พึงพอใจมาก
3. ด้านระยะเวลาและสถานที่ที่ใช้ในการอบรม			

3.1 ระยะเวลาที่ใช้ในการอบรมมีความเหมาะสม	3.91	0.76	พึงพอใจมาก
3.2 สถานที่ที่ใช้ในการอบรมมีความเหมาะสม	4.18	0.39	พึงพอใจมาก
3.3 อุปกรณ์สื่อดัดแปลงมีความพร้อม	4.16	0.42	พึงพอใจมาก
รวม	4.08	0.56	พึงพอใจมาก
4. ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการอบรม			
4.1 หลังจากการอบรม ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการเรียนรู้เชิงรุก	4.33	0.48	พึงพอใจมาก
4.2 ผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้รับ ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้	4.62	0.49	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	4.48	0.50	พึงพอใจมาก
รวมทั้งหมด	4.21	0.52	พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ผลการประเมินปฏิกิริยา (reaction) โดยพิจารณาจากระดับความพึงพอใจของครูผู้เข้ารับการอบรมการจัดการเรียนรู้เชิงรุก พบว่า ระดับความพึงพอใจของครูผู้เข้ารับการอบรมการจัดการเรียนรู้เชิงรุก อยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.21$) ซึ่งผ่านเกณฑ์การประเมินที่กำหนดไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย พบว่า ระดับความพึงพอใจของครูผู้เข้ารับการอบรมการจัดการเรียนรู้เชิงรุก ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการอบรม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.48$) ส่วนระดับความพึงพอใจของครูผู้เข้ารับการอบรมการทำวิจัยในชั้นเรียน ในด้านการถ่ายทอดความรู้ของวิทยากร ($\mu = 4.19$) ด้านเนื้อหา ($\mu = 4.14$) และด้านระยะเวลา และสถานที่ที่ใช้ในการอบรม ($\mu = 4.08$) อยู่ในระดับมากตามลำดับ

หากพิจารณาในแต่ละประเด็นการประเมิน พบว่า ระดับความพึงพอใจของครูผู้เข้ารับการอบรมการจัดการเรียนรู้เชิงรุก ในประเด็นการประเมินที่ 4.2) ผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้รับ ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.62$) รองลงมา คือ ประเด็นการประเมินที่ 4.1) หลังจากการอบรม ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการเรียนรู้เชิงรุก ($\mu = 4.33$) ส่วนประเด็นการประเมินที่ 3.1) ระยะเวลาที่ใช้ในการอบรมมีความเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\mu = 3.91$)

2. ผลการประเมินการเรียนรู้ (learning) ของครูผู้เข้าร่วมโครงการอบรมการจัดการเรียนรู้เชิงรุก

ผู้ประเมินนำเสนอผลการประเมินการเรียนรู้ (learning) โดยแบ่งผลการประเมินออกเป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย

2.1 ความรู้ของครูผู้เข้ารับการอบรมการจัดการเรียนรู้เชิงรูก่อนและหลังการอบรม

ผู้ประเมินนำเสนอผลการประเมินจากข้อมูลที่ได้จากการวัดความรู้ของครูผู้เข้ารับการอบรมการจัดการเรียนรู้เชิงรุก ก่อนและหลังการอบรม ด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ t-test รายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบคะแนนสอบของครูผู้เข้ารับการอบรมการจัดการเรียนรู้เชิงรุกก่อนและหลังการอบรม

คะแนน	N	Mean	Variance	t	df	sig
ก่อนการอบรม	45	12.93	8.38	-6.07	44	0.00**
หลังการอบรม	45	14.76	6.14			

**นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตารางที่ 2 พบว่า ค่า t stat มีค่าเท่ากับ 6.07 เมื่อนำไปเทียบกับค่า tวิกฤติ ซึ่งเท่ากับ 2.02 พบว่า ค่า t stat มีค่ามากกว่า t วิกฤติ จึงปฏิเสธสมมติฐาน นั่นคือ คะแนนสอบของครูผู้เข้ารับการอบรมการจัดการเรียนรู้เชิงรุก หลังการอบรมสูงกว่าก่อนการอบรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งผ่านเกณฑ์การประเมินที่กำหนดไว้

2.2 ระดับเจตคติของครูต่อการจัดการเรียนรู้เชิงรุก (Active Learning)

ผู้ประเมินนำเสนอผลการประเมินจากข้อมูลที่ได้จากการวัดระดับเจตคติของครูต่อการจัดการเรียนรู้เชิงรุก พบว่า ระดับเจตคติของครูต่อการจัดการเรียนรู้เชิงรุก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.95 เมื่อนำไปเทียบกับเกณฑ์การแปลความหมาย พบว่า ครูมีเจตคติต่อการจัดการเรียนรู้เชิงรุก อยู่ในระดับสูง ซึ่งผ่านเกณฑ์การประเมินที่กำหนดไว้

3. ผลการประเมินพฤติกรรม (behavior) ของครูผู้เข้าร่วมโครงการอบรมการจัดการเรียนรู้เชิงรุก

ผู้ประเมินนำเสนอผลการประเมินพฤติกรรม (behavior) จากข้อมูลที่ได้จากสังเกตการจัดการเรียนรู้เชิงรุก ด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา พบว่า ครูจัดกิจกรรมการเรียนรู้สอดคล้องกับตัวชี้วัด/ผลการเรียนรู้ และจุดประสงค์การเรียนรู้ แผนการจัดการเรียนรู้มีองค์ประกอบครบถ้วนและสัมพันธ์กัน การกำหนดชิ้นงาน/ภาระงานสอดคล้องกับจุดประสงค์การเรียนรู้ มีการนำเข้าสู่บทเรียนที่ด้วยกิจกรรมที่น่าสนใจด้วยกิจกรรมที่หลากหลายและกระตุ้นผู้เรียนจัดกิจกรรมการเรียนรู้สอดคล้องกับแผนการจัดการเรียนรู้ เป็นกิจกรรมที่ช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้และสร้างองค์ความรู้ด้วยตนเอง เน้นให้นักเรียนเรียนรู้จากการปฏิบัติจริง ส่งเสริมการคิด การแก้ปัญหา การนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ เน้นทักษะการคิดขั้นสูง ครูสร้างและพัฒนาสื่อ เทคโนโลยี นวัตกรรม ที่ช่วยส่งเสริมการเรียนรู้ของนักเรียน สร้างบรรยากาศในการเรียนรู้ที่เป็นมิตร เปิดโอกาสให้นักเรียนได้แสดงความคิดเห็นและกล้าซักถามข้อสงสัย ครูวัดและประเมินการเรียนรู้ครอบคลุมตัวชี้วัด/ผลการเรียนรู้ และจุดประสงค์การเรียนรู้ มีการออกแบบการประเมินตามสภาพจริง แล้วแจ้งผลการประเมินให้นักเรียนทราบพร้อมทั้งให้ข้อมูลป้อนกลับ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาทำให้นักเรียนทราบจุดเด่น และจุดควรพัฒนาของตนเอง

4. ผลการประเมินผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กร (results)

ผู้ประเมินนำเสนอผลการประเมินผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กร (results) จากข้อมูลผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนหลังจากที่ครูได้นำความรู้ที่ได้จากการอบรมไปออกแบบการจัดการเรียนรู้เชิงรุก กล่าวคือ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2562 เปรียบเทียบ

กับ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2563 ผู้ประเมินวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย รายละเอียดดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียน ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2562 และ 2563

กลุ่มสาระการเรียนรู้	ปีการศึกษา 2562	ปีการศึกษา 2563	ผลต่าง
ภาษาไทย	2.57	2.59	+0.02
คณิตศาสตร์	2.17	2.21	+0.05
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	2.72	2.73	+0.01
สังคมศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	2.60	2.87	+0.27
สุขศึกษาและพลศึกษา	3.44	3.31	+0.13
ศิลปะ	2.75	2.84	+0.10
การงานอาชีพ	3.15	3.78	+0.63
ภาษาต่างประเทศ	2.38	2.49	+0.11

จากตารางที่ 3 พบว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเฉลี่ยของนักเรียนภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2563 สูงกว่าผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเฉลี่ยของนักเรียนภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2562 ทั้ง 8 กลุ่มสาระการเรียนรู้ ได้แก่ กลุ่มสาระการเรียนรู้การงานอาชีพ (+0.63) สังคมศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม (+0.27) สุขศึกษาและพลศึกษา (+0.13) และภาษาต่างประเทศ (+0.11) ศิลปะ (+0.10) คณิตศาสตร์ (+0.05) ภาษาไทย (+0.02) วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (+0.01) ตามลำดับ

เมื่อนำค่าผลต่างไปเทียบกับเกณฑ์การประเมินที่ผู้ประเมินกำหนดไว้ คือ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเฉลี่ยของนักเรียน หลังจากที่ได้ดำเนินการจัดการเรียนรู้เชิงรุก (Active Learning) ไปใช้ในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ เพิ่มขึ้นร้อยละ 5 หรือผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเฉลี่ยเพิ่มขึ้น 0.2 พบว่า มีกลุ่มสาระการเรียนรู้จำนวน 2 กลุ่มสาระ ที่ผ่านเกณฑ์การประเมินดังกล่าว ได้แก่ กลุ่มสาระการเรียนรู้การงานอาชีพ (+0.63) และสังคมศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม (+0.27)

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

1. การประเมินปฏิกิริยา (reaction) ของครูผู้เข้าร่วมโครงการอบรมการจัดการเรียนรู้เชิงรุก (Active Learning) การประเมินปฏิกิริยา (reaction) ของครูผู้เข้าร่วมโครงการอบรมการจัดการเรียนรู้เชิงรุก พบว่า ระดับความพึงพอใจของครูผู้เข้าร่วมโครงการอบรมการจัดการเรียนรู้เชิงรุก อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจาก ก่อนการจัดการอบรมการจัดการเรียนรู้เชิงรุก ผู้ประเมินได้ร่วมประชุมปรึกษาหารือกับครูโรงเรียนสตรีพังงา เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียน ซึ่งมีความเห็นว่า การจัดการเรียนรู้เชิงรุก ช่วยส่งเสริมการมีอิสระทางด้านการมีวิจารณญาณ และการคิดสร้างสรรค์ ผู้เรียนจะมีโอกาส มีส่วนร่วมในการปฏิบัติจริงและมีการใช้วิจารณญาณในการคิดและตัดสินใจในการปฏิบัติกิจกรรมนั้น มุ่งสร้างให้ผู้เรียนเป็นผู้กำกับทิศทางการเรียนรู้ ค้นหาสไตล์การเรียนรู้ของตนเอง สู่การเป็นผู้รู้คิด รู้ตัดสินใจด้วยตนเอง พัฒนาการมี

ส่วนร่วมของผู้เรียนให้คิดและทำตลอดจนพัฒนาความคิดและทักษะ เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้คิด และพูดในสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการเรียนและได้ฝึกปฏิบัติจริง มุ่งฝึกฝนทักษะสำคัญให้กับผู้เรียน ดังนั้น การจัดโครงการอบรมการจัดการเรียนรู้เชิงรุก จึงเป็นความต้องการของครูเพื่อที่จะพัฒนาตนเองในการออกแบบการเรียนรู้ ซึ่งสอดคล้องกับ ทวีป อภิสิทธิ์ (2551); สมคิด บางโม (2553) และ เพ็ชรี รูปะวิเชตร (2554) ที่นำเสนอขั้นตอนของการอบรมไว้สอดคล้องกัน โดยกล่าวว่า ขั้นตอนแรกของการจัดการอบรม จะต้องวิเคราะห์ความต้องการหรือหาความจำเป็นในการอบรม เมื่อการจัดโครงการอบรมการจัดการเรียนรู้เชิงรุก เป็นความต้องการของครู จึงส่งผลให้ระดับความพึงพอใจของครูผู้เข้ารับการอบรมการจัดการเรียนรู้เชิงรุก อยู่ในระดับมาก

2. การประเมินการเรียนรู้ (learning) ของครูผู้เข้าร่วมโครงการอบรมการจัดการเรียนรู้เชิงรุก (Active Learning) การประเมินการเรียนรู้ (learning) ของครูผู้เข้าร่วมโครงการอบรมการจัดการเรียนรู้เชิงรุก ประกอบด้วย 1) ความรู้ของครูผู้เข้ารับการอบรมการจัดการเรียนรู้เชิงรุก ก่อนและหลังการอบรม และ 2) ระดับเจตคติของครูต่อการจัดการเรียนรู้เชิงรุก รายละเอียดดังนี้

2.1 การประเมินความรู้ของครูผู้เข้ารับการอบรมการจัดการเรียนรู้เชิงรุก ก่อนและหลังการอบรม พบว่า คะแนนสอบของครูผู้เข้ารับการอบรมการจัดการเรียนรู้เชิงรุก หลังการอบรมสูงกว่าก่อนการอบรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากครูโรงเรียนสตรีพังงา มีความต้องการที่จะอบรมการจัดการเรียนรู้เชิงรุก จึงทำให้ขณะอบรม ครูมีความมุ่งมั่น ตั้งใจและซักถามข้อสงสัยอยู่เสมอ อีกทั้ง สมชาติ กิจยรรยง และ อรรถจริย ญ ตะกั่วทุ่ง (2550); สมคิด บางโม (2553); ชาญ สวัสดิ์สาลี (2550) และ พิสนุ พองศรี (2553) กล่าวไว้สอดคล้องกันว่า โครงการอบรมเป็นกระบวนการจัดการเรียนรู้อย่างเป็นระบบเพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้เข้ารับการอบรมในด้านความรู้และทักษะ เพื่อให้บุคคลนั้นสามารถปฏิบัติงานที่มีอยู่ในความรับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น นอกจากนี้ ผลการประเมินยังสอดคล้องกับ ศุทธิณี เกตุพรหมมา (2558) ที่ศึกษาเรื่อง การประเมินหลักสูตรฝึกอบรมทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับช่างบริการบริษัท ดิทีโต้ (ประเทศไทย) จำกัด ผลการประเมินด้านการเรียนรู้ พบว่า พนักงานแผนกช่างบริการมีความรู้หลังการฝึกอบรมสูงกว่าเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ วันวิสา ขนะวงค์ (2561) ที่ศึกษาเรื่อง การประเมินโครงการ English for Integrated Studies (EIS) โรงเรียนนนทบุรีพิทยาคม โดยใช้รูปแบบการประเมินของ Kirkpatrick ผลการประเมินการเรียนรู้ (learning evaluation) พบว่า ผลการสอบวัดความรู้ทางด้านภาษาอังกฤษสำหรับครูผู้สอนโครงการ EIS ผ่านเกณฑ์การประเมิน กล่าวคือ ความรู้ความสามารถของครูหลังการอบรม ได้จากการนำค่าเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของโครงการอบรมพัฒนาครูผู้ใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อการสอนตามโครงการอบรมพัฒนาครูผู้สอนโครงการ EIS สู่มาตรฐานสากลของโรงเรียนนนทบุรีพิทยาคม

2.2 การประเมินระดับเจตคติของครูต่อการจัดการเรียนรู้เชิงรุก พบว่า ครูมีเจตคติต่อการจัดการเรียนรู้เชิงรุก อยู่ในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับ สมชาติ กิจยรรยง และ อรรถจริย ญ ตะกั่วทุ่ง (2550); สมคิด บางโม (2553); ชาญ สวัสดิ์สาลี (2550) และ พิสนุ พองศรี (2553) กล่าวไว้

สอดคล้องกันว่า โครงการอบรมเป็นกระบวนการจัดการเรียนรู้อย่างเป็นระบบเพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้เข้ารับการอบรม นอกจากในด้านความรู้และทักษะแล้ว ยังรวมถึงด้านทัศนคติหรือเจตคติอีกด้วย เพื่อให้บุคคลนั้นสามารถปฏิบัติงานที่มีอยู่ในความรับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น นอกจากนี้ ผลการประเมินยังสอดคล้องกับศุทธิณี เกตุพรหมมา (2558) ที่ศึกษาเรื่อง การประเมินหลักสูตรฝึกอบรมทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับช่างบริการบริษัท ดิทีโต้ (ประเทศไทย) จำกัด ผลการประเมินด้านการเรียนรู้ในด้านเจตคติพบว่า เจตคติหลังฝึกอบรมของพนักงานช่วงบริการอยู่ในระดับสูงมาก และ วิไลพร จันทร์โพยม (2558) ที่ศึกษาเรื่อง การประเมินโครงการอบรมและพัฒนาครูเพื่อเสริมสร้างทักษะการจัดการเรียนรู้เพื่อให้นักเรียนรู้เท่าทันสื่อและเทคโนโลยีสารสนเทศ ผลการประเมินด้านการเรียนรู้ พบว่า เจตคติของครูที่เข้ารับการอบรมโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

3. การประเมินพฤติกรรม (behavior) ของครูผู้เข้าร่วมโครงการอบรมการจัดการเรียนรู้เชิงรุก (Active Learning) การประเมินพฤติกรรม (behavior) ของครูผู้เข้าร่วมโครงการอบรมการจัดการเรียนรู้เชิงรุก ครูจัดกิจกรรมการเรียนรู้สอดคล้องกับตัวชี้วัด/ผลการเรียนรู้ และจุดประสงค์การเรียนรู้ แผนการจัดการเรียนรู้มีองค์ประกอบครบถ้วนและสัมพันธ์กัน การกำหนดชิ้นงาน/ภาระงานสอดคล้องกับจุดประสงค์การเรียนรู้ มีการนำเข้าสู่บทเรียนที่ด้วยกิจกรรมที่น่าสนใจด้วยกิจกรรมที่หลากหลายและกระตุ้นผู้เรียนจัดกิจกรรมการเรียนรู้สอดคล้องกับแผนการจัดการเรียนรู้ เป็นกิจกรรมที่ช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้และสร้างองค์ความรู้ด้วยตนเอง เน้นให้นักเรียนเรียนรู้จากการปฏิบัติจริง ส่งเสริมการคิด การแก้ปัญหา การนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ เน้นทักษะการคิดขั้นสูง ครูสร้างและพัฒนาสื่อ เทคโนโลยี นวัตกรรม ที่ช่วยส่งเสริมการเรียนรู้ของนักเรียน สร้างบรรยากาศในการเรียนรู้ที่เป็นมิตร เปิดโอกาสให้นักเรียนได้แสดงความคิดเห็นและกล้าซักถามข้อสงสัย ครูวัดและประเมินการเรียนรู้ครอบคลุมตัวชี้วัด/ผลการเรียนรู้ และจุดประสงค์การเรียนรู้ มีการออกแบบการประเมินตามสภาพจริง แล้วแจ้งผลการประเมินให้นักเรียนทราบ พร้อมทั้งให้ข้อมูลป้อนกลับ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาทำให้นักเรียนทราบจุดเด่น และจุดควรพัฒนาของตนเอง เนื่องจาก การอบรมการจัดการเรียนรู้เชิงรุก ทำให้ครูผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ความเข้าใจในการออกแบบการจัดการเรียนรู้เชิงรุก มากขึ้น และมีเจตคติที่ดีต่อการจัดการเรียนรู้เชิงรุก ซึ่งสอดคล้องกับ สมชาติ กิจยรรยง และ อรรถจริย ญ ตะกั่วทุ่ง (2550); สมคิด บางโม (2553); ชาญ สวัสดิ์สาส์ (2550) และ พิสนุ พองศรี (2553) ที่กล่าวไว้สอดคล้องกันว่า โครงการอบรมเป็นกระบวนการจัดการเรียนรู้อย่างเป็นระบบเพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้เข้ารับการอบรมใน 3 ด้าน ได้แก่ ความรู้ ทักษะ และทัศนคติ หรือตามวัตถุประสงค์ของการอบรม เพื่อให้บุคคลนั้นสามารถปฏิบัติงานที่มีอยู่ในความรับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น นอกจากนี้ การอบรมการจัดการเรียนรู้เชิงรุก ทำให้ครูมีความมั่นใจในการจัดการเรียนรู้เชิงรุก (Active Learning) มากขึ้น สอดคล้องกับ น้อย ศิริโชติ (2552) และ สมชาติ กิจยรรยง และ อรรถจริย ญ ตะกั่วทุ่ง (2550) ที่กล่าวว่า การอบรมเป็นกรรมวิธีที่ช่วยให้บุคลากรมีความเชื่อมั่นในตนเอง มี

ความพร้อมที่จะทำงาน กล้าเผชิญอุปสรรค เป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากรให้เกิดความมั่นคงในการทำงาน

4. การประเมินผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กร (results) พบว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเฉลี่ยของนักเรียนภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2563 สูงกว่าผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเฉลี่ยของนักเรียนภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2562 ทั้ง 8 กลุ่มสาระการเรียนรู้ ได้แก่ กลุ่มสาระการเรียนรู้การงานอาชีพ (+0.63) สังคมศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม (+0.27) สุขศึกษาและพลศึกษา (+0.13) และภาษาต่างประเทศ (+0.11) ศิลปะ (+0.10) คณิตศาสตร์ (+0.05) ภาษาไทย (+0.02) วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (+0.01) ตามลำดับ เนื่องจากการจัดการเรียนรู้เชิงรุก เป็นกระบวนการที่เปิดโอกาสให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อสร้างความเข้าใจลึกซึ้งด้วยการเชื่อมโยงผู้เรียนกับเนื้อหาในองค์ความรู้ที่เป็นข้อเท็จจริง แนวคิดและทักษะ ผ่านการจัดกิจกรรมที่ให้ผู้เรียนได้ลงมือปฏิบัติจริง (สำนักวิชาการและมาตรฐานการศึกษา, 2560) ซึ่งสอดคล้องกับ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2562) ที่กล่าวว่า การจัดการเรียนรู้เชิงรุกเป็นการเรียนที่เน้นให้ผู้เรียนมีปฏิสัมพันธ์กับการเรียนการสอน กระตุ้น ให้ผู้เรียนเกิดกระบวนการคิดขั้นสูง (Higher-Order Thinking) ด้วยการวิเคราะห์ สังเคราะห์และ ประเมินค่า ไม่เพียงแต่เป็นผู้ฟัง ผู้เรียนต้องอ่าน เขียน ตั้งคำถามและถามอภิปรายร่วมกัน ผู้เรียนลงมือ ปฏิบัติจริง โดยต้องคำนึงถึงความรู้เดิมและความต้องการของผู้เรียนเป็นสำคัญ ทั้งนี้ผู้เรียนจะถูกเปลี่ยน บทบาทจากผู้รับความรู้ไปสู่การมีส่วนร่วมในการสร้างความรู้ นอกจากนี้ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2562) ยังกล่าวถึงข้อดีของการจัดการเรียนรู้เชิงรุก ว่าทำให้ผู้เรียนทุ่มเทในการเรียน จูงใจในการเรียน และทำให้ผู้เรียน แสดงออกถึงความรู้ความสามารถ เมื่อผู้เรียนได้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติกิจกรรมอย่างกระตือรือร้นในสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวย ผ่านการใช้กิจกรรมที่ครูจัดเตรียมไว้ให้อย่างหลากหลาย ผู้เรียนเลือกเรียนรู้ กิจกรรมต่าง ๆ ตามความสนใจและความถนัดของตนเอง เกิดความรับผิดชอบและทุ่มเทเพื่อบ่มงู่ความสำเร็จ จึงส่งผลให้ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเฉลี่ยของนักเรียนภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2563 สูงกว่าผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเฉลี่ยของนักเรียนภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2562 ทั้ง 8 กลุ่มสาระการเรียนรู้

เมื่อนำค่าผลต่างไปเทียบกับเกณฑ์การประเมินที่ผู้ประเมินกำหนดไว้ คือ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเฉลี่ยของนักเรียน หลังจากที่ได้ดำเนินการจัดการเรียนรู้เชิงรุก (Active Learning) ไปใช้ในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ เพิ่มขึ้นร้อยละ 5 หรือผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเฉลี่ยเพิ่มขึ้น 0.2 พบว่า มีกลุ่มสาระการเรียนรู้จำนวน 2 กลุ่มสาระ ที่ผ่านเกณฑ์การประเมินดังกล่าว ได้แก่ กลุ่มสาระการเรียนรู้การงานอาชีพ (+0.63) และสังคมศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม (+0.27) ซึ่งจากการสังเกตการจัดการเรียนรู้ของครู พบว่า กลุ่มสาระการเรียนรู้การงานอาชีพ เน้นการจัดการเรียนรู้แบบโครงงานเป็นฐาน (Project-based Learning) ซึ่งเป็นหนึ่งในรูปแบบการจัดการเรียนรู้เชิงรุก โดย McKinney (2008), วิทวัส ดวงภูมเมศ และวาริรัตน์ แก้วอุไร (2560) และเยาวเรศ ภักดีจิตร (2557) กล่าวถึงการเรียนรู้โดยใช้โครงงานเป็นฐานไว้สอดคล้องกัน ว่าเป็นการเรียนรู้ที่จัดประสบการณ์ในการปฏิบัติงานให้แก่ผู้เรียนเหมือนกับการทำงานในชีวิตจริงอย่างมีระบบ เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้มีประสบการณ์ตรง ได้เรียนรู้วิธีการแก้ปัญหา วิธีการหาความรู้ความจริงอย่างมี

เหตุผล ได้ทำการทดลอง ได้พิสูจน์สิ่งต่าง ๆ ด้วยตนเอง รู้จักการวางแผนการทำงาน ฝึกการเป็นผู้นำ ผู้ตาม ตลอดจนได้พัฒนาระบวนการคิด โดยเฉพาะ การคิดขั้นสูง และการประเมินตนเอง โดยมีครู เป็นผู้กระตุ้นเพื่อนำความสนใจที่เกิดจากตัวผู้เรียนมาใช้ในการทำกิจกรรมค้นคว้าหาความรู้ด้วยตัวเอง นำไปสู่การเพิ่มความรู้ที่ได้จากการลงมือปฏิบัติ การฟัง และการสังเกตจากผู้รู้ โดยผู้เรียนมีการเรียนรู้ผ่านกระบวนการทำงานเป็นกลุ่มที่จะนำมาสู่การสรุปความรู้ใหม่ มีการเขียนกระบวนการ จัดทำโครงงานและ ได้ผลการจัดกิจกรรมเป็นผลงานแบบรูปธรรม นอกจากนี้การจัดการเรียนรู้โดยใช้โครงงานเป็นฐาน ยังเน้นการเรียนรู้ที่ให้ผู้เรียนได้รับประสบการณ์ชีวิตขณะที่เรียน ได้พัฒนาทักษะต่าง ๆ ถือได้ว่าเป็น การจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ เนื่องจากผู้เรียนได้ลงมือปฏิบัติ เพื่อฝึกทักษะต่าง ๆ ด้วยตนเองทุกขั้นตอน โดยมีครูเป็นผู้ให้การส่งเสริมสนับสนุน

ขณะที่กลุ่มสาระการเรียนรู้สังคมศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม มีธรรมชาติวิชามุ่งเน้น เนื้อหาและการท่องจำ โดยมีได้มีการพัฒนาทักษะการคิดขั้นสูงเท่าที่ควร แต่จากการสังเกตการจัดการเรียนรู้หลังการเข้าร่วมโครงการอบรมการจัดการเรียนรู้เชิงรุก พบว่า ครูในกลุ่มสาระการเรียนรู้ ได้ปรับการจัดการเรียนรู้เป็นการเรียนรู้เชิงรุก จัดกระบวนการเรียนที่สร้างสถานการณ์ให้ผู้เรียนอ่าน พูด ฟัง คิดอย่างลุ่มลึก โดยใช้รูปแบบการจัดกิจกรรมการเรียนรู้เชิงรุก ที่หลากหลาย เช่น การเรียนรู้แบบแลกเปลี่ยนความคิดหรือเทคนิคคู่คิด (Think-pair-share) การเรียนรู้แบบร่วมมือ (Collaborative Learning Group) การเรียนรู้แบบใช้เกม (Games) เป็นต้น ส่งผลให้ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเฉลี่ยของนักเรียนสูงกว่าเกณฑ์การประเมินที่กำหนดไว้

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการประเมินไปใช้

ผู้ประเมินมีข้อเสนอแนะในการนำผลการประเมินไปใช้ ดังนี้

1. ในการจัดอบรมการจัดการเรียนรู้เชิงรุก (Active Learning) ผู้รับผิดชอบโครงการและผู้ที่เกี่ยวข้องจะต้องออกแบบหลักสูตรอบรมในด้านเนื้อหาให้ชัดเจนและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ การอบรม เพื่อให้การอบรมนั้นตรงตามวัตถุประสงค์และเกิดประโยชน์สูงสุด

2. ในการจัดการอบรมการจัดการเรียนรู้เชิงรุก (Active Learning) การพิจารณาคัดเลือกวิทยากรมาให้ความรู้เป็นขั้นตอนที่สำคัญ ควรศึกษาประวัติ ผลงาน เทคนิคในการให้ความรู้ และ ประสบการณ์ในด้านการอบรมการจัดการเรียนรู้เชิงรุกของวิทยากร ซึ่งจะส่งผลให้การอบรมนั้นมี ประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการดำเนินการประเมินครั้งต่อไป

ผู้ประเมินมีข้อเสนอแนะในการดำเนินการประเมินครั้งต่อไป ดังนี้

ในการประเมินโครงการอบรมการจัดการเรียนรู้เชิงรุก (Active Learning) ในครั้งนี้ ในด้านการประเมินพฤติกรรม (behavior) ผู้ประเมินรวบรวมข้อมูลจากสังเกตการจัดการเรียนรู้เชิงรุก ในการประเมินครั้งต่อไป ควรพัฒนาเครื่องมือเพื่อประเมินการจัดการเรียนรู้เชิงรุก ของครู โดย หัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้และเพื่อนครู พร้อมทั้งมีการให้ข้อมูลป้อนกลับ

เอกสารอ้างอิง (References)

- กระทรวงศึกษาธิการ. (2546). พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พุทธศักราช 2545. กรุงเทพมหานคร: ศุภสภา.
- กระทรวงศึกษาธิการ. (2562). ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่องนโยบายและจุดเน้นการจัดการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ ปีงบประมาณ ๒๕๖๒. การเกษตร มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสระแก้ว.
- ชาญ สวัสดิ์สาส์. (2550). คู่มือฝึกหัดประกอบมื่ออาชีพ การจัดทำแผนการฝึกหัดประกอบมื่ออย่างมีประสิทธิภาพ. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- ทวีป อภิสิทธิ์. (2551). เทคนิคการเป็นวิทยากรและนักฝึกอบรม (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- น้อย ศิริโชติ. (2552). เทคนิคการฝึกอบรม. กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). การวิจัยเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- พิชิต ฤทธิ์จรูญ. (2555). เทคนิคการประเมินโครงการ. กรุงเทพฯ: แฮส ออฟ เคอร์มิสท์.
- พิสนุ พงศ์ศรี. (2553). เทคนิควิธีการประเมินโครงการ. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: ด้านสุทธาการพิมพ์.
- เพ็ชร ฐปะวิเชตร. (2554). เทคนิคการจัดฝึกอบรมและการประชุม. กรุงเทพฯ: ดวงกลมพัลลภ.
- เยาวเรศ ภักดีจิตร. (2557). *Active Learning* กับการพัฒนาผู้เรียนในศตวรรษที่ 21. นครสวรรค์: สาขาวิชาสังคมศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550. (2550, 24 สิงหาคม). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 124 ตอนที่ 47 ก 24.
- วันวิสา ชนะวงศ์. (2561). การประเมินโครงการ English for Integrated Studies (EIS) โรงเรียนนนทบุรีพิทยาคม. *วารสารการศึกษาและการพัฒนาสังคม*, 13(2), 200–212.
- วารินทร์ พินเฟื่องฟู. (2562). การศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและเจตคติต่อวิชาสุขศึกษา ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โดยการจัดการเรียนรู้ แบบ Active Learning ตามกระบวนการ GPASS. *วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์*, 9(2), 130–140.
- วิทวัส ดวงถมเมศ และวาริรัตน์ แก้วอุไร. (2560). การจัดการเรียนรู้ในยุคไทยแลนด์ 4.0 ด้วยการเรียนรู้อย่างกระตือรือร้น. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม*. 11(2), 1-14.
- วิไลพร จันทรโพยม. (2558). การประเมินโครงการอบรมและพัฒนาครูเพื่อเสริมสร้างทักษะการจัดการจัดการการเรียนรู้เพื่อให้นักเรียนรู้เท่าทันสื่อและเทคโนโลยีสารสนเทศ. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- ศิริชัย กาญจนวาสิ. (2552). *ทฤษฎีการประเมิน* (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

- ศุทธิณี เกตุพรหมมา. (2558). การประเมินหลักสูตรฝึกอบรมทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสาร สำหรับช่างบริการ บริษัท ดิทีโต้ (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตร์
อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- สถาพร พงษ์พิบูล. (2558). คุณภาพผู้เรียน เกิดจากกระบวนการเรียนรู้. สระแก้ว: คณะเทคโนโลยี
สมคิด บางโม. (2553). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ: วิทยาพัฒน์.
- สมชาติ กิจกรรยง และอรจรรย์ ณ ตะกั่วทุ่ง (2550). เทคนิคการจัดฝึกอบรม เพื่อพัฒนาบุคลากร
อย่างมีประสิทธิภาพ. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2562). แนวทางการนิเทศเพื่อพัฒนาและส่งเสริม
การจัดการเรียนรู้เชิงรุก (Active Learning) ตามนโยบายลดเวลาเรียน เพิ่มเวลารู้.
สืบค้น 20 มีนาคม 2563, จาก [http://academic.obec.go.th/images/
document/1603180137_d_1.pdf](http://academic.obec.go.th/images/document/1603180137_d_1.pdf).
- สำนักวิชาการและมาตรฐานการศึกษา. (2557). แนวทางการจัดการเรียนรู้บูรณาการแบบครบวงจร.
กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด.
- Davis, L. L. (1992). Instrument Review: Getting the Most from a Panel of Experts.
Applied Nursing Research. 5(4), 194–197.
- Mckinney, S. E. (2008). Developing teachers for high-poverty schools: The role of the
internship experience. *Urban Education*. 43(1), 68-82.



ปัจจัยสนับสนุนการดำเนินธุรกิจค้าปลีกสินค้าราคา 20 บาท ช่วงวิกฤตโรคระบาด
ไวรัสโคโรนา 2019 ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย
Factors Facilitating the Operation of 20-Baht-Retailing Stores in Muang
District, Chiang Rai Province During COVID – 19 Crisis

พรรณภา สวนรัตนชัย¹ เรืองเกียรติ สุวรรณโนภาส² นงนุช เฟื่องวงศ์³ กฤษณา อัดใจ⁴
วรุณ ศิลปะสุวรรณชัย⁵

Phannapha Suanrattanachai, Ruangkiat Suwannopas, Nongnuch Fuangwong
Kissana Audjai, Warun Silpasuwanchai

บทคัดย่อ (Abstract)

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยสนับสนุนการค้าปลีกสินค้าราคา 20 บาท การดำเนินธุรกิจค้าปลีกเพื่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและศึกษาความต้องการการเลือกซื้อสินค้าของลูกค้าด้วยวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์เชิงลึกโดยการเลือกร้านค้าแบบไม่เจาะจงที่กระจายตัวในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ผู้ให้ข้อมูลคือเจ้าของธุรกิจ 15 คนเป็นผู้ที่ดำเนินธุรกิจตั้งแต่ 2 ปีขึ้นไปและลูกค้าผู้ซื้อสินค้าภายในร้าน 40 คนให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูล ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบประเด็นที่เกิดขึ้นคล้ายกันสามารถเชื่อมโยงเกิดแนวคิดที่น่าสนใจกล่าวคือเจ้าของธุรกิจค้าปลีกสินค้าราคา 20 บาทเล็งเห็นโอกาสการดำเนินธุรกิจโดยสังเกตจากพฤติกรรมลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการเลือกซื้อสินค้าราคาถูก ด้านปัจจัยสนับสนุนพบว่า การขายแบบมีหน้าร้านสร้างความพึงพอใจต่อการเลือกซื้อสินค้าของลูกค้า ด้านวิธีการดำเนินธุรกิจเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าพบว่า ต้องมีการวางแผนอยู่เสมอโดยการจัดหาสินค้าให้มีความหลากหลายและเสนอสินค้าแปลกใหม่แก่ลูกค้า ด้านความต้องการเลือกซื้อสินค้าของลูกค้าพบว่า ลูกค้าพึงพอใจเลือกใช้บริการร้านสินค้าราคา 20 บาทเพราะมีสินค้าหลากหลาย ความเหมาะสมของคุณภาพและราคาของสินค้า จากการศึกษช่วงวิกฤตการณ์ ฯ เจ้าของธุรกิจค้าปลีกยังคงเห็นโอกาสการเติบโตของธุรกิจค้าปลีกโดยการจัดหาสินค้าแปลกใหม่เพื่อเสนอแก่ลูกค้าให้ครบทุกกลุ่มและทุกช่วงวัย

คำสำคัญ (Keywords): การดำเนินธุรกิจ; ธุรกิจค้าปลีก; สินค้าราคา 20 บาท

Received: 2022-05-20 Revised: 2022-06-16 Accepted: 2022-06-25

¹ คณะบริหารธุรกิจ วิทยาลัยเชียงราย, Faculty of Business Administration,
Chiangrai College. Corresponding Author e-mail: Suanphan29@outlook.com

²³⁴⁵ คณะบริหารธุรกิจ วิทยาลัยเชียงราย, Faculty of Business Administration,
Chiangrai College

Abstract

The objectives of the study are to analyze factors supporting retailing business in order to responding to customers' needs and to study the buying choices of customers. Non-purposive method with qualitative depth interview method was used to interview owners of retail shops in Mueang District, Chiang Rai Province. Fifteen owners who have operated their business for at least two years agreed to provide their information as well as forty customers who were shopping there. Data analysis revealed similar issues that could be linked to form interesting concepts. The owners of 20-baht shops have foreseen opportunities for the growth of their business due to their notice in customers' satisfaction arisen from buying low-priced merchandises. Displaying merchandises in front of the shops that made the customers satisfied was the supporting factor. Constant planning in offering innovative and diverse merchandises was their main business strategy. Buying needs of the customers of 20-baht shops were responded by variety of merchandises, and low priced with quality merchandises. During the COVID-19 crisis, the owners have positive prospects in their business by means of offering innovative merchandises to customers of all groups and ages of customers.

Keywords: Business operations; Retail business; Products priced at 20-baht

บทนำ (Introduction)

ธุรกิจค้าปลีกเป็นการดำเนินธุรกิจแบบธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในการบริหารจัดการและความสามารถเข้าถึงง่ายของลูกค้าเหมาะแก่ผู้ประกอบการที่ต้องการลงทุนเพื่อเป็นโอกาสทางธุรกิจตามนโยบายของรัฐบาลยุคประเทศไทย 4.0 ในการปรับเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม สร้างความมั่นคง มั่งคั่ง อย่างยั่งยืนจนกระทั่งกลายเป็นสังคมที่มีคุณภาพ (สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี, 2560) การดำเนินธุรกิจค้าปลีกมีลักษณะการขายสินค้าอุปโภคบริโภคไปยังลูกค้าโดยตรงไม่ผ่านพ่อค้าคนกลางลักษณะการซื้อสินค้าของลูกค้าแบบต่อชั้นที่พอเหมาะต่อการต้องการใช้สินค้าในหนึ่งครั้งของลูกค้า (สมจิตร ล้วนจำเริญและดวงทอง ลาภเจริญทรัพย์, 2562) ธุรกิจค้าปลีกจากอดีตซึ่งเป็นการดำเนินธุรกิจแบบดั้งเดิมที่เป็นที่รู้จัก คือ ร้านขายของชำหรือร้านโชห่วย จะขายสินค้าประเภทอุปโภคบริโภคในพื้นที่ชุมชนที่เป็นร้านค้าที่สามารถเข้าซื้อสินค้าได้ง่ายระบบบริหารจัดการแบบเจ้าของร้านจัดหาสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ตามความต้องการของลูกค้าภายในท้องถิ่น ซึ่งปัจจุบันการดำเนินธุรกิจค้าปลีกได้นำนวัตกรรมทางเทคโนโลยี

มาเปลี่ยนแปลงระบบบริหารจัดการจากยุคสมัยเดิมเป็นอย่างมากเพื่อสนองความต้องการอย่างรวดเร็วและเสนอความหลากหลายของสินค้าเพื่อกระตุ้นให้ผู้บริโภคซื้อสินค้ามากกว่าความจำเป็น ฉะนั้น การดำเนินธุรกิจค้าปลีกยุคใหม่ต้องสามารถนำเสนอสินค้าปริมาณมาก มีความหลากหลายตามความต้องการของคนในสังคมเพื่อความสะดวกสบายและเป็นโอกาสของธุรกิจสินค้าอุปโภคบริโภคจะขยายตลาดสร้างโอกาสการเติบโตทางธุรกิจค้าปลีกซึ่งการดำเนินธุรกิจค้าปลีกมีการแข่งขันสูงก็เป็นโอกาสการเติบโตของเศรษฐกิจระดับประเทศได้

ธุรกิจค้าปลีกสามารถจำแนกได้ 2 ลักษณะ กล่าวคือ ลักษณะที่ 1 ร้านค้าปลีกประเภทขายสินค้า และลักษณะที่ 2 ร้านค้าปลีกขายบริการ (สมจิตร ล้วนจำเริญและดวงทอง ลาภเจริญทรัพย์, 2562) ซึ่งในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยต้องการศึกษาธุรกิจร้านค้าปลีกอิสระที่จัดอยู่ในกลุ่มธุรกิจค้าปลีกประเภทขายสินค้าที่มีอัตราการแข่งขันสูง ธุรกิจร้านค้าปลีกอิสระเป็นการดำเนินธุรกิจการซื้อสินค้าเพื่อขายต่อไปยังลูกค้าด้วยวิธีการดำเนินธุรกิจโดยเจ้าของคนเดียว มีขนาดเล็ก การลงทุนไม่สูง ที่สำคัญการบริหารมีคล่องตัวจากอำนาจการตัดสินใจโดยเจ้าของผู้เดียว การกำหนดสินค้าให้มีความหลากหลายเพื่อเสนอขายสินค้าต่อความต้องการลูกค้าและการกำหนดราคาสินค้าอาจต้องการเพียงกำไรเล็กน้อยแต่ต้องการขายในปริมาณที่มากและสามารถปรับตัวให้เหมาะสมกับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่ไม่อาจคาดการณ์ได้ที่จะส่งผลกระทบต่อธุรกิจร้านค้าปลีกอิสระ

จังหวัดเชียงรายเป็นจังหวัดที่อยู่เหนือสุดของประเทศไทยตั้งอยู่ใกล้กับชายแดนสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวและสาธารณรัฐสหภาพพม่า มีประชากรทั้งสิ้น 1,298,304 คน แบ่งประชากรที่อยู่ในเทศบาลจำนวน 372,836 คน ลักษณะประชากรเป็นแบบผสมผสานชาติพันธุ์จากการย้ายถิ่นในอดีตจากชนเผ่าต่าง ๆ และประชากรพื้นถิ่นเมือง จังหวัดเชียงรายเป็นแหล่งเศรษฐกิจด้านการท่องเที่ยวและติดต่อการค้าระหว่างชายแดนสองประเทศ การเจริญเติบโตสภาพเศรษฐกิจการค้าจากแหล่งประชากรท้องถิ่นและประชากรชาติพันธุ์ต่าง ๆ ทางด้านการค้าส่ง ค้าปลีก มีมูลค่า 18,079 ล้านบาท มีสถานประกอบการขายปลีกจำนวน 17,759 รายที่กระจายทั่วจังหวัดเชียงราย และจากสถิติการค้าและราคาที่จดทะเบียนนิติบุคคลในอำเภอเมืองเชียงรายจำนวน 3,084 รายอยู่ในหมวดการขายส่ง การขายปลีก การซ่อมยานยนต์และจักรยายนต์ จำนวน 2,618 ราย โดยมีอัตราเงินเฟ้ออยู่ที่ 1.0 เปอร์เซ็นต์หากเทียบกับจากดัชนีราคาผู้บริโภคทั่วไปอยู่ที่ 102.1 (สำนักงานสถิติจังหวัดเชียงราย, 2563) จากสถิติข้างต้นนี้แสดงให้เห็นถึงโอกาสการเติบโตของธุรกิจค้าส่ง ค้าปลีกยังคงมีการขยายตัวอย่างต่อเนื่องเนื่องจากความต้องการของประชากรพื้นที่และโอกาสทางการค้าระหว่างประเทศเพื่อนบ้านในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

จากสถานการณ์โรคระบาดไวรัสโคโรนา 2019 ที่เริ่มแพร่กระจายตั้งแต่ช่วงเดือนพฤศจิกายน 2562 ส่งผลกระทบต่อสภาพสังคมและเศรษฐกิจทั่วโลก โดยงานวิจัยกรุงศรีได้วิเคราะห์ธุรกิจค้าปลีกตลอดทั้งปี 2562 มีอัตราการเติบโตชะลอลงที่ 2.8% ไปในทิศทางเดียวกับภาวะ

เศรษฐกิจที่ขยายตัวต่ำสุดในรอบ 5 ปีที่ 2.4% (วิจัยกรุงศรี, 2564) และยังคงส่งผลกระทบต่อเนื่องในปัจจุบัน ตลอดเกือบสองปีที่ผ่านมาเศรษฐกิจยังคงเป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อทุกภาคธุรกิจก่อให้เกิดขาดสภาพคล่องทางการเงินตกต่ำ ประชาชนภายในประเทศได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ต้งานว่างงาน ความเป็นอยู่ยากลำบาก ทุกคนต่างพยายามดิ้นรนเพื่อความอยู่รอดจากภาวะเศรษฐกิจตกต่ำและการติดต่อของโรคระบาดไวรัสโคโรนา 2019 แต่ในสถานการณ์ดังกล่าวก็ยังคงมีประชาชนอีกมากมายยังคงมีรายได้จากงานประจำจากภาครัฐและเอกชนที่ยังคงการมีจ้างงานและมีผลกำไร จากอุปสรรคโรคระบาดนี้ก็ยังเป็นโอกาสในดำเนินธุรกิจบางประเภท เช่น ระบบโลจิสติกส์มีการขยายตัวอย่างต่อเนื่องเพราะความต้องการส่งสินค้าจากธุรกิจขายออนไลน์มีการขยายตัวต่อความต้องการของลูกค้าจำนวนมาก การขายสินค้าในระบบออนไลน์ก็เป็นอีกธุรกิจหนึ่งที่ขยายตัวอย่างกว้างขวางและการเติบโตอย่างก้าวกระโดด วิจัยกรุงศรียังวิเคราะห์ต่อไปว่าในปี 2564-2566 ยอดขายของร้านค้าปลีกสมัยใหม่มีแนวโน้มเติบโตเฉลี่ย 1.5-2.5% ตามสภาพเศรษฐกิจที่ทยอยฟื้นตัวหลังวิกฤตโรคระบาด (วิจัยกรุงศรี, 2564) หากพิจารณาการขายแบบมีหน้าร้านก็ยังคงมีโอกาสดังกล่าวเพราะประชาชนยังคงต้องการจับจ่ายสินค้าโดยไม่ต้องผ่านระบบออนไลน์ เช่น ร้านสะดวกซื้อ อาหารสดในพื้นที่ตลาดสด และร้านค้าปลีกอิสระอย่างธุรกิจค้าปลีกสินค้าราคา 20 บาทที่เน้นขายสินค้าอุปโภคบริโภคก็ยังจะเป็นการขายแบบมีหน้าร้านในชุมชนท้องถิ่นต่าง ๆ เพื่อเสนอสินค้าราคาให้กับลูกค้าและลูกค้าสามารถเลือกซื้อสินค้าหลากหลายที่วางจำหน่ายในร้านโดยลูกค้าไม่ต้องเสียค่าขนส่งและลูกค้าสามารถเลือกซื้อสินค้าตามความต้องการในปริมาณตามความต้องการจะใช้สินค้านั้น ๆ ถึงแม้จะมองว่าเป็นโอกาสแต่ธุรกิจค้าปลีกสินค้าราคา 20 บาทแบบมีหน้าร้านก็ได้รับผลกระทบสถานการณ์โรคระบาดไวรัสโคโรนา 2019 เฉกเช่นเดียวกับธุรกิจอื่น ๆ เพราะในการดำเนินธุรกิจย่อมมีการลงทุนซึ่งเจ้าของธุรกิจค้าปลีกสินค้าราคา 20 บาทต้องจัดหาสินค้าจำนวนมากมาเก็บไว้เพื่อให้บริการลูกค้าและนั่นกลายเป็นปัญหาในการลงทุนสูงแต่ยังคงขายสินค้าได้น้อยสืบเนื่องจากประชาชนเริ่มจับจ่ายใช้สอยน้อยลงและการเลือกซื้อสินค้าเฉพาะความจำเป็นเท่านั้น ทำให้ธุรกิจค้าปลีกสินค้าราคา 20 บาทได้รับผลกระทบจากการลงทุนไปแล้วและสินค้าทั้งหมดกลายเป็นสินค้าคงคลังจำนวนมากแต่เจ้าของธุรกิจยังคงดำเนินธุรกิจค้าปลีกสินค้าราคา 20 บาท ซึ่งผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาธุรกิจค้าปลีกสินค้าราคา 20 บาทในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ว่ามีปัจจัยสนับสนุนใดที่ทำให้การดำเนินธุรกิจค้าปลีกสินค้าราคา 20 บาทยังคงอยู่ในสถานการณ์โรคระบาดไวรัสโคโรนา 2019

จากบริบทที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้นทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยสนับสนุนการดำเนินธุรกิจค้าปลีกสินค้าราคา 20 บาทช่วงวิกฤตโรคระบาดไวรัสโคโรนา 2019 ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้เป็นแนวทางการศึกษาเพื่อการวางแผนการดำเนินธุรกิจค้าปลีกสินค้าราคา 20 บาทและแนวทางการสร้างกลยุทธ์ทางธุรกิจก่อนการดำเนินธุรกิจค้า

ปลีกและวิธีการจูงใจพฤติกรรมของผู้บริโภคต่อการเลือกซื้อสินค้าและเตรียมความพร้อมต่อการแข่งขันในบริบทธุรกิจเดียวกันหรือคล้ายคลึงกันเพื่อการประกอบธุรกิจอย่างยั่งยืนในอนาคตต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objectives)

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยสนับสนุนการค้าธุรกิจค้าปลีกสินค้าราคา 20 บาทช่วงวิกฤตโรคระบาดไวรัสโคโรนา 2019 ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย
2. เพื่อศึกษาวิธีการดำเนินธุรกิจค้าปลีกสินค้าราคา 20 บาทเพื่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้าช่วงวิกฤตโรคระบาดไวรัสโคโรนา 2019 ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย
3. เพื่อศึกษาความต้องการการเลือกซื้อสินค้าของลูกค้าช่วงวิกฤตโรคระบาดไวรัสโคโรนา 2019 ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

1. รูปแบบการวิจัย

วิจัยนี้ดำเนินการด้วยวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการใช้การอุปนัย (Induction) ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกที่ปรากฏการณ์เชิงกระบวนการของพฤติกรรมจากการสัมภาษณ์ (Interview) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสัมภาษณ์ เจ้าของธุรกิจค้าปลีกสินค้าราคา 20 บาท จำนวน 15 คนและลูกค้าผู้ซื้อสินค้าภายในร้าน จำนวน 40 คน ผู้วิจัยติดต่อสถานประกอบธุรกิจแบบไม่เจาะจงที่กระจายตัวในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

2. ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยนี้พิจารณาสถานประกอบธุรกิจที่เปิดธุรกิจค้าปลีกสินค้าราคา 20 บาทโดยเปิดดำเนินธุรกิจตั้งแต่ 2 ปีขึ้นไป ขอบเขตประชากร ศึกษาจากเจ้าของธุรกิจค้าปลีกสินค้าราคา 20 บาท จำนวน 15 คนและลูกค้าผู้ซื้อสินค้าภายในร้าน จำนวน 40 คน ที่ตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย การวิจัยนี้โดยผู้วิจัยลงพื้นที่เข้าสัมภาษณ์ในระยะเวลา 3 เดือน ระหว่างเดือนมกราคม ถึง มีนาคม 2565

3. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ให้ข้อมูล เป็นเจ้าของธุรกิจที่ดำเนินธุรกิจตั้งแต่ 2 ปีขึ้นไปและลูกค้าผู้ซื้อสินค้าภายในร้าน โดยผู้วิจัยติดต่อสถานประกอบธุรกิจเพื่อขออนุญาตสัมภาษณ์เจ้าของธุรกิจและขออนุญาตสัมภาษณ์ลูกค้าที่มาซื้อสินค้าภายในร้านนั้นเพื่อเก็บข้อมูล

4. เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

การวิจัยนี้เก็บข้อมูลโดยตั้งคำถามตามวัตถุประสงค์การวิจัยคำถามที่ใช้เป็นแนวทางการถามเพื่อนำเข้าสู่ประเด็นตามวัตถุประสงค์ ผู้วิจัยสัมภาษณ์ด้วยตนเองเริ่มจากการสร้างความสัมพันธ์ (Rapport) ชี้แจงวัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์ ขอความเห็นชอบในการบันทึกข้อมูล และยืนยันความลับของข้อมูลและผู้ให้ข้อมูล

แนวทางการสัมภาษณ์ การสัมภาษณ์ใช้หลักการแบบเปิดกว้าง ผู้วิจัยเป็นผู้สัมภาษณ์ ได้ตั้งคำถามตามวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อนำเข้าสู่ประเด็นตามวัตถุประสงค์ การขยายความปรับเปลี่ยนคำให้เหมาะสมเพื่อความเข้าใจที่ถูกต้อง อาจใช้คำถามเสริม และสรุปทวนคำตอบเป็นระยะ ๆ เป็นสิ่งจำเป็นในระหว่างการสัมภาษณ์เป็นไปตามหลักการวิจัยเชิงคุณภาพและการวิจัยนี้ผ่านการเห็นชอบจากผู้ทรงวุฒิของวิทยาลัยเชียงรายและผ่านคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ เอกสารรับรองโครงการวิจัยเลขที่ CRC.IRB No.013/2564

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การสัมภาษณ์ ผู้วิจัยติดต่อขอสัมภาษณ์โดยเลือกตัวอย่างจากธุรกิจค้าปลีกสินค้าราคา 20 บาทในพื้นที่ชุมชนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ก่อนการสัมภาษณ์ผู้วิจัยสร้างความคุ้นเคย บอกกล่าววัตถุประสงค์และภาพรวมของการสัมภาษณ์ การนำข้อมูลไปใช้ ความลับของข้อมูล และขออนุญาตบันทึกเสียงการสัมภาษณ์โดยเปิดโอกาสให้ผู้ให้ข้อมูลปฏิเสธการบันทึกในบางช่วงของการสัมภาษณ์ได้ ผู้วิจัยทำความเข้าใจในเรื่องและประเด็น บันทึกย่อเมื่อจำเป็น การสัมภาษณ์หยุดลงเมื่อข้อมูลที่ได้มีอิ่มตัว ไม่มีข้อมูลใหม่เกิดขึ้น (Saturated) ผู้สัมภาษณ์ขอบคุณในการให้ข้อมูลและเวลา หากมีข้อสงสัยจะติดต่อมาเพื่อสัมภาษณ์เพิ่มเติม

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้นำมาพิมพ์เป็นข้อความ นำมาทบทวนเพื่อให้เกิดความเข้าใจอย่างทอ่งแท้ แล้วจึงจับกลุ่มแนวคิดที่เกิดขึ้นจากข้อมูลที่คล้ายกัน (Open Coding) พร้อมกับเชื่อมโยงแนวคิดที่สัมพันธ์กัน (Axial Coding) เมื่อสิ้นสุดการบวนการวิเคราะห์ ผู้วิจัยนำผลมาเรียบเรียงเพื่อนำเสนอผล และอภิปรายผลงานวิจัยต่อไป

ผลการวิจัย (Research Results)

ข้อมูลที่เก็บได้เพียงพอต่อการวิเคราะห์ผลการวิจัยซึ่งนำไปสู่การอภิปรายผลที่ค้นพบแนวคิดเชิงเสนอแนะปัจจัยสนับสนุนการดำเนินธุรกิจค้าปลีกและวิธีการดำเนินธุรกิจค้าปลีกและศึกษาแนวคิดความต้องการเลือกซื้อสินค้าของลูกค้าในช่วงวิกฤตโรคระบาดไวรัสโคโรนา 2019 เฉพาะในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ตามขอบเขตของการวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์มีทิศทางเดียวกันทำให้ผู้วิจัยสามารถวิเคราะห์จัดกลุ่มและเชื่อมโยงความคิดของเจ้าของธุรกิจค้าปลีกสินค้าราคา 20 บาทซึ่งข้อมูลส่วนมาก พบว่า เจ้าของธุรกิจค้าปลีกจบการศึกษาระดับ

ปริญญาตรี หลายคนเป็นคนพื้นถิ่นจังหวัดเชียงรายและเล็งเห็นโอกาสการประกอบธุรกิจร้านค้าปลีกสินค้าราคา 20 บาทเนื่องจากเป็นธุรกิจที่ซื้อขายคล่อง การซื้อมาขายไปของสินค้าราคาถูกและได้รับกระแสเงินสดหมุนเวียน ทุนต่อทุนในการดำเนินธุรกิจ ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจเริ่มตั้งแต่ 2 – 8 ปี และปัจจุบันยังคงดำเนินธุรกิจอยู่

ในส่วนของความต้องการเลือกสินค้าของลูกค้า พบว่า ลูกค้าส่วนมากเป็นผู้หญิงมีความพึงพอใจในเรื่องของราคาสินค้าเพราะเป็นสินค้าราคาถูก ลูกค้าพอมีกำลังซื้อทำให้การตัดสินใจเลือกสินค้าได้ง่าย การเลือกใช้บริการสถานที่สะดวก เรียบง่าย เข้าใช้บริการรู้สึกสบายใจ หลายท่านกล่าวว่า ร้านค้าปลีกสินค้าราคา 20 บาทมีสินค้าให้เลือกซื้อหลากหลายเพื่อสนองความต้องการใช้สินค้าและลูกค้าพึงพอใจกับราคาที่จ่ายเหมาะสมกับคุณภาพของสินค้า

การเริ่มต้นธุรกิจค้าปลีกสินค้าราคา 20 บาทจากการลงทุนของเจ้าของธุรกิจค้าปลีกลงทุนแบบธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมโดยการลงทุนตามขนาดพื้นที่และทำเลที่ตั้งของธุรกิจค้าปลีกซึ่งภาพรวมเจ้าของธุรกิจค้าปลีกลงทุนด้วยเงินส่วนตัวและการลงทุนเป็นเงินหมุนเวียน เงินลงทุนเริ่มตั้งแต่ 70,000 – 300,000 บาทในช่วงเริ่มต้นธุรกิจขึ้นอยู่กับขนาดสถานที่ของธุรกิจค้าปลีก ด้านการตั้งสถานประกอบธุรกิจส่วนใหญ่จะตั้งอยู่ใกล้ชุมชนและตลาดเพื่อเป็นโอกาสการเข้าถึงง่ายของลูกค้า ด้านการตั้งราคาสินค้ามีความหลากหลายและเหมาะสมกับคุณภาพของสินค้า ด้านบริการสามารถแยกได้สามประเด็น ประเด็นแรก ธุรกิจค้าปลีกสินค้าราคา 20 บาทมีบริการสินค้าที่มีความหลากหลายเพื่อสนองความต้องการใช้สินค้าของลูกค้า ประเด็นที่สอง เจ้าของธุรกิจให้บริการด้วยตนเองเพื่องานบริการที่ประทับใจแก่ลูกค้า เช่น ให้คำแนะนำสินค้า การสร้างความเป็นกันเองกับลูกค้า ประเด็นที่สาม จัดสถานที่ให้โปร่ง สะอาด ง่ายต่อการเลือกซื้อสินค้าโดยการจัดเป็นหมวดหมู่ประเภทของสินค้า ส่วนการจ้างแรงงานมีการจ้างแรงงานจัดเรียงสินค้าโดยการจ้างเป็นรายวันมีอัตราค่าจ้างประมาณ 200-300 ต่อวัน ขึ้นอยู่กับการตกลงการจ้างงานระหว่างเจ้าของธุรกิจกับลูกจ้าง โดยจ้างแรงงาน 1-3 คนอย่างน้อยต่อสถานประกอบธุรกิจ

การสังเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พบประเด็นสำคัญที่มีทิศทางเดียวกันทำให้ผู้วิจัยสามารถจัดกลุ่มและเชื่อมโยงความคิดของเจ้าของธุรกิจข้อมูลส่วนมาก ประเด็นที่เกิดขึ้นสอดคล้องกับตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1: ปัจจัยสนับสนุนธุรกิจ

ปัจจัยสนับสนุนการดำเนินการค้าของธุรกิจค้าปลีกสินค้าราคา 20 บาทในช่วงวิกฤตโรคระบาดไวรัสโคโรนา 2019 พบว่า เจ้าของธุรกิจค้าปลีกเล็งเห็นถึงโอกาสของธุรกิจค้าปลีกสินค้าราคา 20 บาท โดยเจ้าของธุรกิจค้าปลีกได้ศึกษาความต้องการใช้สินค้าราคาถูกของประชาชนที่สอดคล้องกับสภาพสังคมเศรษฐกิจในปัจจุบัน เจ้าของธุรกิจค้าปลีกหลายท่านกล่าวว่า การดำเนินธุรกิจจะต้องศึกษากลุ่มเป้าหมายและกำลังซื้อของลูกค้าก่อนการลงทุน

โดยเจ้าของธุรกิจค้าปลีกได้ศึกษาพฤติกรรมลูกค้าจากประเด็นแรกคือ พฤติกรรมลูกค้าส่วนใหญ่พึงพอใจเลือกซื้อสินค้าราคาถูกเพื่อง่ายต่อการตัดสินใจซื้อ ประเด็นที่สอง ถึงแม้จะมีระบบการขายออนไลน์มากขึ้นแต่ธุรกิจค้าปลีกสินค้าราคา 20 ยังคงเห็นโอกาสในการดำเนินธุรกิจอยู่ เพราะลูกค้าไม่ต้องเสียค่าขนส่งสินค้าและสามารถเลือกซื้อสินค้าและการเข้าถึงได้ง่ายกว่าแบบออนไลน์ซึ่งเจ้าของธุรกิจได้ศึกษาและเข้าใจในพฤติกรรมของลูกค้าว่ายังคงต้องการเลือกซื้อสินค้าแบบเห็นสินค้าและสามารถจับต้องสินค้าและสามารถเลือกสินค้าด้วยตนเองการเข้าถึงง่ายของลูกค้า

การเลือกสินค้าตามคุณภาพและราคาของสินค้า เจ้าของธุรกิจค้าปลีกจะจัดหาสินค้าให้เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้าเพื่อสนองความต้องการซื้อหรือใช้สินค้าในแต่ละสถานประกอบการจะมีกลุ่มลูกค้าของตนเอง โดยกลุ่มลูกค้าส่วนมากจะเป็นผู้หญิงที่มาจับจ่ายหรือเลือกซื้อสินค้ามากกว่าผู้ชาย เจ้าของธุรกิจจะจัดหาสินค้าที่มีความหลากหลาย หลายเกรดและราคา เพื่อเป็นการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าของลูกค้า โดยประการแรกเจ้าของธุรกิจค้าปลีกจะคำนึงถึงการสร้างความพึงพอใจในด้านสินค้าและลำดับถัดมาจะคำนึงถึงต้นทุนของสินค้าที่สามารถจะทำกำไรโดยเฉลี่ยเพื่อการคงอยู่ของธุรกิจ โดยต้นทุนของสินค้าจะเริ่มตั้งแต่ 8-15 บาทหากเป็นสินค้าราคาขาย 20 บาทและภายในร้านยังมีสินค้านอกเหนือจากราคา 20 บาทซึ่งเรียกว่า “การตั้งราคาสินค้าจับราคา” เป็นการตั้งราคาให้เหมาะสมตามคุณภาพของสินค้าและสินค้าที่ขายดีที่สุดเป็นประเภทเครื่องใช้ในครัวและพลาสติก ลำดับสอง เครื่องมือการเกษตร และลำดับที่สาม เป็นอุปกรณ์เครื่องเขียนและของใช้เกี่ยวกับผู้หญิงและเด็ก เช่น กิ๊ฟติดผม, ยางรัดผม เป็นต้น

ช่วงวิกฤตโรคระบาดโควิด 2019 เจ้าของธุรกิจค้าปลีกกล่าวว่า แม้ว่าสินค้าจะราคาถูกก็จริงแต่ด้วยสถานการณ์แพร่ของโรคระบาดนั้นก็ได้รับผลกระทบเช่นกัน การซื้อสินค้าของลูกค้าลดลง ลูกค้าไม่กล้าเข้าร้านบ้างเพราะกลัวจะติดโรคจากการเลือกซื้อสินค้า ซึ่งช่วงวิกฤตโรคระบาดแรก ๆ สถานประกอบการธุรกิจบางแห่งต้องปิดร้านช่วงระยะเวลาหนึ่งเพราะกลัวการระบาดแต่บางร้านยอมเสี่ยงเพราะความต้องการขายสินค้าแต่ทางร้านมีมาตรการระมัดระวังและบริการแอลกอฮอล์ให้ลูกค้าก่อนเข้าร้านซึ่งร้านที่เปิดให้บริการกล่าวว่า ยังคงต้องเปิดกิจการเพื่อความอยู่รอดของธุรกิจถามว่ากลัวไหมบอกว่าการกลัวแต่ต้องเปิดเพื่อความอยู่รอดเช่นกัน พฤติกรรมลูกค้าก็เปลี่ยนตามสถานการณ์การเลือกซื้อสินค้าเท่าที่จำเป็นต้องใช้เท่านั้นโดยเจ้าของธุรกิจค้าปลีกต้องปรับตัวจากสถานการณ์นี้โดยลดค่าใช้จ่ายลดการส่งสินค้าเพิ่มเน้นขายสินค้าเฉพาะที่มีในคลังก่อนหากสินค้ามีความต้องการก็จะสั่งแค่พอตียขายไม่กักตุนสินค้าไว้เพราะอาจเสี่ยงในการลงทุนเพิ่ม แต่อย่างไรก็ตามเจ้าของธุรกิจค้าปลีกยังคงเล็งเห็นโอกาสที่ธุรกิจจะเติบโตจากพฤติกรรมของลูกค้าที่ยังคงพึงพอใจสินค้าราคาถูกด้วยสภาพสังคมและเศรษฐกิจในปัจจุบันและอนาคต

จากข้อมูลข้างต้นพอสรุปได้ว่า เจ้าของธุรกิจค้าปลีกเล็งเห็นโอกาสทางธุรกิจค้าปลีกจากพฤติกรรมความต้องการเลือกซื้อสินค้าราคาถูกของลูกค้าโดยเสนอการขายแบบมีหน้าร้านเพื่อให้

ลูกค้าได้เลือกซื้อสินค้าตามคุณภาพของสินค้าและราคาที่เหมาะสมแก่การจับจ่าย สนองความต้องการใช้สินค้าของลูกค้าและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า

วัตถุประสงค์ที่ 2: วิธีการดำเนินธุรกิจ

วิธีการดำเนินธุรกิจค้าปลีกสินค้าราคา 20 บาท เพื่อตอบสนองความต้องการซื้อสินค้าของลูกค้าช่วงวิกฤตโรคระบาดไวรัสโคโรนา 2019 พบว่า เจ้าของธุรกิจค้าปลีกมีการวางแผนธุรกิจโดยส่วนใหญ่จะดำเนินธุรกิจแบบธุรกิจครอบครัวการบริหารจัดการดำเนินการด้วยตนเองใช้เงินลงทุนส่วนตัวมีการทำบัญชีรายรับรายจ่ายแบบง่ายในการเริ่มต้นธุรกิจเจ้าของธุรกิจค้าปลีกจะลงทุนตามขนาดของสถานประกอบธุรกิจโดยเริ่มต้นการลงทุนในช่วงปีแรกจะอยู่ที่ 70,000 – 300,000 บาท

เจ้าของธุรกิจค้าปลีกหลายท่านกล่าวว่าในการลงทุนครั้งแรกนั้นสถานประกอบธุรกิจสามารถทำกำไรได้ดีจากความต้องการซื้อสินค้าของลูกค้าซึ่งจากความต้องการซื้อสินค้าของลูกค้าทำให้เจ้าของธุรกิจค้าปลีกเริ่มต้องการหาสินค้าให้มีความหลากหลายเพื่อสนองความต้องการซื้อของลูกค้า ฉะนั้นจำเป็นที่ต้องขยายสถานประกอบธุรกิจให้ใหญ่และกว้างขวางขึ้นซึ่งในการลงทุนเพิ่มช่วงปีที่สองหรือปีที่สามเจ้าของธุรกิจค้าปลีกใช้เงินลงทุนจากผลกำไรในปีแรกมาขยายสถานที่เพิ่มเติมอาจมีอาคารพาณิชย์ห้องเดียวก็ขยายให้เป็นสองถึงสามห้องและหากกล่าวถึงสถานที่เจ้าของธุรกิจค้าปลีกบางรายใช้พื้นที่ของตนเองในการประกอบธุรกิจและในบางรายสถานประกอบธุรกิจเป็นการเช่าอาคารหรือที่ว่างในการประกอบธุรกิจ ซึ่งหากเป็นการเช่าอาคารหรือสถานที่ต้องเสียค่าเช่าโดยประมาณ 4,000 – 15,000 ต่อเดือน ซึ่งเจ้าของธุรกิจค้าปลีกที่ต้องเช่าสถานที่กล่าวว่า

ในช่วงสภาวะเศรษฐกิจปกติถึงแม้จะมีค่าเช่าอาคารหรือที่ดินแต่ธุรกิจยังคงมีผลกำไรแต่ในช่วงวิกฤตโรคระบาดโควิด 2019 นั้นก็ยังคงจ่ายค่าเช่าซึ่งได้รับผลกระทบเป็นอย่างมากเพราะขายสินค้าได้น้อยหรือแทบไม่คุ้มต้นทุนเลยแต่ก็พยายามจะดำเนินธุรกิจให้คงอยู่ต่อไปเพราะยังคงมีสินค้าคงคลังอีกมากที่รอการซื้อของลูกค้า เจ้าของธุรกิจค้าปลีกบางแห่งกล่าวว่า ในช่วงวิกฤตโรคระบาดโควิด 2019 มีหน่วยงานของรัฐบาลมายื่นข้อเสนอให้กู้เงินดอกเบี้ยต่ำเพื่อให้ผู้ประกอบการมีเงินหมุนเวียนจากการได้รับผลกระทบวิกฤตโรคระบาดโควิด 2019 ทำให้ธุรกิจยังคงดำเนินต่อไปได้

การดำเนินธุรกิจเจ้าของธุรกิจค้าปลีกส่วนมากได้เสนอแนวคิดวิธีการดำเนินธุรกิจค้าปลีกสินค้าราคา 20 บาทเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าว่า ในการดำเนินธุรกิจค้าปลีกสินค้าภายในร้านส่วนใหญ่จะราคา 20 บาทเป็นวิธีการจูงใจลูกค้าในการเข้าเลือกซื้อสินค้าเพราะลูกค้าจะคำนึงถึงราคาสินค้าและง่ายต่อการตัดสินใจซื้อ แต่ภายในร้านยังเสนอสินค้าหลายราคาหรือเรียกว่าสินค้าจับราคา เจ้าของธุรกิจค้าปลีกกล่าวอธิบายว่า สินค้าจับราคา เป็นการตั้งราคาสินค้าตามขนาดคุณภาพของสินค้าที่มีคุณภาพมากกว่าสินค้าราคา 20 บาท เช่น สินค้าประเภทพลาสติก จะมีให้

ลูกค้าเลือกพลาสติกหลายเกรดถ้าเป็นพลาสติกบางการตั้งราคาขายจะอยู่ที่ประมาณ 10/20/25 บาทต่อชิ้นแต่ถ้าเป็นพลาสติกหนาจะตั้งราคาขายอยู่ประมาณ 59/89/100 บาทขึ้นไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจและการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าของลูกค้าตามคุณภาพของสินค้า

เจ้าของธุรกิจค้าปลีกยังกล่าวต่อไปว่า แม้จะอยู่ในช่วงโรคระบาดแต่ก็พยายามจะหาสินค้าแปลกใหม่เพื่อนำเสนอแก่ลูกค้าและเพื่อเป็นการจูงใจให้ลูกค้าเข้ามาจับจ่ายสินค้าหรือการเลือกซื้อสินค้ามากกว่าความต้องการตามความจำเป็นมากขึ้นและที่สำคัญเป็นการสร้างจุดเด่นของธุรกิจด้วยหากมีสินค้าที่แตกต่างจากคู่แข่งก็จะเป็นโอกาสขายสินค้าที่มากกว่าเดิมซึ่งส่งผลดีต่อการดำเนินธุรกิจค้าปลีกหรือเป็นความพยายามเจาะกลุ่มลูกค้าจากฐานเดิมที่มีอยู่เพื่อการเติบโตของกิจการในอนาคต เจ้าของธุรกิจค้าปลีกมีวิธีการสร้างจุดเด่นของธุรกิจ เช่น บริการลูกค้าด้วยตนเอง รับประกันเปลี่ยนสินค้าหากสินค้าชำรุดหรือเสียหายและจัดสถานที่ให้ดูเรียบง่าย จัดสินค้าให้เป็นหมวดหมู่เพื่อการค้นหาสินค้าได้ง่ายของลูกค้า

เจ้าของธุรกิจค้าปลีกได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับสถานที่ว่า หากจัดสถานที่ให้ดูเรียบง่ายไม่ดูหรูหราลูกค้าจะกล้าเข้ามาจับจ่ายมากกว่าหากจัดสถานที่ดีเกินไปเพียงแค่จัดให้ดูโปร่ง สะอาด ค้นหาสินค้าได้ง่ายโดยจัดทำป้ายบอกหมวดหมู่สินค้าก็สามารถดึงดูดลูกค้าเข้ามาใช้บริการและทุกครั้งที่ลูกค้ามาใช้บริการทางร้านจะลดราคาให้จากราคาจริงที่ต้องจ่าย เช่น ลูกค้าซื้อสินค้าราคารวม 255 บาทก็จะลดราคาให้ลูกค้าจ่ายเพียง 250 บาท อย่างนี้เป็นต้น ภาพรวมเจ้าของธุรกิจค้าปลีกกล่าวว่า ในการเลือกซื้อสินค้าชิ้นต่ำของลูกค้าจะจับจ่ายโดยเฉลี่ย 100 - 200 บาทต่อครั้งและเจ้าของธุรกิจค้าปลีกยังแสดงความคิดเห็นต่อธุรกิจค้าปลีกสินค้าราคาเริ่มต้นที่ 20 บาท สามารถตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดีเพราะลูกค้าจะไม่กังวลเรื่องราคาสินค้าภายในร้านลูกค้าจะพิจารณาว่าสินค้าภายในร้านคุณภาพสินค้าคุ้มค่าต่อราคาที่ต้องจ่าย

จากสถานการณ์ช่วงวิกฤตโรคระบาดโควิด 2019 เจ้าของธุรกิจค้าปลีกหลายท่านกล่าวว่า ถึงแม้เราเป็นธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมใช้เงินลงทุนตนเองเราก็พยายามที่จะปรับตัวต้องมีการวางแผนการดำเนินธุรกิจเสมอเพราะเงินลงทุนอยู่ที่สินค้าคงคลังและพยายามจัดหาสินค้าแปลกใหม่เพื่อมาดึงดูดหรือกระตุ้นการซื้อมากกว่าความจำเป็นของลูกค้า การสร้างจุดเด่นหรือจุดขายของแต่ละสถานประกอบการธุรกิจยังคงต้องทำสม่ำเสมอเพื่อสร้างจุดแข็งของธุรกิจเพื่อความอยู่รอดและการคงอยู่รอโอกาสการเติบโตของธุรกิจค้าปลีกต่อไป

จากข้อมูลข้างต้นพอสรุปได้ว่า วิธีการดำเนินธุรกิจค้าปลีกต้องมีการวางแผนอยู่เสมอโดยวิเคราะห์จากสภาพสังคมเศรษฐกิจต้องมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอจากความต้องการของสังคมปัจจุบันโดยการจัดหาสินค้าให้มีความหลากหลายและสินค้าแปลกใหม่เสนอแก่ลูกค้าเป็นการดึงดูดการเลือกซื้อสินค้าของลูกค้าให้มากกว่าการความจำเป็นและพยายามเจาะกลุ่มลูกค้ารายใหม่เพื่อการคงอยู่และเติบโตของธุรกิจต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์ที่ 3: ความต้องการการเลือกซื้อสินค้าของลูกค้า

ความต้องการการเลือกซื้อสินค้าของลูกค้าช่วงวิกฤตโรคระบาดไวรัสโคโรนา 2019 พบว่าลูกค้าส่วนมากพึงพอใจในการเลือกซื้อสินค้านี้ราคา 20 บาทเพราะจากสภาพสังคมเศรษฐกิจและวิกฤตโรคระบาดในปัจจุบัน ลูกค้าเสนอแนวคิดที่ต้องประหยัดค่าใช้จ่ายหลายอย่างแต่ยังมีความต้องการใช้สินค้าในชีวิตประจำวัน ลูกค้าพึงพอใจการเลือกใช้บริการร้านสินค้านี้ราคา 20 หรือเรียกร้านสินค้านี้ว่าถูก ลูกค้าส่วนมากพิจารณาคุณภาพสินค้าที่เหมาะสมกับราคาที่ต้องการจ่ายและการเลือกซื้อสินค้านั้นง่ายต่อการตัดสินใจเลือกซื้อเพราะไม่ต้องกังวลเกี่ยวกับราคาของสินค้า

โดยภาพรวมลูกค้าหลายท่านต่างให้เหตุผลไปในทิศทางเดียวกัน ประการแรก สินค้าราคาไม่แพงราคาสามารถจับต้องได้และง่ายต่อการตัดสินใจแม้ภายในร้านจะมีสินค้านานาหลายแต่ลูกค้ายอมรับและพึงพอใจกับคุณภาพสินค้าเหมาะสมกับราคาที่ต้องการเลือกใช้และสามารถจ่ายได้ ประการที่สอง สินค้ามีความหลากหลายสนองต่อความต้องการใช้สินค้าของลูกค้า ประการที่สาม สถานที่เข้าถึงง่าย สะดวกสบาย บริการดี ลูกค้าส่วนใหญ่ได้แสดงความคิดเห็นว่า เลือกใช้บริการร้านสินค้านี้ราคา 20 บาทในหนึ่งเดือนโดยเฉลี่ยอยู่ที่ 3-7 ครั้งและการเลือกซื้อสินค้าต่อครั้งขั้นต่ำประมาณ 100 – 200 บาท

นอกจากนั้นลูกค้ายังกล่าวไปในทิศทางเดียวกันว่า ในบางเวลาไม่ต้องการใช้สินค้าแค่ต้องการเข้าไปเดินเล่นร้านค้าปลีกเพราะรู้สึกผ่อนคลายกับการเดินเล่นภายในร้าน รู้สึกเหมือนเดินเล่นในห้างสรรพสินค้าที่มีสินค้านานาและผลจากการเดินเล่นก็จะได้อะไรบางอย่างจากการเดินเล่นทุกครั้งเช่นกัน ลูกค้าส่วนใหญ่พึงพอใจกับการได้เลือกซื้อสินค้านี้ราคา 20 บาทที่เหมาะสมกับการใช้สินค้าในชีวิตประจำวันและคิดว่ายังคงใช้บริการร้านค้าปลีกนี้ราคา 20 บาทอย่างต่อเนื่อง

จากข้อมูลข้างต้นพอสรุปได้ว่า ลูกค้าพึงพอใจเลือกใช้บริการร้านสินค้านี้ราคา 20 บาท เพราะมีสินค้าให้เลือกหลากหลายและสนองต่อความต้องการใช้สินค้าของลูกค้า ราคาและคุณภาพของสินค้าเหมาะสมแก่การจับจ่ายและยังมีความต้องการใช้บริการอย่างต่อเนื่องต่อไปในอนาคต

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

การวิจัยพบว่าการดำเนินธุรกิจค้าปลีกสินค้านี้ราคา 20 บาทเป็นการดำเนินธุรกิจแบบขนาดกลางและขนาดย่อมที่ต้องมีการกำหนดรูปแบบการดำเนินธุรกิจโดยเจ้าของธุรกิจเป็นผู้กำหนดการดำเนินธุรกิจให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายหรือลูกค้าที่สอดคล้องกับ Baden-Fuller, C. & Haefliger, S. (2013) เสนอแนวคิดการดำเนินธุรกิจว่าต้องกำหนดรูปแบบโดยผู้ประกอบการมุ่งมั่นสร้างคุณค่าและส่งมอบคุณค่าแก่กลุ่มลูกค้าให้โดนใจและสร้างความพึงพอใจซึ่ง Davari & Farokhmanesh (2017) ยังแสดงแนวคิดที่ว่าผู้ประกอบการเป็นกุญแจสำคัญในการสร้างธุรกิจใหม่

โดยผู้ประกอบการจะประสบความสำเร็จต้องจัดตั้งธุรกิจใหม่ด้วยความคิดใหม่ผสมผสานสิ่งที่มีอยู่ให้มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกตามสภาพเศรษฐกิจและความต้องการของสังคม

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าจะเห็นว่าธุรกิจค้าปลีกสินค้าราคา 20 บาทนั้นมีโอกาสเติบโตได้ในอนาคตเพราะพฤติกรรมการเลือกซื้อสินค้าของลูกค้ายังคงมีความต้องการใช้สินค้าราคาถูกอย่างสม่ำเสมอในชีวิตประจำวันและเป็นโอกาสของลูกค้าในการเลือกซื้อสินค้าให้เหมาะสมตามสภาพเศรษฐกิจซึ่งลูกค้าจะเลือกซื้อสินค้าเท่าที่จำเป็นสอดคล้องกับแนวคิดของ Stanton & Futrell (1987) ได้เสนอความคิดเห็นว่า ลูกค้าจะเปรียบเทียบระหว่างคุณค่าสินค้ากับราคาสินค้าถ้าคุณภาพสูงกว่าราคาลูกค้าจะตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Das (2014) พบว่า ความตั้งใจซื้อสินค้าและบริการของลูกค้าขึ้นอยู่กับปัจจัยจากการมีประสบการณ์ที่เพลิดเพลินที่ส่งผลโดยตรงต่อปริมาณการซื้อสินค้าและบริการจากผู้ขายที่สอดคล้องกับแนวคิด Zeithaml, Parasuraman & Berry (1990) กล่าวว่า ความตั้งใจซื้อของลูกค้าแสดงถึงความจงรักภักดีของลูกค้าในการเลือกใช้บริการการสะท้อนพฤติกรรมการบอกต่อของลูกค้าและแสดงถึงความอ่อนไหวด้านราคาของลูกค้ายอมจ่ายเพื่อตอบสนองความพึงพอใจ

ในทำนองเดียวกัน Kotlor & Keller (2016) กล่าวว่าเจ้าของธุรกิจต้องเสนอสินค้าเพื่อสนองความต้องการของลูกค้าและเสนอราคาที่ถูกกว่าจะเปรียบเทียบตามคุณภาพของสินค้า ทั้งนี้ เจ้าของธุรกิจค้าปลีกจะต้องหาวิธีการดำเนินธุรกิจและต้องมีการวางแผนเพื่อเตรียมความพร้อมที่ต้องปรับตัวอยู่เสมอเพื่อการแข่งขันกับคู่แข่ง Porter (1990) ได้แสดงแนวคิดการแข่งขันว่าธุรกิจจะเติบโตต้องได้เปรียบในการแข่งขันโดยธุรกิจจำเป็นต้องสร้างคุณค่าให้กับลูกค้าหลายมิติ

ธุรกิจค้าปลีกสินค้าราคา 20 บาทเป็นธุรกิจที่ต้องจัดหาสินค้าให้มีความหลากหลายเพื่อสนองต่อพฤติกรรมความต้องการเลือกซื้อของลูกค้าและเสนอราคาของสินค้าที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกสินค้าของลูกค้าที่สอดคล้องกับงานวิจัยของซูซีย์ สมิตีไกร (2562) ได้กล่าวว่าพฤติกรรมของลูกค้าเป็นกระบวนการการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าและบริการเพื่อตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล ฉะนั้นเจ้าของธุรกิจค้าปลีกต้องมุ่งสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าโดยการจัดหาสินค้าที่ลูกค้ามีความจำเป็นต้องใช้และเกิดประโยชน์โดยเจ้าของธุรกิจค้าปลีกอาจคำนึงถึงผลกำไรน้อยแต่ต้องการขายปริมาณที่มากตามแนวคิดที่สอดคล้องกันของ Kotlor, Philip; Keller, Kevin L. (2009) และ Barry Berman, & Joel R.Eans. (2017) ว่าธุรกิจค้าปลีกเป็นกิจกรรมที่จัดจำหน่ายสินค้าและบริการตามวัตถุประสงค์ของลูกค้าที่ต้องการซื้อสินค้าและบริการต่อครั้งโดยมุ่งกำไรต่อหน่วย ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับเจ้าของธุรกิจค้าปลีกจะใช้กลยุทธ์ใดในการดำเนินธุรกิจค้าปลีก

จากการวิจัยนี้พบว่าเจ้าของธุรกิจค้าปลีกสินค้าราคา 20 บาทใช้กลยุทธ์เลือกที่ตั้งเป็นกลยุทธ์แรกเพื่อการเข้าถึงง่ายและสะดวกสบายของลูกค้า กลยุทธ์ที่สองคือความหลากหลายของสินค้า กลยุทธ์สามคือการกำหนดราคาสินค้าที่ลูกค้าสามารถจับต้องได้และง่ายต่อการตัดสินใจเลือกซื้อ กล

ยุทธ์ที่สี่คือการให้บริการด้วยตนเองเพื่อความสัมพันธ์อันดีอย่างใกล้ชิดและสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการที่สอดคล้องกับแนวคิดกลยุทธ์ธุรกิจค้าปลีกของ Michael Levy & Barton Weitz (2007) กล่าวโดยสรุปว่า การเลือกทำเลที่ตั้ง การนำเสนอความหลากหลายของประเภทสินค้า มีนโยบายการบริหารจัดการ ราคาสินค้าที่จับต้องได้ การออกแบบร้านและการจัดวางสินค้า การบริการลูกค้าเป็นแนวทางกลยุทธ์ที่ดีต่อการทำธุรกิจค้าปลีก สรุปจากประเด็นที่ค้นพบการวิจัยเจ้าของธุรกิจค้าปลีกราคา 20 บาทเล็งเห็นถึงโอกาสการเติบโตของธุรกิจค้าปลีกราคา 20 บาทจากพฤติกรรมของลูกค้าที่มีความพึงพอใจในการเลือกซื้อสินค้าราคาถูกแม้จะอยู่ในสภาวะวิกฤตโรคระบาดและสภาพเศรษฐกิจตกต่ำ เจ้าของธุรกิจค้าปลีกมีความต้องการจะขยายขนาดของธุรกิจเพื่อรองรับการจัดหาสินค้าที่มีความจำเป็นและสินค้าแปลกใหม่เพื่อเสนอแก่ลูกค้ารายเก่าและลูกค้ารายใหม่และลูกค้าทุกช่วงวัยเป็นการสร้างจุดแข็งของธุรกิจค้าปลีกและการเก็บผลกำไรเพียงเล็กน้อยแต่การมีกำไรอย่างต่อเนื่องเพื่อการคงอยู่ของธุรกิจค้าปลีก

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

ความรู้ในเชิงวิชาการที่เกิดขึ้นใหม่ในงานวิจัยนี้คือ ปัจจัยสนับสนุนการดำเนินธุรกิจค้าปลีกสินค้าราคา 20 บาท ช่วงวิกฤตโรคระบาดไวรัสโคโรนา 2019 ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ควรมุ่งเน้นดังนี้

1.1 การดำเนินธุรกิจค้าปลีกราคา 20 บาทต้องศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคในท้องถิ่นกับความต้องการเลือกซื้อสินค้าก่อนการลงทุนธุรกิจ

1.2 ธุรกิจค้าปลีกราคา 20 บาทอาจต้องปรับตัวขายแบบออนไลน์คู่ขนานกับแบบมีหน้าร้านหรืออาจปรับวิธีการขายที่มีทั้งแบบขายราคาปลีกและขายราคาส่ง เพื่อเสนอการขายที่เหมาะสมกับความต้องการเลือกซื้อสินค้าตามจำนวนที่ต้องการใช้ของลูกค้า

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

หัวข้องานวิจัยที่ควรทำต่อไปในอนาคต ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพของสินค้าและราคาเพื่อการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้า วิธีการแสวงหาสินค้าใหม่ ๆ และกลยุทธ์การบริหารจัดการธุรกิจค้าปลีกราคา 20 บาทในมิติของการขยายตัวเป็น กลุ่มเครือข่ายธุรกิจและควรศึกษาอุปสรรคหรือข้อจำกัดของการขยายตัวของธุรกิจการค้าสินค้าราคาถูกในอนาคตได้อย่างไร

เอกสารอ้างอิง (References)

- ชูชัย สมิทธิไกร. (2562). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิจัยกรุงศรี. (2564). *แนวโน้มธุรกิจ/อุตสาหกรรมปี 2564-2566: ธุรกิจร้านค้าปลีกสมัยใหม่*. สืบค้น 11 ตุลาคม 2564, จาก <https://www.krungsri.com/th/research/industry/industry-outlook/Wholesale-Retail/Modern-Trade/IO/io-modern-trade-21>
- สมจิตร ล้วนจำเริญ และ ดวงทอง ลาภเจริญทรัพย์. (2562). *การจัดการการค้าปลีก*. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สำนักงานสถิติจังหวัดเชียงราย. (2563). *Chiang Rai Provincial Statistical Report: 2020*. สืบค้น 12 ตุลาคม 2564, จาก <https://drive.google.com/file/d/149mFIC8HIq4RodR3xKIZ6ShUmAvC1gkj/view>
- สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี. (2560). *Thailand 4.0 ขับเคลื่อนอนาคตสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน*. *วารสารไทยคู่ฟ้า*. สืบค้น 12 ตุลาคม 2564, จาก <https://spm.thaigov.go.th/FILEROOM/spm-aigov /DRAWER004/GENERAL/DATA0000/ 00000368.PDF>. เล่มที่ 33 มกราคม - มีนาคม 2560
- Baden-Fuller, C. & Haefliger, S. (2013). Business Models and Technological Innovation. *Long Range Planning*, 46(7), 419-426.
- Barry Berman, & Joel R.Eans. (2017). *Retail management: a strategic approach* (13th ed.). Pearson Education, Inc.
- Davari, A. & Farokhmanesh, T. (2017). Impact of entrepreneurship policies on opportunity to startup. *Management Science Letters*, 7(9), 431-438.
- Das, G. (2014). Linkages of retailer personality, perceived quality and purchase intention with retailer loyalty: A study of Indian non-food retailing. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 21(3), 407-414.
- Kotlor, Philip; Keller, Kevin L. (2009). *Marketing Management*. 13th ed. Publishing as Prentice Hall: Pearson Education, Inc.
- Kotlor, Philip & Keller Kelvin L. (2016). *Marketing Management*. (15th Global edition). Edinburgh: Pearson Education, Inc. (679 pp).
- Michael Levy & Barton Weitz. (2007). *Retailing management* (6th ed.). Boston: Mc GrawHill Companies, Inc.

- Porter, M, (1990). The competitive advantage of nations. *Harvard Business Review*, 2(2), 73-91.
- Stanton & Futrell. (1987). *Fundamentals of marketing* (8th ed,). New York: McGraw – Hill, Inc.
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A. & Berry, L.L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York: The Free.



บทบาทผู้ปกครองในการส่งเสริมความฉลาดทางการตัดสินใจ
ตามแนวคิดทักษะสมอง EF เพื่อป้องกันอุบัติเหตุในเด็กปฐมวัย
The Parents' Role in Promoting Decision-Making Intelligence
Based on EF (Executive functions Skills) to Prevent Accidents
in Early Childhood

วไลพร เมฆไตรรัตน์¹ ปรียาภรณ์ คงแก้ว²
Walaiporn Mektrairat, Preeyaporn Kongkeaw

บทคัดย่อ (Abstract)

บทความวิชาการนี้ เพื่อมุ่งนำเสนอบทบาทผู้ปกครองในการส่งเสริมความฉลาดทางการตัดสินใจตามแนวคิดทักษะสมองเพื่อป้องกันอุบัติเหตุในเด็กปฐมวัย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ปกครองเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญต่อการวางรากฐานของการเจริญเติบโต พัฒนาการ และการเรียนรู้ของเด็กปฐมวัย ผลการศึกษาพบว่า ผู้ปกครองเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญต่อการวางรากฐานของการเจริญเติบโต พัฒนาการ และการเรียนรู้ของเด็กปฐมวัย เด็กปฐมวัยเป็นวัยที่จำเป็นต้องได้รับการอบรมเลี้ยงดู และส่งเสริมพัฒนาการด้วยวิธีการที่เหมาะสม การสร้างความฉลาดในการตัดสินใจ (Decision-making Intelligence) ให้กับเด็กเป็นวิธีสอนที่ส่งเสริมความสามารถในการเลือกทางเลือกที่ดีที่สุด เป็นประโยชน์มากที่สุด และเกิดความเสียหายน้อยที่สุด เพื่อกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งเมื่อเผชิญสถานการณ์ปัญหา มี 4 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นที่1 เลือกปรากฏการณ์ หมายถึง การเลือกปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นแล้วเกิดขึ้นจริง ซึ่งเด็กสนใจมาเป็นหัวข้อของปรากฏการณ์ ขั้นที่2 การตั้งคำถาม หมายถึง กระตุ้นให้เด็กตั้งคำถามในสิ่งที่ตนเองสงสัย และอยากรู้อยากเห็นจากปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น ขั้นที่3 การค้นหาคำตอบ หมายถึง วิธีการที่เด็กค้นหาคำตอบโดยใช้วิธีที่หลากหลาย ขั้นที่4 สรุปและนำเสนอ หมายถึง การนำคำตอบที่ได้จากการค้นหา มานำเสนอทั้งในรูปแบบการสนทนา หรือชิ้นงาน

คำสำคัญ (Keywords): ความฉลาดในการตัดสินใจ; ผู้ปกครอง; การป้องกันอุบัติเหตุในเด็กปฐมวัย

Received: 2022-07-02 Revised: 2022-07-24 Accepted: 2022-07-30

¹ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ Faculty of Education, Nakhon Sawan Rajabhat University. Corresponding Author e-mail: walaypon2504@gmail.com

² คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ Faculty of Education , Nakhonsawan Rajabhat University

Abstract

This academic article This aims to present the role of parents in promoting decision-making intelligence based on the concept of brain skills to prevent accidents in early childhood. Its purpose is to make parents play an important role in laying the foundations for the growth, development and learning of early childhood. The results showed that Parents play a vital role in laying the foundations for the growth, development and learning of early childhood. Early childhood is the age that needs upbringing. and promote development through appropriate methods wise decision making Decision-making Intelligence is taught to children as a teaching method that promotes their ability to make the best choices. most helpful and the least damage In order to do something when faced with a problem situation, there are 4 steps: Step 1: Selecting a phenomenon means choosing a phenomenon that has actually happened. which children are interested in as a topic of the phenomenon. Step 2: Asking questions means encouraging children to ask questions about what they suspect. and curious from the phenomena that occur. Step 3: Search for answers refers to the way children search for answers using a variety of methods. to present either in the form of a conversation or a piece of work

Keywords: Decision-Making Intelligence; Parents; Prevent Accidents in Early Childhood

บทนำ (Introduction)

การพัฒนาประเทศให้มีความเจริญก้าวหน้าทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และวัฒนธรรม จะต้องอาศัยทรัพยากรที่มีความสำคัญเป็น อันดับแรกของการพัฒนา คือ ทรัพยากรมนุษย์ และสิ่งที่พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีคุณภาพนั้น ได้แก่ “การศึกษา” ซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญในการเตรียมความพร้อมและส่งเสริมมนุษย์ให้เป็น ทรัพยากรที่มีคุณภาพ ซึ่งเด็กเล็กหรือเด็กปฐมวัยเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่สำคัญมากอีกกลุ่มหนึ่งในการพัฒนาประเทศ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2549) โดยเฉพาะ ช่วงอายุ 5 ปีแรกของชีวิตเด็ก เป็นระยะสำคัญของการพื้นฐานการเรียนรู้และการพัฒนา เป็นช่วงวัยที่สำคัญที่สุดของการเจริญเติบโตในทุก ๆ ด้านของบุคคล ถือเป็นช่วงวิกฤติที่เป็นจุดเริ่มต้นของการ วางรากฐานคุณภาพชีวิตจิตใจของบุคคลเมื่อเป็นผู้ใหญ่ เพราะเป็นช่วงอายุที่มีอัตราของการ พัฒนาการสูงสุด การสร้างและพัฒนาเด็กให้มีความพร้อมภายใต้ระบบการศึกษาที่มุ่งการเรียนรู้ทั้ง ทางปฏิบัติและวิชาการ โดยพัฒนาเด็กเริ่มตั้งแต่ในครรภ์มารดาจนกระทั่งเกิดให้เติบโตตามวัยอย่าง เหมาะสมและพร้อม

เรียนรู้ โดยเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ ให้กับพ่อแม่ในการดูแลสุขภาพและพัฒนาเด็กตั้งแต่แรกเกิดทั้งทางจิตใจ อารมณ์ สังคม และสติปัญญา ซึ่งเป็นการฝึกให้เด็กคิด วิเคราะห์ อย่างมีเหตุผล (กรมอนามัย, สำนักงานอนามัยสิ่งแวดล้อม, 2550)

การจัดการศึกษาเพื่อการป้องกันอุบัติเหตุในเด็กปฐมวัยเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยซึ่งทั่วโลกต่างให้ความสนใจเป็นอย่างมากในการป้องกันอุบัติเหตุในเด็กปฐมวัย การพลัดตกหกล้ม การบาดเจ็บที่เกิดจากน้ำร้อนลวก อันตรายจากฟ้า สารพิษ ของมีคมบาด และอุบัติเหตุจากรถ เป็นสาเหตุหลักในการบาดเจ็บและเสียชีวิตในเด็ก 5- 9 ปี (Center For Disease Control and Prevention, 2011) การเสียชีวิตด้วยอุบัติเหตุมีแนวโน้มสูงขึ้น แต่กลับได้รับการกล่าวถึงและการดูแลน้อยมากนับเป็นเรื่องที่น่าเป็นห่วง (ดวงทิพย์ ชีรวิทย์, 2552) ปัญหาการเกิดการบาดเจ็บและอุบัติเหตุในเด็กเป็นปัญหาสาธารณสุขที่สำคัญ โดยสถิติทั่วโลกในแต่ละปีมีจำนวนเด็กอายุต่ำกว่า 15 ปี เสียชีวิตมากกว่าปีละ 630,000 คน และมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง (World Health Organization, 2011) สำหรับประเทศไทยการบาดเจ็บและอุบัติเหตุเป็นสาเหตุนำการเสียชีวิตอันดับหนึ่งในประชากรเด็ก โดยการจมน้ำเป็นสาเหตุสำคัญของการเสียชีวิตจากอุบัติเหตุในเด็กปฐมวัย และเสียชีวิตจากการบาดเจ็บและอุบัติเหตุบนท้องถนนเป็นอันดับรองลงมาเป็นที่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพเด็กในทุก ๆ ด้าน โดยเฉพาะเด็กปฐมวัยในช่วงอายุ 2-5 ปี ซึ่งเป็นช่วงเริ่มต้นที่สำคัญในชีวิต (Chotibang, 2015) ซึ่งเด็กปฐมวัยเป็นวัยที่ยังไม่สามารถตัดสินใจเกี่ยวกับพฤติกรรมความปลอดภัยที่มีต่อความเสี่ยงในการความบาดเจ็บ อุบัติเหตุ หรือการเสียชีวิตได้เท่าผู้ใหญ่ เนื่องจาก กระบวนการทางสติปัญญาของเด็กวัยนี้ไม่ได้พัฒนาไปถึงขั้นเข้าใจความสัมพันธ์ของการเป็นเหตุเป็นผล เด็กยังยึดติดในโลกของจินตนาการ (Athey, 1995) เด็กคิดเป็นรูปธรรมเกี่ยวกับสิ่งที่เห็นที่สัมผัส มีความสนใจได้เพียงมุมมองเดียวและสนใจอยู่ในช่วงเวลาจำกัด (Ginsburg & Oppen, 1969) จึงทำให้เด็กวัยนี้บาดเจ็บได้ง่าย ผู้ปกครองต้องดูแลอย่างใกล้ชิด มีมาตรการในการป้องกันการเสียชีวิต การได้รับบาดเจ็บ จากอุบัติเหตุ

ความฉลาดในการตัดสินใจเป็นความสามารถในการเลือกทางเลือกที่ดีที่สุด เป็นประโยชน์มากที่สุด และเกิดความเสียหายน้อยที่สุด เพื่อกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งเมื่อเผชิญสถานการณ์ที่เป็นปัญหา โดยเฉพาะสถานการณ์ที่เป็นอุบัติเหตุ หรืออุบัติเหตุ การที่จะเลือกกระทำการได้อย่างรวดเร็วต้องมีความฉลาดในการตัดสินใจ ซึ่งมีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับทักษะทางสมอง เด็กปฐมวัยเป็นช่วงวัยที่สมองมีการเจริญเติบโตสูงสุด การส่งเสริมให้เด็กปฐมวัยมีความฉลาดในการตัดสินใจจึงเป็นทักษะสำคัญในการสร้างเกราะป้องกันในการเกิดอุบัติเหตุ อุบัติภัยกับเด็ก

ดังนั้น การที่จะเสริมสร้างให้เด็กปฐมวัยมีความฉลาดในการตัดสินใจ ผู้ปกครองจะต้องจัดกิจกรรมให้เด็กปฐมวัยได้ปฏิบัติด้วยตนเองซ้ำ ๆ ในเรื่องของความปลอดภัย และจัดกิจกรรมให้สอดคล้องกับการทำงานของสมอง เพราะเด็กวัยนี้เป็นวัยแห่งหน้าต่างแห่งโอกาสของการเจริญเติบโตของทักษะสมอง EF และเป็นวัยที่มีความอยากรู้อยากเห็น ต้องการลงมือทำด้วยตนเอง และการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปรากฏการณ์เป็นฐาน (Phenomenon based learning) เป็นวิธีการที่

ส่งเสริมให้เด็กปฐมวัยได้เรียนรู้ผ่านประสบการณ์ที่เป็นรูปธรรมและสอดคล้องกับพัฒนาทักษะสมอง EF เพื่อพัฒนาความฉลาดในการตัดสินใจของเด็กปฐมวัย

สาเหตุของการเกิดอุบัติเหตุในเด็กปฐมวัย

อุบัติเหตุในเด็กเกิดได้จากหลายสาเหตุด้วยกัน สามารถสรุปได้ดังนี้คือ (Morrongiello, Ondejko & Littlejohn, 2004)

1. ตัวเด็ก

ธรรมชาติของเด็กปฐมวัยเป็นวัยที่อยากรู้อยากเห็นตามพัฒนาการของเด็ก ที่ต้องมีการเรียนรู้พัฒนาการของเด็กจะพัฒนาทั้งร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสติปัญญา ซึ่งแต่ละช่วงวัยจะมีพฤติกรรมแตกต่างกันและมีระดับการตัดสินใจที่ยังยึดอารมณ์ความรู้สึกเป็นหลัก การให้เหตุผลในการตัดสินใจยังเป็นการตัดสินใจเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของตนเองอันเป็นสาเหตุให้เกิดอุบัติเหตุได้ง่าย และ การประสานสัมพันธ์ทางร่างกายเด็กยังอยู่ในระหว่างการพัฒนา เช่น ความสามารถในการทรงตัวหรือการหลบหลีกเพื่อเลี่ยงต่อปัญหาจึงยังไม่คล่องตัว แต่ความที่เด็กรักที่จะทำกิจกรรมที่ทำหายต่อตนเองมีความอยากรู้อยากเห็น สนใจสิ่งแปลก ๆ ใหม่ ๆ ที่ไม่คุ้นเคยการเลียนแบบสถานการณ์เสี่ยงต่าง ๆ ด้วยความรู้เท่าไม่ถึงการณ์จึงมักทำให้เด็กเกิดอุบัติเหตุจากการทำกิจกรรมต่าง ๆ เช่นการขึ้นและลงจากรถโดยไม่ระมัดระวัง การข้ามถนนที่ไม่ระมัดระวัง ไม่ข้ามทางม้าลาย ข้ามถนนโดยออกจากหน้ารถหรือหลังรถ

2. ความประมาท

ความประมาทเลินเล่อ หรือรู้เท่าไม่ถึงการณ์ของบิดามารดา ผู้ปกครองหรือผู้ที่ดูแลเด็ก เช่น การปล่อยเด็กตามลำพัง หรือผู้ใหญ่มักประเมินความสามารถของเด็กสูงเกินไป

3. สิ่งแวดล้อม

สิ่งแวดล้อมทั้งสิ่งแวดล้อมด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อมด้านสังคม เป็นสาเหตุให้เกิดอุบัติเหตุในเด็กได้สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ เช่น ถนนที่ขรุขระ เป็นหลุมบ่อส่วนสิ่งแวดล้อมทางสังคม เช่น การอยู่ในชุมชนที่เสี่ยง อันตราย

สรุปได้ว่า สาเหตุของการเกิดอุบัติเหตุในเด็กปฐมวัยมีอยู่หลายสาเหตุ เช่น สาเหตุจากตัวเด็กเอง จากความประมาท และสภาพแวดล้อม ผู้ปกครองและผู้ที่เกี่ยวข้องกับการอบรมเลี้ยงดูเด็กปฐมวัยควรตระหนักถึงความสำคัญในการระมัดระวังและลดการเกิดอุบัติเหตุเกิดขึ้นกับเด็กปฐมวัย

ความฉลาดในการตัดสินใจของเด็กปฐมวัย

ความฉลาดในการตัดสินใจ (intelligent of decision making) เป็นทักษะสำคัญที่เด็กต้องพัฒนา ความฉลาดในการตัดสินใจ คือกระบวนการในการหาข้อสรุปของการยอมรับทางเลือกที่สำคัญที่สุดในการแก้ไขปัญหาในสถานการณ์ต่าง ๆ โดยพิจารณาจากทางเลือกที่มีหลากหลายประการ และตัดสินใจยอมรับทางเลือกที่ดีที่สุด และเป็นทางเลือกที่ยอมรับแล้วยังต้องเป็นการตัดสินใจที่สังคมยอมรับด้วย ความฉลาดในการตัดสินใจส่งผลกระทบต่อตัวเด็กในทางจิตใจและ

ความเป็นอยู่ของตัวเด็ก ความรู้สึกในการเคารพตัวเอง ความเชื่อมั่นในตนเอง และช่วยส่งเสริมให้เด็กมีความรับผิดชอบและมีอิสระในการคิด เพื่อสามารถเผชิญกับความท้าทายในอนาคตได้ดี

ความฉลาดในการตัดสินใจ หมายถึง ความสามารถของเด็กปฐมวัยในการเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดเป็นประโยชน์มากที่สุด และเกิดความเสียหายน้อยที่สุด เพื่อกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งเมื่อเผชิญสถานการณ์ปัญหา ซึ่งมี ความเกี่ยวข้องโดยตรงกับโครงสร้างการทำงานของสมองตามแนวคิดทักษะทางสมอง ประกอบด้วยลักษณะการตัดสินใจ 3 ประเภท ได้แก่ 1) การตัดสินใจอย่างรวดเร็วเป็นธรรมชาติ 2) การตัดสินใจหลีกเลี่ยงสถานการณ์ และ 3) การตัดสินใจจากการวิเคราะห์ โดยมีรายละเอียดดังนี้(Miltenberger, G.R. 2008; Himle et al, 2004)

1. การตัดสินใจอย่างรวดเร็วเป็นธรรมชาติ หมายถึง ความสามารถในการเลือกที่จะพูดหรือทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างเหมาะสมจากการเรียนรู้หรือประสบการณ์ที่ได้รับจนสามารถแสดงพฤติกรรมอย่างรวดเร็วเป็น ธรรมชาติ

2. การตัดสินใจจากการวิเคราะห์ หมายถึง ความสามารถในการตัดสินใจลงข้อสรุปจากข้อมูลหรือสภาพแวดล้อม รวมถึงการคาดการณ์เหตุการณ์โดยสามารถระบุเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นได้จากสภาพแวดล้อม หรือสถานการณ์ในขณะนั้น

3. การตัดสินใจหลีกเลี่ยงสถานการณ์ หมายถึง ความสามารถในการตัดสินใจที่จะหลีกเลี่ยงในสภาพแวดล้อมหรือสถานการณ์ที่ไม่ปลอดภัย โดยการหยุดการกระทำ แก้ไขเปลี่ยนแปลงการกระทำ หรือ บอกผู้อื่นไม่ให้กระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่อาจมีอันตรายเกิดขึ้นได้

ความฉลาดในการตัดสินใจ เป็นความสามารถในการเลือกทางเลือกที่ดีที่สุด เป็นประโยชน์มากที่สุด และเกิดความเสียหายน้อยที่สุด เพื่อกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งเมื่อเผชิญสถานการณ์ที่เป็นปัญหา โดยเฉพาะสถานการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างคับขันหรือในสถานการณ์ที่เป็นอุบัติเหตุ หรืออุบัติภัย การที่จะเลือกกระทำการได้อย่างรวดเร็วต้องมีความฉลาดในการตัดสินใจ ซึ่งมีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับทักษะทางสมอง โดยเฉพาะสมองส่วนหน้าหรือที่เรียกกันว่า Executive Function (EF) ซึ่งเปรียบเสมือน CEO ของสมอง การส่งเสริมทักษะสมองจึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง การเสริมสร้างความฉลาดในการตัดสินใจของเด็กปฐมวัยตามแนวคิดทักษะสมอง EF จึงมีความสำคัญที่จะสร้างเกราะป้องกันภัยอุบัติเหตุต่างๆ ของเด็กปฐมวัย

ความสำคัญของทักษะ EF ในเด็กปฐมวัย

รักลูกกรุ๊ป (2560) ได้กล่าวถึงความสำคัญของทักษะสมอง EFในเด็กปฐมวัยไว้ว่า เมื่อเด็กเผชิญสถานการณ์ที่เป็นปัญหา โดยเฉพาะสถานการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างคับขันหรือในสถานการณ์ที่เป็นอุบัติเหตุ หรืออุบัติภัย นับเป็นเรื่องที่ต้องพิจารณาและทำความเข้าใจ เพราะการพัฒนาทักษะสมอง EF ให้กับเด็กปฐมวัยในสถานการณ์ที่เป็นอุบัติเหตุ หรืออุบัติภัยนับเป็นคุณค่าที่เด็กสามารถนำมาใช้ปรับตัวในการตัดสินใจแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม ท่ามกลางสถานการณ์ที่ต้องการแก้ปัญหาอย่างท้าทาย การทักษะ EF ทำให้เด็กได้รับการพัฒนาความสามารถทางสมองในการเรียนรู้ การดำรงชีวิต การปรับตัวในการแก้ไขปัญหาที่หลากหลายวิธี สามารถคาดการณ์ผลของการกระทำได้

รู้จักยับยั้งควบคุมตนเองให้ทำในสิ่งที่เหมาะสม มีเป้าหมายที่ชัดเจน มีความยืดหยุ่น ไม่ยึดติด สามารถเปลี่ยนแปลงความคิดได้เมื่อสถานการณ์เปลี่ยนไป ซึ่งทักษะ EF ทำให้เด็กมีกระบวนการคิด มีความฉลาดในการตัดสินใจแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

องค์ประกอบของทักษะ EF ในเด็กปฐมวัย

สุภาวดี หาญเมธี (2559) ที่ได้จัดการความรู้และแยกแยะ Executive Function (EF) เป็น 9 ด้านโดยจัดเป็น 3 กลุ่มทักษะ ได้แก่

กลุ่มทักษะพื้นฐาน

1. ความจำเพื่อใช้งาน (working memory) คือ กระบวนการของสมองที่ใช้ในการจำข้อมูลจัดระบบและหยิบใช้ข้อมูล ข้อมูลต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการได้เข้าไปอยู่ในประสบการณ์ต่างๆ ที่หลากหลาย จะถูกเก็บรักษาอยู่ในสมอง ความจำเพื่อใช้งาน (working memory) เป็นกระบวนการที่จะปลุกให้ข้อมูลเคลื่อนไหว แล้วเลือกข้อมูลที่เหมาะสมออกมาใช้ ช่วยให้บุคคลนั้นจำข้อมูล ได้หลายต่อหลายเรื่องในเวลาเดียวกันเป็นความจำที่เรียกมาใช้งานได้ เพื่อนำมาใช้ในการทำกิจกรรมต่างๆ สำเร็จ

2. การยั้งคิดไตร่ตรอง (Inhibitory Control) คือ ทักษะความสามารถที่บุคคลใช้ในการควบคุมกลั่นกรองความคิดและแรงอยากต่างๆ จนสามารถต้านหรือยับยั้งสิ่งยั่วความวุ่นหรือนิสัยความเคยชินต่างๆ แล้วหยุดคิดก่อนที่จะทำ เป็นทักษะที่ช่วยให้บุคคลมุ่งจดจ่อไปที่เรื่องที่สำคัญกว่า ไม่ใช่เรื่องเปื่อยโดยไม่คิดอะไร เป็นทักษะที่ทำให้มนุษย์พูดในสิ่งที่ควรพูด และเมื่อโกรธเกรี้ยวหงุดหงิดก็สามารถ ควบคุมตนเองได้ ไม่ตะโกน ตบตีเตะตอยคนอื่น และเมื่อมีความวุ่นวายใจก็ละวางได้ จนทำงานต่างๆ ได้สำเร็จลุล่วง

3. การยืดหยุ่นความคิด (Shift cognitive Flexibility) คือ ทักษะความสามารถที่จะ “เปลี่ยนเกียร์” ให้อยู่ในจังหวะที่เหมาะสม ปรับตัวเข้ากับข้อเรียกร้องของสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไป ไม่ว่าจะเป็นเวลาเปลี่ยน ลำดับความสำคัญเปลี่ยนหรือเป้าหมายเปลี่ยน ช่วยให้บุคคลนั้นปรับประยุกต์กติกาที่แตกต่างไปใช้ในสถานการณ์ที่แตกต่างได้ เป็นทักษะที่ช่วยให้เรียนรู้การไม่ยึดติดทักษะนี้ช่วยให้มองเห็นจุดผิดแล้วแก้ไข และปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานด้วยข้อมูลใหม่ๆ ช่วยให้พิจารณาสิ่งต่างๆ จากมุมมองของตนเอง และสามารถคิดนอกกรอบได้

กลุ่มทักษะกำกับตนเอง

4. การใส่ใจจดจ่อ (Attention) คือ ทักษะความสามารถในการรักษาความตื่นตัว รักษาความสนใจให้อยู่ในทิศทางที่ควร เพื่อให้ตนเองบรรลุสิ่งที่ต้องการจนสำเร็จด้วยความจดจ่อ มีสติรู้ตัวต่อเนื่องในระยะเวลาที่เหมาะสม

5. การควบคุมอารมณ์ (Emotional Control) คือ ทักษะความสามารถในการจัดการกับอารมณ์ของตนเอง ตระหนักรู้ว่าตนเองกำลังอยู่ในภาวะอารมณ์ความรู้สึกอย่างไร สามารถปรับสภาพอารมณ์ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ และควบคุมการแสดงออกทั้งทางอารมณ์และพฤติกรรมได้เหมาะสม

6. การติดตามประเมินตนเอง (Self – Monitoring) คือ ทักษะในการตรวจสอบความรู้สึกรู้สึกความคิด หรือการกระทำของตนเองทั้งในระหว่างการทำงาน หรือหลังจากทำงานแล้วเสร็จ เพื่อให้มั่นใจว่า จะนำไปสู่ผลดีต่อเป้าหมายที่วางไว้ หากเกิดความบกพร่องผิดพลาดก็จะนำไปสู่การแก้ไขได้ทันการณ์

กลุ่มทักษะปฏิบัติ

7. การริเริ่มและลงมือทำ (Initiating) คือ ทักษะความสามารถในการคิดค้นได้ตรงแล้วตัดสินใจว่าจะต้องทำสิ่งนั้นๆ และนำสิ่งที่คิดมาสู่การลงมือปฏิบัติให้เกิดผล บุคคลที่กล้าริเริ่มนั้นจำเป็นต้องมีความกล้าหาญ กล้าตัดสินใจ กล้าลองผิดลองถูก ทักษะนี้เป็นพื้นฐานของความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และนำไปสู่การพัฒนาสิ่งใหม่ๆ ให้เกิดขึ้น

8. การวางแผนและการดำเนินงาน (Planning and organizing) คือ กระบวนการในการปฏิบัติที่เริ่มตั้งแต่การวางแผนที่จะต้องนำ ส่วนประกอบสำคัญต่างๆ มาเชื่อมต่อกัน เช่น การตั้งเป้าหมาย การเห็นภาพรวมทั้งหมดของงาน การกำหนดกิจกรรมวางแผนเป้าหมายและจัดวางขั้นตอนไว้ล่วงหน้า มีการคาดการณ์ในสถานการณ์ต่างๆ เอาไว้ล่วงหน้า จัดทำเป็นแนวทางเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายต่อไป

9. การมุ่งเป้าหมาย (Goal – Directed Persistence) คือ ความสามารถในการวางแผนเพื่อบรรลุเป้าหมาย และจดจำข้อมูลนี้ไว้ในใจตลอดเวลาที่ทำงานตามแผนนั้น จนกว่าจะบรรลุซึ่งรวมถึงความใส่ใจในเรื่องเวลา กับความสามารถในการสร้างแรงจูงใจให้ตนเอง และติดตามความก้าวหน้าของเป้าหมายต่อเนื่อง

องค์ประกอบของทักษะ EF ในเด็กปฐมวัยที่ส่งเสริมให้เกิดความฉลาดในการตัดสินใจ ได้แก่ ความจำเพื่อใช้งาน (Working Memory) การยั้งคิดไตร่ตรอง (Inhibitory Control) การยืดหยุ่นความคิด (Cognitive Flexibility) การติดตามประเมินตัวเอง (Self Monitoring) การริเริ่มลงมือทำ (Initiating) องค์ประกอบเหล่านี้ล้วนมีความจำเป็นที่เด็กปฐมวัยต้องได้รับการส่งเสริม เพื่อให้เด็กมีกระบวนการคิด มีความฉลาดในการตัดสินใจแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ และลดการเกิดอุบัติเหตุและอุบัติเหตุในเด็กปฐมวัย

จากการศึกษาแนวคิดหลักในการพัฒนาความฉลาดในการตัดสินใจตามแนวคิดทักษะสมอง EF เพื่อการป้องกันอุบัติเหตุในเด็กปฐมวัย ผู้เขียนได้สังเคราะห์ออกมดังนี้ ตารางที่ 1 การสังเคราะห์แนวคิดทฤษฎีในการพัฒนาความฉลาดในการตัดสินใจตามแนวคิดทักษะสมอง EF เพื่อการป้องกันอุบัติเหตุในเด็กปฐมวัย

	หลักการ/ แนวคิด	ที่มา
การพัฒนาความฉลาดในการตัดสินใจ (Decision Making Intelligence: DMI)	Executive Function ประกอบด้วย Working Memory Inhibitory Control	Center of Development Child, Harvard University (2018)

	Cognitive Flexibility Self Monitoring Initiating	
	Systematic Problem Solving (กระบวนการแก้ปัญหาเชิงระบบ) ขั้นตอนสำคัญ 1) การกำหนดปัญหา 2) การวิเคราะห์ปัญหา 3) การสร้างทางเลือกและตรวจสอบทางเลือก 4) การเลือกวิธีแก้ปัญหาสำหรับเป้าหมายหลักและป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำ	Astor et al., 2016 and Marksberry et al., 2011)
	Phenomenal Based Learning (การเรียนรู้ตามแนวคิดปรากฏการณ์เป็นฐาน) หลักการสำคัญ	Symeonidis & Schwarz, 2016
กระบวนการพัฒนาจิตสำนึก	Value Clarification ประกอบด้วย การรับรู้ การยอมรับ การปฏิบัติด้วยความเต็มใจ	Rath and Simon (1966)

จากตารางสรุปได้ว่า การพัฒนากระบวนการความฉลาดในการตัดสินใจ (Decision Making Intelligence) ใช้แนวคิด Executive Function ร่วมกับกระบวนการแก้ปัญหาผ่านการเรียนรู้แบบ Phenomenal Based Learning

การส่งเสริมความฉลาดทางการตัดสินใจตามแนวคิดทักษะสมอง EF โดยใช้ปรากฏการณ์เป็นฐานเพื่อป้องกันอุบัติเหตุในเด็กปฐมวัย

ผู้ปกครองเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญยิ่งต่อการวางรากฐานของการเจริญเติบโต พัฒนาการ และการเรียนรู้ของเด็กปฐมวัย เด็กปฐมวัยเป็นวัยที่จำเป็นต้องได้รับการอบรมเลี้ยงดู และส่งเสริม

พัฒนาการด้วยวิธีการที่เหมาะสม การสร้างความฉลาดในการตัดสินใจ (Decision-making Intelligence) ให้กับเด็กเป็นวิธีสอนที่ส่งเสริมความสามารถในการเลือกทางเลือกที่ดีที่สุด เป็นประโยชน์มากที่สุด และเกิดความเสียหายน้อยที่สุด เพื่อกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งเมื่อเผชิญสถานการณ์ปัญหา โดยเฉพาะสถานการณ์ปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างซับซ้อนหรือในสถานการณ์ที่เป็นอุบัติเหตุ หรืออุบัติเหตุ การที่จะเลือกกระทำการได้อย่างรวดเร็วต้องมีความฉลาดในการตัดสินใจ ซึ่งมีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับโครงสร้างการทำงานของสมองตามแนวคิดทักษะทางสมองโดยเรียนรู้ผ่านการเรียนรู้แบบ Phenomenal Based Learning การเรียนรู้โดยใช้ปรากฏการณ์เป็นฐานเป็นจัดการการเรียนรู้ที่บูรณาการองค์ความรู้และทักษะในศาสตร์ต่างๆ ผ่านปรากฏการณ์ตามสภาพจริงเป็นแนวการจัดการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับทฤษฎีการสร้างองค์ความรู้ (constructivism) ที่เปิดโอกาสให้เด็กปฐมวัยได้สร้างความรู้และประสบการณ์ต่างๆที่มีความหมายต่อตนเองจากการปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมโดยใช้การแสวงหาความรู้ควบคู่กับการลงมือปฏิบัติ ทำให้เด็กมีความเข้าใจต่อสถานการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นเพราะได้เรียนรู้เรื่องราวต่างๆอย่างลุ่มลึก ซึ่งการจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้ปรากฏการณ์เป็นฐาน มี 4 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่1 เลือกปรากฏการณ์ หมายถึง การเลือกปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นแล้วเกิดขึ้นจริง ซึ่งเด็กสนใจมาเป็นหัวข้อของปรากฏการณ์

ขั้นที่2 การตั้งคำถาม หมายถึง กระตุ้นให้เด็กตั้งคำถามในสิ่งที่ตนเองสงสัย และอยากรู้ อยากรู้จากปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น

ขั้นที่3 การค้นหาคำตอบ หมายถึง วิธีการที่เด็กค้นหาคำตอบโดยใช้วิธีที่หลากหลาย

ขั้นที่4 สรุปและนำเสนอ หมายถึง การนำคำตอบที่ได้จากการค้นหา มานำเสนอทั้งในรูปแบบการสนทนา หรือชิ้นงาน

ตัวอย่างกิจกรรมการพัฒนาความฉลาดในการตัดสินใจของเด็กปฐมวัยตามแนวคิดทักษะสมอง EF โดยใช้ปรากฏการณ์เป็นฐานเพื่อป้องกันอุบัติเหตุในเด็กปฐมวัย

กระบวนการ			
ขั้นตอน	รายละเอียด / คำแนะนำ	ทักษะ EF	สื่อที่ใช้
ขั้นที่1 เลือกปรากฏการณ์	- ผู้ปกครองพูดคุยกับลูกเกี่ยวกับอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นบนท้องถนน - นำภาพผู้ประสบภัยจากการใช้รถใช้ถนน ของผู้ขาดจิตสำนึก (เป็นภาพวาดการ์ตูน) ให้ลูกดู		ภาพผู้ประสบภัยจากการใช้รถใช้ถนนของผู้ขาดจิตสำนึก
ขั้นที่2 การตั้งคำถาม	- ผู้ปกครองกระตุ้นให้ลูกตั้งคำถามที่สงสัยจากภาพ เช่น		

กระบวนการ			
ขั้นตอน	รายละเอียด / คำแนะนำ	ทักษะ EF	สื่อที่ใช้
	- ทำอย่างไรจึงจะไม่ให้เกิดเหตุการณ์เช่นนี้ - เหตุการณ์จากภาพเกิดขึ้นเพราะอะไร		
ขั้นที่ 3 การค้นหาคำตอบ	- ผู้ปกครองกระตุ้นให้เด็กหาคำตอบจากสื่อที่หลากหลาย เช่น หนังสือ คลิปวิดีโอ ซักถามสนทนากับผู้ปกครอง - กระตุ้นให้ลูกบันทึกคำตอบจากสิ่งที่ได้จากการค้นหาคำตอบ เช่น จดบันทึกเป็นภาพวาด เล่าคำตอบให้ผู้ปกครองช่วยบันทึกคำตอบในกระดาษ	-การคิดริเริ่มและลงมือทำ -ยืดหยุ่นความคิด	
ขั้นที่ 4 สรุปและนำเสนอ	-ผู้ปกครองให้เด็กบอกเล่าสิ่งที่ค้นพบจากสื่อ โดย เล่าเรื่องราวจากการจดบันทึกเป็นภาพวาด และการเล่าคำตอบให้ผู้ปกครอง - ช่วยกันสรุปถึงสาเหตุทำอย่างไรจึงจะไม่ให้เกิดเหตุการณ์เช่นนี้ - ทบทวนท่า KYT และทำท่าKYT พร้อมพูดคำว่า หยุด-คิดตัดสินใจ-ไป	การประเมินตนเอง	

เห็นได้ว่าบทบาทของการส่งเสริมความฉลาดทางการตัดสินใจตามแนวคิดทักษะสมอง EF เพื่อป้องกันอุบัติเหตุในเด็กปฐมวัยโดยใช้ปรากฏการณ์เป็นฐานเริ่มต้นด้วยการเลือกปรากฏการณ์ที่พบในชีวิตประจำวัน จากนั้นกับกระตุ้นให้เด็กตั้งคำถามในสิ่งที่ตนเองสงสัย และอยากรู้อยากเห็นจากปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น ร่วมกันค้นหาคำตอบด้วยวิธีที่หลากหลาย และสรุปและนำเสนอโดยนำคำตอบที่ได้จากการค้นหา มานำเสนอทั้งในรูปแบบการสนทนา หรือชิ้นงาน จากนั้นผู้ปกครองสามารถแนะนำ และเชื่อมโยงให้เด็กเข้าใจในปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นได้โดยอาจจะให้เด็กเรียนรู้เพิ่มเติมจากกิจกรรมต่างๆ เช่น การเล่นเกมบทบาทสมมติตามสถานการณ์การใช้สถานการณ์จำลอง หรือการใช้

สื่อเทคโนโลยีมาเชื่อมโยงกับความเป็นจริงของแต่ละสถานการณ์ที่ต้องการให้เด็กเรียนรู้เอาที
อุบัติเหตุที่เกิดขึ้นจากการไม่สวมหมวกนิรภัยของเด็กอนุบาล เป็นต้น

บทสรุป (Conclusion)

การส่งเสริมความฉลาดทางการตัดสินใจตามแนวคิดทักษะสมอง EF โดยใช้ปรากฏการณ์
เป็นฐาน เพื่อป้องกันอุบัติเหตุในเด็กปฐมวัย ผู้ปกครองเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญยิ่งต่อการวางรากฐาน
ของการเจริญเติบโต พัฒนาการ และการเรียนรู้ของเด็กปฐมวัย เด็กปฐมวัยเป็นวัยที่จำเป็นต้องได้รับ
การอบรมเลี้ยงดู และส่งเสริมพัฒนาการด้วยวิธีการที่เหมาะสม การสร้างความฉลาดในการตัดสินใจ
(Decision-making Intelligence) ให้กับเด็กเป็นวิธีสอนที่ส่งเสริมความสามารถในการเลือก
ทางเลือกที่ดีที่สุด เป็นประโยชน์มากที่สุด และเกิดความเสียหายน้อยที่สุด เพื่อกระทำการสิ่งใดสิ่ง
หนึ่งเมื่อเผชิญสถานการณ์ปัญหา มี 4 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นที่1 เลือกปรากฏการณ์ หมายถึง การเลือก
ปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นแล้วเกิดขึ้นจริง ซึ่งเด็กสนใจมาเป็นหัวข้อของปรากฏการณ์ ขั้นที่2 การตั้ง
คำถาม หมายถึง กระตุ้นให้เด็กตั้งคำถามในสิ่งที่ตนเองสงสัย และอยากรู้อยากเห็นจากปรากฏการณ์
ที่เกิดขึ้น ขั้นที่3 การค้นหาคำตอบ หมายถึง วิธีการที่เด็กค้นหาคำตอบโดยใช้วิธีที่หลากหลาย ขั้นที่
4 สรุปและนำเสนอ หมายถึง การนำคำตอบที่ได้จากการค้นหา มานำเสนอทั้งในรูปแบบการ
สนทนา หรือชิ้นงาน

เอกสารอ้างอิง (Reference)

- รักลูกกรุ๊ป. (2560). *ทักษะสมองเพื่อการจัดการชีวิตสู่ความสำเร็จ*. สืบค้น 15 มิถุนายน 2565, จาก
<http://www.raklukesociallearning.com>
- สุภาวดีหาญเมธี. (2558). *EF ภูมิคุ้มกันชีวิตและป้องกันยาเสพติด คู่มือสำหรับครูอนุบาล*.
กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์รักลูกบุ๊คส์.
- Athey. (1995). *Pediatric injury control: strategies for the nurse practitioner*.
Paperpresented at the Nurse practitioner forum. NewYork: Routledge.
- Center For Disease Control and Prevention. (2011). *10 leading cause of injury
deaths by age group highlighting unintentional injury deaths*. United
States 2007. Avirable from[http://www.cdc.gov/injury/wisqars/
LeadingCauses.htm](http://www.cdc.gov/injury/wisqars/LeadingCauses.htm).
- Ginsburg, H., & Opper, S. P. s. (1969). *Theory of Intellectual Development:
AIntroduction: Englewood Cliff*. New York: Prentice-Hall, Inc.
- Himle, M.B. Miltenberger, R.G., Flessner, C., & Gatheridge, B. (2004). Teaching Safety
Skills to Children to prevent gun Play. *Journal of Applied Behavior
Analysis*. 37(1): 1-9.

- Morrongiello, B. A., Ondejko, L., & Littlejohn, A. (2004). Understanding toddlers' in-home injuries: A context, correlates, and determinants. *Journal of Pediatric Psychology*. 29(6), 415-431.
- Miltenberger, G.R. (2008). Teaching Safety Skills to Children: Prevention of Firearm Injury as an Exemplar of Best Practice in Assessment, Training, and Generalization of Safety Skill. *Teaching Safety Skills to Children*. 1(1): 30-36.

การบริหารสถานศึกษาตามแนวการปฏิรูปการศึกษายุคใหม่
ตามแนวพุทธศาสตร์ สู่ความเป็นเลิศ
Academic Administration on New Era of Education Reform
by Buddhist Model to The Excellence

อำนวย มีราคา¹ พระมหาวิรุธ วิโรจโน² พระมหาสมบัติ कुณสโก³
Amnuai Meerakar, PhramahaWiruth Wirojano, PhramahaSombat Kunesako

บทคัดย่อ (Abstract)

การบริหารสถานศึกษา มีความครอบคลุมไปถึง การวางแผน การจัดการ การสั่งการ หรือการมอบหมายงานการประสานงาน การรายงาน และการงบประมาณ มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันกับการบริหารจัดการคนและสิ่งแวดล้อม โดยคำนึงถึงคุณธรรมและจริยธรรมที่มีคุณค่า เพราะปัจจัยทางสังคมในกระบวนการยังต้องอาศัยซึ่งกันและกัน โดยมีการอาศัยหลักธรรมทางพุทธศาสนา มาเป็นเครื่องบริหารจัดการในการบริหารจัดการอีกส่วนหนึ่ง เพื่อให้เกิดคุณภาพและคุณธรรมควบคู่กันไป และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผลในการบริหารงานตามแนวทางการปฏิรูปการศึกษายุคใหม่ ซึ่งครอบคลุมถึงการบริหารแบบเบ็ดเสร็จโรงเรียน รวมไปถึงการบริหารแบบมีส่วนร่วม การกระจายอำนาจสิ่งเหล่านี้เป็นการสะท้อนให้เห็นว่าสถานศึกษาจำเป็นต้องบริหารเพื่อให้เกิดความสำเร็จ เป็นประโยชน์แก่สังคม อันจะนำไปสู่แนวการปฏิรูปการศึกษายุคใหม่ ตามแนวพุทธศาสตร์ เพื่อสู่ความเป็นเลิศ

คำสำคัญ (Keywords): การบริหารสถานศึกษา; การศึกษายุคใหม่; แนวพุทธศาสตร์; ความเป็นเลิศ

Received: 2022-07-01 Revised: 2022-07-25 Accepted: 2022-07-29

¹ หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา วิทยาลัยพิชัยบัณฑิต
Master of Education Educational Administration Pitchaybundit College. Corresponding Author
e-mail: local.innovation.soc@gmail.com

² สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่นตามแนวพุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัย มหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตอีสาน Buddhist Local Government Program. Mahamakut Buddhist University, Isan
Campus.

³ สาขาวิชาสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์และปรัชญา มหาวิทยาลัย มหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน
Buddhist Research and Philosophy. Mahamakut Buddhist University, Isan Campus.

Abstract

The academic administration included planning organizing, ordering or assigning, Report and budgeting was on relation with the person administration and also environment by considering the morality and ethics with the value on which of the souls factors were on mutual help processes based on Buddhist doctrine for administration and management for enhancing the quality and virtue and for increasing the efficiency and effectiveness on administration by new era of education reform which included the standard administration for the schools including participating administration, decentralization. These were reflexes on the fact that the academic have to administrate for the achievement and social helpful which on leading to new era of education reform by Buddhist model to the excellence.

Keywords: Academic Administration; New era of Education; Buddhist Model; The Excellence.

บทนำ (Introduction)

มนุษย์ที่เกิดในยุคศตวรรษที่ 21 จำเป็นต้องดำเนินชีวิตให้มีความเป็นไปตามระบบกลไกต่าง ๆ เพื่อให้ชีวิตของตนเองและบุคคลอื่น ตลอดจนการดำเนินการบริหารจัดการตามองค์กร ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การบริหารสถานศึกษาบางอย่างต้องอาศัยหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาเข้ามาช่วยในการบริหาร อันหมายถึงการบริหารตามแนวพุทธศาสตร์เพื่อให้เกิดการบริหารจัดการได้บรรลุตามวัตถุประสงค์ไม่มากก็น้อย โดยให้มีความสอดคล้องกับการปฏิรูปการศึกษายุคใหม่ มีการกระจายอำนาจ การมีส่วนร่วม การบริหารแบบฐานโรงเรียน เป็นต้น สิ่งเหล่านี้จะยังผลของการบริหารสู่ความเป็นเลิศทางการศึกษาต่อไป

ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารสถานศึกษา

การบริหารเป็นศัพท์ที่ใช้กันอย่างกว้างขวางและมีความหมายแตกต่างกันไป ซึ่งมีนักวิชาการได้กล่าวไว้ ดังนี้

พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต, 2550) ได้กล่าวว่า การบริหาร หมายถึง การทำงานให้สำเร็จโดยอาศัยผู้อื่น เมื่อว่าตามคานิยามนี้ การบริหารพระพุทธศาสนาเริ่มมีขึ้นเป็นรูปธรรม สองวันนับจากวันที่พระพุทธเจ้าตรัสรู้ นั่นคือวันอาสาฬหบูชา เมื่อพระพุทธเจ้าทรงแสดงธรรมเทศนาเป็นครั้งแรกแก่ปัญจวัคคีย์ ซึ่งทำให้เกิดสังฆรัตนะขึ้น พระพุทธเจ้าจึงต้องบริหารคณะสงฆ์

ภาวิดา ธาราศรีสุทธิ (2537) ได้กล่าวว่า การบริหาร หมายถึง ศาสตร์ที่ต้องใช้ศิลป์และเทคนิค อย่างสูงเพื่อการวินิจฉัยตัดสินใจในกระบวนการวางแผนและการควบคุมการปฏิบัติงาน ให้เกิดประสิทธิภาพต่องานนั้น

ธีระ รุญเจริญ (2546) กล่าวว่า ผู้บริหารโรงเรียน (สถานศึกษา) จะต้องมีความรู้ความเข้าใจหรือศักยภาพทั้งด้านคุณธรรม จริยธรรม ความสามารถในการบริหารจัดการ มีความรู้ความเข้าใจในแนวทางการบริหารและการจัดการศึกษาโดยเฉพาะเรื่องต่อไปนี้เป็นการบริหารเพื่อปฏิรูปการเรียนรู้ การจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน การบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐานตามแนวการกระจายอำนาจ การจัดทำหลักสูตรสถานศึกษา การจัดทำงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงาน การวิจัยในโรงเรียน และการประกันคุณภาพการศึกษา

สมาน อัครภูมิ (2557) ผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการและทฤษฎีการบริหารการศึกษาในมุมกว้างแล้วก็ควรมีความรู้และสมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับภาระงานและบริบทของสถานศึกษาด้วย ตลอดจนฐานความรู้ด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และบริบทของสังคมโลกด้วย เพราะผู้บริหารการศึกษาเป็นผู้ที่ต้องรับผิดชอบในการกำหนดทิศทางและแนวทางในการจัดและบริหารการศึกษาของประเทศและพื้นที่ในความรับผิดชอบของตน ขณะที่ผู้บริหารสถานศึกษามีหน้าที่ในการบริหารสถานศึกษาที่ตนรับผิดชอบในการจัดการศึกษาให้เป็นไปตามจุดหมายการศึกษาของชาติด้วย

Fayol (1973) ได้เสนอการบริหาร หมายถึง สามสิ่งที่มีสัมพันธ์เกี่ยวเนื่องกันแต่มีอิสระจากกัน คือ การให้อำนาจและการใช้อำนาจของ ผ.ผู้บริหาร การกำหนดหน้าที่การทำงานและการจ้างคนเข้าทำงาน และการบริหารงานบุคคล ซึ่งนิยามการบริหารนี้เชื่อว่าผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่เป็นผู้บริหารต้องมีอำนาจและใช้อำนาจได้ในการบริหารต้องแบ่งงาน กำหนดภาระที่ต้องทำและจ้างคนเข้ามาทำงาน ต้องอาศัยแนวคิดและทฤษฎี ตลอดจนศาสตร์และศิลป์การบริหารที่เกี่ยวข้องในการแต่ละเรื่อง

ฟลิปโปและคณะ (Flippo and Others 1986) กล่าวว่า การบริหารเป็นกระบวนการในการทำงานให้สำเร็จโดยให้บุคคลเกี่ยวข้องฝ่ายต่างๆ เป็นผู้ปฏิบัติ ซึ่งน่าจะหมายความว่าหน้าที่ในการดูแลให้การดำเนินงานเสร็จตามวัตถุประสงค์ โดยมีบุคคลอื่นเป็นคนดำเนินการให้ในทำนองเดียวกัน

สรุปว่า การบริหาร เป็นการทำหน้าที่เพื่อให้ทำงานจนสำเร็จตามวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อการตัดสินใจ

การกระจายอำนาจการบริหาร

มอร์ฟี่และเบ็ค (Musphy and Beck 3 - 4) กล่าวถึงการกระจายอำนาจการบริหารองค์การทางการศึกษาในสหรัฐอเมริกาว่าไม่ใช่เรื่องใหม่ เป็นสิ่งหนึ่งที่มาพร้อมกับการปฏิรูป

การศึกษา เป็นการเสนอให้มีการมอบอำนาจการตัดสินใจไปยังเขตพื้นที่การศึกษา และไปยังสถานศึกษาโดยให้ผู้บริหาร ครู ผู้ปกครองและชุมชนร่วมกันใช้อำนาจดังกล่าว

บราวน์ (Bronw, 1990) นิยามการกระจายอำนาจไว้ว่า หมายถึง การที่ฝ่ายบริหารกระจายอำนาจการตัดสินใจให้ผู้มีบทบาทหน้าที่ต่างๆ ในองค์กร แนวคิดสำคัญที่เกี่ยวข้องของเรื่องนี้ คือ อำนาจบทบาท ในการตัดสินใจในการดำเนินงานของบุคลากรในองค์กร การกระจายอำนาจกับการรวมอำนาจไม่ได้แบ่งกันเป็นขาวกับดำ แต่เป็น ระดับความมากหรือน้อยเพียงใด ระหว่างสองชั้นของอำนาจการตัดสินใจคือ รวมอำนาจ หรือกระจายอำนาจ ในการตัดสินใจ

เซอร์โต (Certo, 2003) กล่าวว่า การกระจายอำนาจหมายถึงระดับการมอบอำนาจการตัดสินใจในระดับต่างๆ ขององค์กร ระดับการตัดสินใจมีสองข้อคือ ถ้าการตัดสินใจส่งใหญ่อยู่ที่ศูนย์กลางของอำนาจเรียกว่า รวบอำนาจ แต่ถ้าการตัดสินใจกระจายไปทิศทางตรงกันข้ามเรียกว่ากระจายอำนาจ ยิ่งกระจายมากเท่าใด กระจายอำนาจยิ่งมีมากเท่านั้น

รูปแบบการกระจายอำนาจ

รูปแบบการกระจายอำนาจการบริหาร เป็นการกระจายอำนาจที่มีลักษณะเฉพาะ ซึ่งส่งผลต่อการตัดสินใจและการรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้น ดังเช่นนักวิชาการกล่าวไว้ ดังนี้

บราวน์ (Bronw, 1991) กล่าวถึงการกระจายอำนาจว่าเป็นการปรับเปลี่ยนโครงสร้างการบริหารและรูปแบบการตัดสินใจการบริหาร ซึ่งมีหลายแบบ เช่น อาจจะหมายถึงการกระจายอำนาจยังหน่วยงานในพื้นที่ทางภูมิศาสตร์ หรือการมอบอำนาจในหน่วยงาน หรือการแบ่งอำนาจระหว่างหน่วยงานที่ร่วมกันทำงาน หรือหน่วยงานระดับ

โคเฮนและดัชช์ (Kochen and Dutsch 1980: 21-24) แบ่งการกระจายอำนาจออกเป็น 8 ลักษณะ คือ 1) กระจายอำนาจตามหน่วยปฏิบัติงาน 2) กระจายอำนาจตามพื้นที่ 3) กระจายอำนาจแบบภาระงาน 4) กระจายอำนาจไปยังหน่วยหรือบุคคลที่ให้บริการลูกค้าโดยตรง 5) การกระจายอำนาจแนวนอน 6) การกระจายอำนาจแบบการสานงานหรือมอบอำนาจ 7) การกระจายอำนาจโดยการมีส่วนร่วม 8) การกระจายอำนาจในการร่วมปรับโครงสร้าง

แฮนสัน (Hanson อ้างในสมาน อัสวภูมิ 2543) กล่าวถึงการกระจายอำนาจไว้ว่าเป็นการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้คือ การให้อำนาจ การมอบอำนาจ และการแบ่งอำนาจ ซึ่งเป็นแบบที่นักวิชาการไทยนิยมนำมาแบ่งวิธีการกระจายอำนาจการบริหารแบบหนึ่ง

สรุปได้ว่า รูปแบบการกระจายอำนาจการบริหาร เป็นการกระจายอำนาจเพื่อให้เกิดการกระจายอำนาจลงในพื้นที่ หรือหน่วยงานย่อย คือผู้ปฏิบัติโดยตรง เป็นต้น

การบริหารแบบฐานโรงเรียน

การบริหารแบบฐานโรงเรียนหรือ School Based Management เป็นรูปแบบการบริหารที่พัฒนาขึ้นในบริบทของการบริหารโรงเรียนในเขตพื้นที่การศึกษาในประเทศสหรัฐอเมริกา

(Aaman Asawapoom 1991) มีผู้ให้ความหมายไว้แตกต่างกันหลายความหมาย เช่น แซคนี และ ไดสกี (Sackney and Dibski 1995) ได้ให้ความหมายของการบริหารแบบฐานโรงเรียนไว้ว่า เป็นแบบการกระจายอำนาจและการปรับโครงสร้างราชการ บางครั้งจะหมายถึงการเปิดให้มีการร่วมกันในการบริหารงาน และการเปิดโอกาสให้ผู้ปกครองมีส่วนร่วมในการตัดสินใจด้วย และ เลวาซิค (Levacic 1995) นิยามไว้ว่าเป็นรูปแบบในการบริหารสถานศึกษาทั้งของรัฐและเอกชน โดยมีการกระจายอำนาจไปสู่สถานศึกษาโดยตรง เพื่อให้สามารถตัดสินใจในการจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่ ทั้งด้านองค์ความรู้ เทคโนโลยี อำนาจ วัสดุอุปกรณ์ คน เวลา และเงิน แต่โรงเรียนยังอยู่ในการรับผิดชอบของหน่วยเหนือในแง่ของการจัดสรรทรัพยากรและการควบคุมคุณภาพและมาตรฐาน เป็นต้น

เรย์โนลส์ (Reynolds 1997) กล่าวว่านักวิชาการอาจจะให้ความหมายของการบริหารแบบฐานโรงเรียนไว้แตกต่างกัน ซึ่งเขาเห็นว่าหลักทั้งสามที่กล่าวถึงต่อไปนี้จะช่วยทำให้เข้าใจเกี่ยวกับการบริหารแบบฐานโรงเรียนมากขึ้น ดังนี้ 1) การบริหารแบบฐานโรงเรียนเป็นการมอบอำนาจให้กับโรงเรียนแต่ละแห่งในการตัดสินใจเกี่ยวกับหลักสูตร การบริหารงานบุคคล งบประมาณ และแผนการดำเนินงาน 2) รูปแบบการตัดสินใจที่โรงเรียนควรจะเป็นการมีส่วนร่วมแบบทีมงาน ประกอบด้วยบุคคลหลายฝ่าย เช่น ผู้บริหาร ครู ผู้ปกครอง นักเรียนในบางงาน และผู้แทนชุมชน 3) ความคาดหวังต่อการบริหารแบบฐานโรงเรียน คือ ภาวะผู้นำแบบเกื้อกูล และมุ่งการยกระดับความพยายามของบุคลากรในการดำเนินงานมากขึ้น

สมาน อัครวุฒิ (2557) มีความเห็นด้วยกับเรย์โนลส์ ได้กล่าวสรุปการบริหารแบบฐานโรงเรียน ซึ่งมีจุดแตกต่างกันหลายประเด็นสำคัญดังนี้ 1) มีการกระจายอำนาจจากหน่วยบริหารกลางไปสู่สถานศึกษามากขึ้น หรือกระจายอำนาจจากผู้บริหารระดับสูง ไปให้กับผู้ระดับรองลงไป หรือแผนก หรือฝ่ายตามระบบโครงสร้างขององค์การ ในกรณีที่เป็นสถานศึกษา 2) มีการเปลี่ยนแปลงฐานการตัดสินใจจากหน่วยงานที่เป็นศูนย์อำนาจไปเป็นสถานศึกษาและหน่วยงานระดับรองลงไป มากขึ้น 3) เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และกิจกรรมต่างๆ ของสถานศึกษามากขึ้น 4) ให้อำนาจการตัดสินใจในการดำเนินการต่างๆ แก่บุคลากรระดับปฏิบัติการมากขึ้น 5) ควบคุมคุณภาพโดยบุคลากรภายในและตรวจสอบได้โดยบุคคลภายนอก

การบริหารแบบมีส่วนร่วม

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (ราชบัณฑิตยสถาน 2546) นิยามส่วนรวมไว้ว่า การมีส่วนได้ส่วนเสียในกิจกรรมร่วมกับผู้อื่น เช่น มีส่วนร่วมในการบำเพ็ญกุศล มีส่วนร่วมในการลงทุน หรือมีส่วนร่วมในการทุจริต ส่วนพจนานุกรมลองแมน (Longman 2001) นิยามคำว่า Participation หรือการมีส่วนร่วมไว้ว่าเป็นการดำเนินกิจกรรมหรือเหตุการณ์อย่างอย่างอย่างหนึ่ง

กริฟฟิน (Griffin 1996) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมเป็นเทคนิคที่มีประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาการต่อต้านการเปลี่ยนแปลง บุคลากรที่มีส่วนร่วมในการวางแผนและการดำเนินงานจะลดการต่อต้านในการดำเนินงานนั้นๆ

ธีระ รุญเจริญ (2550) ได้สรุปว่า การบริหารแบบมีส่วนร่วมว่าหมายถึง การที่ผู้บริหารเปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงานเข้ามามีบทบาทในการพิจารณาปัญหาและตัดสินใจร่วมกัน ร่วมรับผิดชอบในการบริหาร เพื่อประโยชน์ในการระดมกำลังความคิดและแบ่งภาระหน้าที่ของผู้บริหาร

โดยสรุปได้แล้ว การบริหารแบบฐานโรงเรียน เป็นแนวคิดที่กำหนดให้นำมาใช้ในการบริหารสถานศึกษาในยุคปัจจุบันเพื่อให้เกิดการตัดสินใจการบริหารซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารและผู้สนใจ โดยมีการบริหารแบบมีส่วนร่วม อันจะเป็นประโยชน์ต่อองค์การตามแนวการปฏิรูปการศึกษายุคใหม่

พุทธวิธีในการบริหาร

วิธีการในการบริหารคณะสงฆ์และพุทธบริษัท 4 สมัยพุทธกาล เป็นวิธีการที่พระพุทธเจ้าทรงใช้ในการบริหารกิจการคณะสงฆ์ซึ่งดำรงสืบต่อมาจนถึงปัจจุบันเป็นเวลากว่า 2,500 กว่าปี เป็นข้อมูลให้เราได้ศึกษาเรื่องพุทธวิธีบริหาร นอกจากนี้ ยังมีพุทธพจน์ที่เกี่ยวกับการบริหารกระจายอยู่ในพระไตรปิฎก การศึกษาพุทธพจน์เหล่านี้ก็จะทำให้ทราบถึงพุทธวิธีบริหาร พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมมจิตโต) (2549)

หน้าที่ของนักบริหาร มีอยู่ 5 ประการ ตามคำย่อในภาษาอังกฤษว่า POSDC

P คือ Planning หมายถึง การวางแผน เป็นการกำหนดแนวทางดำเนินงานในปัจจุบัน เพื่อความสำเร็จที่จะตามมาในอนาคต ผู้บริหารที่ดีต้องมีวิสัยทัศน์เพื่อกำหนดทิศทางขององค์กร

O คือ Organizing หมายถึง การจัดองค์กร เป็นการกำหนดโครงสร้างความสัมพันธ์ของสมาชิกและสายบังคับบัญชา ภายในสัมพันธ์ของสมาชิกและสายบังคับบัญชา ภายในองค์กรมีการแบ่งงานกันทำและการกระจายอำนาจ

S คือ Staffing หมายถึง งานบุคลากรเป็นการสรรหาบุคลากรใหม่ การพัฒนาบุคลากร และการใช้คนให้เหมาะกับงาน

D คือ Directing หมายถึง การอำนวยการ เป็นการสื่อสาร เพื่อให้เกิดการดำเนินการตามแผน ผู้บริหารต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและมีภาวะผู้นำ

C คือ Controlling หมายถึง การกำกับดูแล เป็นการควบคุมคุณภาพของการปฏิบัติงานภายในองค์กรรวมทั้งกระบวนการแก้ปัญหาภายในองค์กร

พุทธวิธีบริหารในประเด็นที่เกี่ยวกับการวางแผน การจัดองค์กร การบริหารงานบุคคล การอำนวยการ และการกำกับดูแลนั้น มีดังนี้

พุทธวิธีในการวางแผน

พุทธวิธีในการกำกับดูแล

การกำกับดูแลเป็นการควบคุมสมาชิกภายในองค์กรให้ปฏิบัติหน้าที่เพื่อบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้พระพุทธเจ้าทรงให้ความสำคัญแก่การกำกับดูแลคณะสงฆ์เป็นอย่างยิ่งดังที่พระพุทธเจ้าทรงบัญญัติพระวินัยเพื่อให้พระสงฆ์ใช้เป็นมาตรฐานควบคุมความประพฤติให้เป็นแบบเดียวกันพระพุทธเจ้าทรงให้เหตุผลในการบัญญัติพระวินัยไว้ ๑๐ ประการเช่นเพื่อความผาสุกแห่งคณะสงฆ์เพื่อข่มขู่บุคคลผู้ร้ายางอายเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความเสื่อมเสียทั้งในปัจจุบันและอนาคตเพื่อความมั่นคงแห่งพระพุทธศาสนา

หลักการบริหารเชิงพุทธศาสตร์

การบริหารของพระพุทธเจ้าก็คือความสามารถในการสื่อสารกับคนทั่วไป ในการสื่อสารเพื่อการบริหารแต่ละครั้งพระพุทธเจ้าทรงใช้หลัก 4 ส. ซึ่งคำอธิบายเชิงประยุกต์เข้ากับการบริหารดังต่อไปนี้

1. สันติสสนา (แจ่มแจ้ง) หมายถึง อธิบายขั้นตอนของการดำเนินงานได้อย่างชัดเจน แจ่มแจ้งช่วยให้สมาชิกปฏิบัติตามได้ง่าย
2. สมาทพา (จงใจ) หมายถึง อธิบายให้เข้าใจและเห็นชอบกับวิสัยทัศน์จนเกิดศรัทธาและความรู้สึกว่าจะต้องฝ่าฟันให้ไกลและไปให้ถึง
3. สมุตเตชนา (แก้แค้น) หมายถึง ปลุกใจให้เกิดความเชื่อมั่นในตนเองและมีความกระตือรือร้นในการดำเนินการไปสู่เป้าหมาย
4. สัมปหังสนา (ร่าเริง) หมายถึง สร้างบรรยากาศในการทำงานร่วมกันแบบกัลยาณมิตร ซึ่งจะส่งเสริมให้บุคคลที่จะเป็นผู้บริหารต้องมีคุณสมบัติสำคัญ ๒ ประการดังกล่าวมาแล้ว คือ อุตตหิตสมบัติ หมายถึงความเพียบพร้อมด้วยคุณสมบัติส่วนตัวที่เหมาะสมกับการเป็นผู้นำ และปรหิตปฏิบัติ หมายถึงธรรมเพื่อการบริหาร

วิธีบริหารงานที่ดี คือ ธรรมาธิปไตยที่ใช้ทั้งพระเดชและพระคุณ ซึ่งทำให้ได้ทั้งน้ำคนและผลของงาน นักบริหารแบบธรรมาธิปไตยยึดธรรมเป็นหลักในการบริหาร เรามีธรรมที่เรียกว่า พละ 4 ประการ 1) ปัญญาพละ กำลังความรู้หรือความฉลาด 2) วิริยพละ กำลังแห่งความเพียร 3) อนวัชชพละ กำลังการงานที่ไม่มีโทษหรือความสุจริต 4) สังคหพละ กำลังการสงเคราะห์ หรือมนุษยสัมพันธ์

พละหรือกำลังแห่งคุณธรรมทั้ง ๔ ประการนี้ ช่วยทำให้นักบริหารปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ กล่าวคือ นักบริหารจะสามารถวางแผน จัดองค์กร แต่งตั้งบุคลากรอำนวยการ และควบคุมได้ดีต้องมีความฉลาด ขยัน สุจริต และมนุษยสัมพันธ์ ยิ่งเรามีคุณธรรมทั้ง ๔ ข้อนี้เพิ่มมากขึ้นเท่าใด ก็ยิ่งทำงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้นเท่านั้น ตรงกันข้ามถ้าใครคนใดขาดคุณธรรมทั้ง ๔ ประการแม้เพียงบางข้อ เขาก็เป็นนักบริหารที่ดีไม่ได้

หลักการบริหารงานเชิงพุทธศาสตร์หลักการบริหารเชิงพุทธศาสตร์ เกี่ยวข้องกับหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาที่มีคุณค่า มากกว่าสองพันห้าร้อยกว่าปี หลักธรรมทาง

พระพุทธศาสนาที่กล่าวถึงการบริหารจัดการมีอยู่มากมาย เป็นคำสอนขององค์สมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้าที่ยังทันสมัยอยู่จนถึงปัจจุบันและในอนาคต แต่ในที่นี่ จะได้นำหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาบางประการ ได้แก่ หลักสัปปุริสธรรมที่พระพุทธเจ้าทรงแสดงไว้ในสัปปุริสสูตร (พระไตรปิฎกเล่มที่ 23) อันเป็นแนวทางในการบริหารจัดการเชิงพุทธศาสตร์เพียงหลักธรรมหนึ่งเพื่อประกอบการพิจารณาว่า หลักการบริหารเชิงพุทธศาสตร์มิได้มุ่งหวังกำไรหรือการแข่งขัน เพียงอย่างเดียวแต่ได้บรรจุหลักการที่สร้างความยั่งยืน การไม่เบียดเบียน การอยู่ร่วมกันอย่างสงบสันติ มีความเมตตาต่อกัน และรู้เท่าทันโลก โดยมีได้ปฏิเสศกระแสโลกาภิวัตน์หรือระบบทุนนิยมในปัจจุบันแต่ให้ยึดหลักการอยู่ร่วมกันและรู้เท่าทันโลก หลักสัปปุริสธรรม ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการ มี 7 ประการ คือ

1. ัมมัญญตา (Knowing the Law, Knowing the Cause) ความเป็นผู้รู้จักเหตุ คือ รู้ความจริง รู้หลักการ รู้กฎเกณฑ์ รู้กฎแห่งธรรมได้ รู้กฎเกณฑ์แห่งเหตุผลและรู้จักหลักการที่จะทำให้เกิดผล รวมความว่า การบริหารจัดการในองค์กร ผู้บริหารจำเป็นต้องพิจารณาข้อเท็จจริงอย่างถูกต้อง เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กรให้มีประสิทธิภาพประสิทธิผล รู้จักการวิเคราะห์ความจริงที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติ อันว่า “สิ่งทั้งหลายเกิดขึ้น ตั้งอยู่ดับไป เป็นธรรมดา” โดยพิจารณาหลักการและเกณฑ์แห่งเหตุผลมาบริหารจัดการองค์กร

2. อัตถัญญตา (Knowing the Meaning, Knowing the Purpose) ความเป็นผู้รู้จักผล หรือความมุ่งหมาย คือ รู้ความหมาย รู้ความมุ่งหมาย รู้ประโยชน์ที่ประสงค์ รู้จักผลที่เกิดขึ้นสืบเนื่องจากการกระทำตามหลัก หมายถึง การบริหารงานองค์กรให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์ และรู้ถึงประโยชน์ขององค์กรที่นำไปสู่ความมั่นคงและไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อองค์กร ในที่นี้ก็หมายถึงการมีแผนงานที่ดี การวางแผนที่วิเคราะห์ผลกระทบด้านต่าง ๆ

3. อัตตัญญตา (Knowing Oneself) ความเป็นผู้รู้จักตน คือ รู้จักเราว่าเรานั้น โดยฐานะภาวะเพศ ความรู้ความสามารถ และคุณธรรมเป็นอย่างไรและเท่าใดแล้วประพฤติให้เหมาะสมและรู้จักที่จะปรับปรุงต่อไป ในที่นี้หมายถึง รู้จักองค์กรที่เราบริหารเป็นอย่างดีว่ามีจุดด้อยจุดแข็งอย่างไร มีขีดความสามารถอย่างไร และรู้จักการปรับปรุงองค์กรให้ทันต่อเหตุการณ์ที่มีผลกระทบ รวมทั้งการบริหารความแตกต่างที่จะทำให้องค์กรเป็นเลิศ มีประสิทธิภาพและมั่นคงถาวร

4. มัตตัญญตา (Moderation, Knowing how to be temperate) ความเป็นผู้รู้จักประมาณ คือ ความพอดีในการจ่ายโภคทรัพย์ ในที่นี้หมายถึงการบริหารการเงิน หรือ การขยายกิจการต้องพิจารณาให้รู้จักประมาณในความเพียงพอขององค์กร ขีดความสามารถขององค์กร ขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร รวมทั้งการแข่งขันที่รอบคอบและรู้จักประมาณขีดความสามารถขององค์กร

5. กาลัญญตา (Knowing the Proper time) ความเป็นผู้รู้จักกาลคือ รู้กาลเวลาอันเหมาะสมและระยะเวลาในการประกอบกิจ ในที่นี้หมายถึง การบริหารจัดการจะต้องมีความเข้าใจถึงระยะเวลาที่เหมาะสม การสร้างโอกาสขององค์กรจะต้องพิจารณาถึงสถานการณ์ในเวลานั้น ๆ ว่า

ควรจะดำเนินการอย่างไร อะไรควรงด อะไรควรกระทำเวลาใดควรขยายกิจการ หรือช่วงเวลาใดที่จะบริหารองค์กรให้ประสบผลสำเร็จต้ององค์กรมากที่สุด

6. ปรีชาญาณ (Knowing the Assembly, Knowing the Society) ความเป็นผู้รู้จักชุมชน คือ รู้วิถีชีวิตที่จะประพจน์ต่อชุมชนนั้น ว่าควรดำเนินการอย่างไร การบริหารจัดการจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับองค์กรต่าง ๆ ทั้งที่เป็นพันธมิตร และคู่แข่ง การสร้างสรรค์ หรือ การประสานงานกับชุมชนหรือกลุ่มบุคคลที่มีผลต่อองค์กร ก็คือเข้าถึง เข้าใจและพัฒนา เป็นการบริหารจัดการที่สร้างความสัมพันธ์ด้วยเมตตา ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อชุมชน หรือสาธารณะชน จะเป็นภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร

7. บุคคลิญาณ (Knowing the individual, Knowing the different individuals) ความเป็นผู้รู้จักบุคคล คือ รู้จักความแตกต่างของบุคคลว่าโดยอัธยาศัย ความสามารถและคุณธรรม ตลอดจนรู้ในความสามารถของบุคคล และใช้มอบงานที่เหมาะสมให้การบริหารจัดการในการรู้บุคคลเปรียบเสมือนการพัฒนาและบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่จะต้องมีการพัฒนาและบริหารบุคคลในองค์กรให้มีความรู้ความสามารถและภักดีต่อองค์กร มีความสามัคคีสร้างความเป็นธรรมและเสมอภาคให้แก่บุคลากรในองค์กร รวมถึงการทำงานเป็นหมู่คณะ การติดต่อสื่อสารกับบุคคลต่างๆ ด้วยความเป็นมิตรไมตรี รวมทั้งมีความจริงใจต่อกัน จากสาระของสปปุริสธรรมข้างต้น จะเห็นว่าพระพุทธศาสนาอธิบายความสัมพันธ์ของการบริหารจัดการเกี่ยวข้องกับคนและสิ่งแวดล้อม โดยคำนึงถึงคุณธรรมและจริยธรรมที่มีคุณค่า พบได้ในสังคมมนุษย์ หรือปัจจัยแห่งสังคมในกระบวนการอาศัยซึ่งกันและกันการพิจารณาด้วยเหตุด้วยผล รู้จักโลก รู้จักธรรมชาติ เพราะมนุษย์เท่านั้นที่จะเป็นผู้ที่บริหารจัดการองค์กรที่ดีได้

สรุปได้ว่า นักบริหารต้องเป็นคนฉลาดรอบรู้และขยันขันแข็ง เรื่องนี้เข้าใจได้ง่ายว่าเพราะเหตุใด คนโง่และเกียจคร้านเป็นนักบริหารเมื่อใดก็พาให้องค์กรล่มจมเมื่อนั้นคนบางคนมีทั้งความฉลาดและความขยัน แต่เขาก็ไม่ได้รับการเลื่อนตำแหน่งเป็นนักบริหาร

การบริหารโรงเรียนสู่ความเป็นเลิศ

จากแนวคิดระบบการบริหารโรงเรียนเพื่อความเป็นเลิศ ตามการให้นิยามของสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2546) ได้กล่าวเอาไว้ว่า ระบบการบริหารเพื่อความเป็นเลิศเป็นกลยุทธ์ที่ทำให้องค์กรสามารถรักษาลูกค้าไว้ได้ ได้มาซึ่งความภักดีของลูกค้าและได้มาซึ่งส่วนแบ่งตลาดมากขึ้น ทำให้องค์กรเจริญเติบโตไหวทันต่อการตอบสนองการเปลี่ยนแปลงและความต้องการของลูกค้าและตลาดที่เปลี่ยนไปหรือเกิดใหม่ สามารถสร้างโอกาสทางธุรกิจ ใช้ทรัพยากรขององค์กรเพื่อให้ผลิตภาพสูงขึ้น และมีประสิทธิภาพสูงขึ้น และเป็นการพัฒนาที่ยั่งยืน โดยมีนักวิชาการได้กล่าวไว้ เช่น

Greg Bounds (1994) กล่าวว่า การบริหารที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ คือ กระบวนทัศน์ใหม่กรอบแนวคิดแบบใหม่ ซึ่งเป็นวิธีคิด วิธีการของบุคคลในองค์กร เพื่อการบริหารให้องค์กรมีการปรับปรุง

ศุภลักษณ์ เศษะพานิช (2550) ได้กล่าวว่า ระบบการบริหารสู่ความเป็นเลิศ หมายถึง ชุดขององค์ประกอบต่างๆ ซึ่งต่างก็ทำหน้าที่เพื่อให้องค์กรมีกระบวนการวางแผนอย่างเป็นระบบ และดำเนินการทั่วทั้งองค์กร

ราตรี ศรีไพรวรรณ (2556) ให้ให้นิยามว่า กลยุทธ์การบริหารสู่ความเป็นเลิศ หมายถึง แนวทางเชิงรุกในการบริหารเพื่อให้บรรลุผลสู่ความเป็นเลิศของโรงเรียนมาตรฐานสากลตามแนวคิดของ Education Criteria for Performance Framework (2009 – 2010) ประกอบด้วย 7 หมวดสำคัญ คือ 1) การนำองค์กร (Leadership) 2) การวางแผนเชิงกลยุทธ์ (Strategic Planning) 3) การมุ่งเน้นผู้เรียน/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Customer Focus) 4) การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (Measurement Analysis and Knowledge Measurement) 5) การมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติ (Workforce Focus) 6) การวัดกระบวนการ (Process Measurement) และ 7) ผลลัพธ์ (Results)

พันศักดิ์ พลสารมัย (2540) กล่าวว่า การบริหารที่มุ่งความเป็นเลิศต้องมีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทัศน์สู่ความเป็นเลิศ คือ ต้องเปลี่ยนจากกรอบแนวคิดเดิม ไปสู่กรอบแนวคิดใหม่ โดยต้องเริ่มที่ผู้บริหารเพื่อก่อให้เกิดการบริหารที่มุ่งเน้นคุณภาพ

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า การบริหารนั้นมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อให้การจัดการศึกษาบรรลุตามวัตถุประสงค์ของการจัดการศึกษา และเป็นการมุ่งพัฒนาประเทศอีกทางหนึ่งให้เกิดการพัฒนาไปสู่การปฏิรูปการศึกษายุคใหม่ ให้มีความสอดคล้องกับสังคมยุคปัจจุบัน แต่ทั้งนี้และทั้งนั้นการนำหลักธรรมแนวพุทธศาสนามาเพื่อพัฒนาความเจริญควบคู่กับคุณธรรมนำสังคม เพื่อให้เกิดสันติสุขในการบริหารได้ ไม่ว่าในสถานศึกษา หรือองค์การใดก็ตาม จึงต้องตระหนักดีเสมอว่า คุณธรรมและจริยธรรมจึงเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาองค์การทางด้านการศึกษา อันจะนำไปสู่ความเป็นเลิศในอนาคตนั่นเอง

เอกสารอ้างอิง (References)

- ธีระ รุญเจริญ. (2546). *การปฏิรูปโรงเรียนยุคปฏิรูปการศึกษา*. กรุงเทพฯ : แอล. ที. เพรส.
- พระธรรมโกศาจารย์ ศ. (ประยูร ธมมจิตโต) (2549). *พุทธวิธีบริหาร*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พัทธศักดิ์ พลสารมัย. (2540). *การพัฒนากระบวนการบริหารสถาบันอุดมศึกษาแบบมุ่งเน้นทั้งองค์การ*. ดุษฎีนิพนธ์ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาอุดมศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ภาวิดา ธาราศรีสุทธิ. (2557). *การบริหารโรงเรียนประถมศึกษา*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). *พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ : นามมีบุ๊คส์พับลิเคชั่น.

- ราตรี ศรีไพรวรรณ. (2556). *การพัฒนากลยุทธ์การบริหารสู่ความเป็นเลิศของโรงเรียนมาตรฐานสากลระดับประถมศึกษา*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศุภลักษณ์ เศษธิพานิช. (2550). *การพัฒนาระบบการบริหารที่มุ่งเน้นความเป็นเลิศของสถานศึกษาเอกชน*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. (2546). *เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติเพื่องค์กรที่เป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ : อินโนกราฟฟิค.
- สมาน อัสวภูมิ. (2543). *การจัดและการบริหารการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษาของประเทศสหรัฐอเมริกาและประเทศอังกฤษ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ครุสภา.
- _____. (2557). *การบริหารสถานศึกษาตามแนวการปฏิรูปการศึกษายุคใหม่*. อุบลราชธานี : อุบลกิจออฟเซตการพิมพ์.
- Brown Daniel j. (1991). *Decentralization : The Administrator's Guidebook to School District Change*. California ; Corwin Piess.
- Brown Daniel j. (1990). *Decentralization and School – Based Management*. Pennsylvania: The Palmer Piess Taylor& Francis.
- Certo, Samuel C. (2003). *Modern Management*. 9 th en. New Jersey : Pearson Education LTD.
- Fayol, Henri. (1973). *The Administrative Theory in the State*. In *Papers on the Science of Administration*. 2nd ed. Edited by Luther Gulick and Urwick, New Jersey Augustus M Kelley Publishers.
- Flippo, Edwin B. Mondy, R. Wayne Sharplin, Arthur and Home Robert E. (1986). *Management*. 3rd ed. : Allyn and Bacon. Inc.
- Griffin, Ricky W. (1996). *Management*. 5th ed. Boston : Houghton Mifflin.
- Greg, Bounds. (1994). *Beyond Total Quality Management : Toward the Emerging Paradigm*. New York : McGraw – Hill
- Kochen, Manfred and Deutsch, Karl. W. (1980). *Decentralization: Sketches Toward a Rational Theory*. Massachusetts : Cunn & Hain.
- Reynolds, Larry J. (1997). *Successful Site-Based Management : A Practical Guide*. 2nd ed. California ; Corwin Piess. Inc.
- Sackney, L.E. and Dibski, D.J. (1995). *School – Based Management : A critical perspective*. Paper presented at the Seventh Regional Conference of the Commonwealth Council for Educational Administration. Hong Kong, in

School – Based Management as School Reform : Taking Stock dy Joseph
Murphy and Lynn G. Beck, California ; Corwin Piess. Lnc.



วัฒนธรรมองค์การที่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรองค์การ

Organizational Culture Affecting the Performance of Organizational Personnel

วรุฒม์ ทวีศรี¹

Warut Taweessri

บทคัดย่อ (Abstract)

บทความนี้เป็นการนำเสนอรูปแบบของพฤติกรรมการปฏิบัติหน้าที่ของบุคคลภายในองค์การให้มีแนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งเกิดจากค่านิยมความเชื่อที่รู้สึกร่วมกันภายในองค์การจนเกิดเป็นวัฒนธรรมองค์การในที่สุด การบริหารจัดการองค์การต้องรู้จักวัฒนธรรมที่เป็นปัญหา อุปสรรค ในการปฏิบัติงาน และรู้จักวัฒนธรรมที่ส่งเสริมสนับสนุนการปฏิบัติงาน แล้วนำไปปรับปรุงแก้ไขวัฒนธรรมที่เป็นอุปสรรค และพัฒนาวัฒนธรรมที่ดีให้ดีขึ้นไปอีก องค์การจึงจะดำเนินกิจกรรมได้บรรลุตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ (Keywords): วัฒนธรรมองค์การ

Abstract

This article is a presentation of the behavior of the person in the organization to work in the same direction. which arises from the values, beliefs that are shared within the organization until it eventually becomes the organizational culture Organizational management must know the culture that is the problem and obstacle in the operation. and know the culture that promotes operational support and to improve the culture that is an obstacle and develop a good culture for the better The organization will then carry out activities to achieve its objectives effectively.

Keywords: Organizational Culture

Received: 2022-04-10 Revised: 2022-04-21 Accepted: 2022-04-28

¹ สำนักวิจัยและนวัตกรรม มูลนิธิแสงสีวิชาการ ตำบลคลองสวนพลู อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา Research and Innovation Office Academic Light Foundation Khlong Suan Phlu Subdistrict Phra Nakhon Si Ayutthaya District Phra Nakhon Si Ayutthaya Province

บทนำ (Introduction)

วัฒนธรรมองค์การ (Organizational Culture) ถือเป็นเครื่องมือในการกำหนดทิศทางและกลยุทธ์ในการดำเนินงานขององค์การ และยังเป็นค่านิยมที่ทำให้บุคลากรในองค์การรับรู้และรู้สึกร่วมกันส่งต่อมาจากรุ่นสู่รุ่นจนเกิดเป็นธรรมเนียมปฏิบัติในที่สุด นักวิชาการหลายท่านได้ให้นิยามความหมายของวัฒนธรรมองค์การไว้ ดังนี้

วัฒนธรรมองค์การหมายถึง ธรรมเนียมหรือประเพณี ที่ปฏิบัติ ถ่ายทอดโดยลำดับในองค์การหรือบริษัท แต่เป็นส่วนหนึ่งที่ไม่ได้เกี่ยวกับหน้าที่ และตำแหน่ง โดยตรง เช่นบรรยากาศในการประชุมสำคัญ ข้อพิจารณาหลักในการเลื่อนขั้นพนักงานสำคัญ เป็นต้น วัฒนธรรมองค์การคือวิถีชีวิตโดยรวมของคนใน องค์การซึ่งเป็นมาตรฐานสำหรับสมาชิกที่ควรจะต้องทำตาม

อีกทั้งวัฒนธรรมองค์การเป็นมรดกและความชำนาญทางสังคม ที่คนเราได้มาในฐานะที่เป็นของสังคมในเรื่องต่างๆเช่นความรู้ความเชื่อ ประเพณีและรูปแบบของ พฤติกรรมรวมถึงวิธีการดำเนินชีวิตของคนในรูปแบบต่างๆ ทั้งทางวัตถุและจิตใจโดยมีการถ่ายทอดสืบ ต่อกันมาเรื่อยๆ

วัฒนธรรมองค์การคือผลรวมของค่านิยม ประเพณี ธรรมเนียมการปฏิบัติและสิ่งต่าง ๆ ที่เป็น ความหมายใช้บ่งชี้ถึงเอกลักษณ์ที่เป็นจุดเด่นขององค์การสิ่งต่างๆ เหล่านี้อาจรวมเรียกได้ว่าเป็น “บุคลิกขององค์การ”

สรุป จากความหมายของวัฒนธรรมองค์การดังที่ได้กล่าวมาข้างต้น เห็นได้ว่ามีผู้ให้นิยามของวัฒนธรรมองค์การแตกต่างกันออกไป ซึ่งพอสรุปได้ว่า วัฒนธรรมองค์การ (Organizational Culture) หมายถึงค่านิยม ความเชื่อ รูปแบบพฤติกรรมปฏิบัติหน้าที่ ขนบธรรมเนียมรวมไปถึงกฎเกณฑ์ข้อปฏิบัติ ที่บุคลากรภายในองค์การรับรู้ร่วมกันและได้ถ่ายทอดสืบต่อกันมารุ่นต่อรุ่น จนเกิดเป็นวัฒนธรรมองค์การและวัฒนธรรมองค์การยังเป็นตัวกำหนดทิศทางการดำเนินงานขององค์การอีกด้วย

ระดับของวัฒนธรรมองค์การ

วัฒนธรรมมีความหมายกว้างและมีสิ่งที่จับต้องได้หรือเห็นได้ชัดและสิ่งที่ เป็นระบบความเชื่อค่านิยมซึ่งเป็นสิ่งที่อยู่ภายในดังนั้นวัฒนธรรมจึงมีระดับหรือความลึกของวัฒนธรรมคือมีทั้งส่วนที่เป็นหน้าฉากคือพฤติกรรมหรือสิ่งที่สามารถมองเห็นและจับต้องได้และสิ่งที่อยู่หลังฉากคือสิ่งที่ เป็น ระบบความเชื่อภายในซึ่งอยู่เบื้องหลังการแสดงออกการศึกษาวัฒนธรรมองค์การจึงต้องพิจารณาถึง ระดับของวัฒนธรรมองค์การด้วยซึ่งการวิเคราะห์วัฒนธรรมองค์การสามารถแบ่งระดับของวัฒนธรรม องค์การได้เป็น 3 ระดับคือ

1) วัฒนธรรมที่สังเกตเห็นได้ (Observable Culture) เป็นวัฒนธรรมในระดับบนที่สามารถเห็นได้ (Surface Level) เป็นการแสดงถึงวิธีการในการแสดงพฤติกรรมของสมาชิกใน

องค์การและเป็นแนวทางที่องค์การถ่ายทอดให้แก่สมาชิกใหม่เพื่อให้มีพฤติกรรมสอดคล้องในองค์การ วัฒนธรรมในระดับนี้จะเป็น ผลของการแสดงออกของสิ่งที่อยู่ภายในหรือวัฒนธรรมในระดับที่ลึกกว่านี้ วัฒนธรรมที่สามารถสังเกตได้นี้จะได้แก่ พิธีกรรมต่างๆขององค์การสัญลักษณ์ในองค์การการเฉลิมฉลองหรือเทศกาลต่างๆระเบียบแบบแผนตำนานหรือเรื่องราวต่างๆและประวัติศาสตร์ขององค์การ

2) **ค่านิยมหรือคุณค่าร่วมกันขององค์การ (Share Values)** เป็นระดับของค่านิยมที่อยู่เบื้องหลังพฤติกรรมหรือการแสดงออกต่างๆในองค์การเนื่องจากพฤติกรรมจะต้องมีสาเหตุที่มา อธิบายพฤติกรรมค่านิยมร่วมกันจะเป็นเครื่องมือที่เชื่อมโยงพนักงานในองค์การเข้าด้วยกัน การมีความเชื่อและความเห็นร่วมกันจะส่งผลต่อการแสดงพฤติกรรมขององค์การซึ่งจะสะท้อนถึงความเชื่อและ ค่านิยมร่วมดังกล่าว

3) **ฐานคติร่วมกัน (Common Assumptions)** เป็นระดับของค่านิยมที่ลึกที่สุด กล่าวคือในระดับนี้ สมาชิกในองค์การจะมีความเชื่อที่รับรู้ร่วมกันว่าเป็นฐานคติร่วมกันขององค์การ ซึ่งทุกคนรับรู้และเข้าใจเหมือนกันจนอาจจะไม่ต้องมีการระบุไว้เป็นลายลักษณ์อักษร อีกในระดับของวัฒนธรรมองค์การนั้นวัฒนธรรมที่สังเกตได้เป็นเหมือนส่วนบนของภูเขาน้ำแข็งที่อยู่เหนือน้ำ ขณะที่ส่วนที่อยู่ใต้น้ำมีมากกว่าและเป็นรากฐานของภูเขาส่วนบนวัฒนธรรมในระดับที่ 2 และ 3 จึงเป็นวัฒนธรรมองค์การที่แท้จริง (True Culture)

สรุป วัฒนธรรมองค์การถือเป็นค่านิยมที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การ ซึ่งวัฒนธรรมองค์การในระดับที่สังเกตได้ อาทิ พิธีกรรมต่างๆ งานเทศกาล ระเบียบแบบแผน ประวัติศาสตร์องค์การ จะถูกถ่ายทอดให้แก่สมาชิกใหม่เพื่อให้มีพฤติกรรมสอดคล้องในองค์การ จนเกิดเป็นค่านิยมร่วมกันขององค์การนำไปสู่การมีฐานความคิดร่วมกัน มีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การร่วมกันโดยไม่จำเป็นต้องระบุเป็นลายลักษณ์อักษร

ลักษณะวัฒนธรรมองค์การ

วัฒนธรรมองค์การมีความสำคัญอย่างยิ่งในการดำเนินงานของแต่ละองค์การเป็นคุณค่าร่วมที่เป็นปัจจัยเกื้อหนุนต่อความสำเร็จขององค์การและมักถูกนำไปใช้เพื่อการพัฒนาองค์การ (Organizational Development) ซึ่งเป็นกระบวนการของความพยายามแก้ปัญหาและฟื้นฟูองค์การ ในระยะยาวเพื่อปรับเปลี่ยนองค์การให้สามารถเผชิญหน้ากับสภาพแวดล้อมขององค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้องค์ประกอบของวัฒนธรรมองค์การยังช่วยให้องค์การสามารถปรับตัวตาม สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไปซึ่งจะทำให้องค์การมีผลงานที่ดีขึ้นในระยะยาว ลักษณะของวัฒนธรรม องค์การโดยทั่วไปก็มีลักษณะคล้ายคลึงกับวัฒนธรรมในสังคมโดยลักษณะสำคัญของวัฒนธรรม องค์การ ประกอบด้วย

1. วัฒนธรรมที่เน้นบทบาท (Apollo หรือ Role Culture) เป็นวัฒนธรรมที่มุ่งเน้น ตำแหน่ง บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบที่กำหนดไว้ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร มีลักษณะที่ ชอบ ด้วยเหตุผลทางวิทยาศาสตร์ โครงสร้างขององค์กรกำหนดไว้ชัดเจนตามลำดับชั้นทางการ

บริหารที่ ลดหลั่นกันไป และมีกฎระเบียบข้อบังคับในกระบวนการปฏิบัติงานต่างๆชัดเจนทั่วองค์กร ซึ่ง วัฒนธรรมแบบนี้จะปรากฏชัดทั่วไปในหน่วยงานใหญ่ทั้งภาครัฐและเอกชน ซึ่งค่อนข้างล่าช้าต่อการ ปรับเปลี่ยนตนเองเพื่อความเจริญ ความมีประสิทธิภาพประสิทธิผลและความอยู่รอดต่อไปขององค์กร มักใช้การประชุมเป็นส่วนใหญ่ในการทำงานร่วมกัน การตัดสินใจแก้ไขปัญหาคือพัฒนางานใดๆ

2. วัฒนธรรมเน้นทีมงาน (Athena หรือ Task Oriented Culture) เป็นวัฒนธรรมที่เน้นการทำงานร่วมกันเป็นทีม สนับสนุนและส่งเสริมให้สมาชิกแต่ละคนพัฒนาและใช้ความรู้ ความสามารถอย่างเต็มที่ เพื่อผลงานและการพัฒนาที่ริเริ่มใหม่อยู่เสมอ งานที่ปฏิบัติ กันเป็นทีมจะถูกจัดเป็นโครงการ โดยไม่ยึดติดกับโครงสร้างขององค์กร วัฒนธรรมองค์กรแบบนี้ เหมาะสมกับหน่วยงานที่ต้องเร่งรีบพัฒนาปรับปรุง โดยเฉพาะในสถานะที่ต้องแข่งขัน

3. วัฒนธรรมที่เน้นบทบาทอิสระเฉพาะตัวบุคคล (Dionysus หรือ Existential) ผู้ที่ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีวัฒนธรรมแบบนี้ จะกำหนดกฎเกณฑ์ของตนเองมีความเป็นอิสระสูง ความรู้ ความสามารถของบุคคลที่หลากหลายจำเป็นและมีผลต่อประสิทธิภาพและชื่อเสียงขององค์กรเป็น อย่างยิ่ง มหาวิทยาลัยหรือสถาบันวิจัยที่มุ่งเน้นความเป็นเลิศทางวิชาการจะสะท้อนให้เห็นวัฒนธรรม องค์กรแบบนี้อย่างชัดเจน

4. วัฒนธรรมแบบเป็นผู้นำ (Zeus หรือ Leader Culture) รูปแบบวัฒนธรรมที่ผู้นำจะมีกลุ่มผู้บริหารที่สามารถเป็นที่ปรึกษา หรือเป็นผู้สนองรับหรือนำการตัดสินใจ นโยบาย แนวทาง และ แผนงานไปปฏิบัติให้บรรลุผล ความสำเร็จของทีมบริหารเกิดจากความสามารถของผู้นำที่พัฒนาและ สร้างระบบการติดต่อสัมพันธ์ที่ก่อให้เกิดความไว้วางใจ (Trust) โครงสร้างองค์กรมีขนาดกะทัดรัดแต่ ครอบคลุม มีความรวดเร็วในการตอบสนองต่อข่าวสารและการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ผู้บริหารที่มี ความสามารถมักมีประสบการณ์ผ่านงานในองค์กรที่มีวัฒนธรรมอย่างนี้มาก่อนเสมอ

ลักษณะของวัฒนธรรมองค์กร ฮอฟสตีต (Hofstede) ได้ศึกษาถึงการเปลี่ยนแปลงและอิทธิพลของลักษณะวัฒนธรรมสังคมวัฒนธรรมองค์กรและลักษณะผู้นำที่มีประสิทธิภาพในวัฒนธรรมต่างๆทั่วโลกโดยแบ่งวัฒนธรรมองค์กรตามแบบจำลองมิติวัฒนธรรมเป็น 6 มิติคือการ กระจายอำนาจ (Power Distance) การหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน (Uncertainty Avoidance)ความเป็นปัจเจกนิยม (Individualism) ความเป็นกลุ่มนิยม (Collectivism) ความเชื่อมั่นในตนเอง (Masculinity) และความประนีประนอม (Femininity) ต่อมาในปี 2005 ได้เพิ่มแบบจำลองมิติ วัฒนธรรมขึ้นมาอีก 2 มิติได้แก่การมุ่งเน้นผลระยะยาว (Long-Term Orientation) และการมุ่งเน้นผล ระยะสั้น (Short-Term Orientation) มีดังนี้

1. การกระจายอำนาจ (Power Distance) หมายถึง มิติหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กรที่สะท้อนให้เห็นถึงลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้ากับลูกน้องหรือกับพนักงานในองค์กรเป็น ขอบข่ายซึ่งสมาชิกขององค์กรคาดหวังและยอมรับว่ามีการกระจายอำนาจที่ไม่เท่าเทียมกัน

ลักษณะ การกระจายอำนาจเป็นการแสดงให้เห็นถึงความแตกต่างกันในรูปแบบของสมาชิกถูกแบ่งออกเป็นชั้นๆด้วยวิธีการของการใช้อำนาจการบังคับบัญชาความมีชื่อเสียงสถานภาพสมรสทางสังคมความมั่งคั่งและ วัตถุนิยม

2. การหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน (Uncertainty Avoidance) หมายถึง มิติหนึ่งของวัฒนธรรมองค์การที่อธิบายถึงวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งหรือความก้าวร้าวที่อาจเกิดขึ้นของคน ในองค์การเป็นขอบเขตซึ่งสมาชิกในวัฒนธรรมนั้นรู้สึกกลัวเนื่องจากมีความไม่แน่นอนหรือไม่รู้ สถานการณ์ที่แน่นอนลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนเป็นระดับการลดความเสี่ยงความไม่แน่นอนโดยนำความคิดของสิ่งที่มีอยู่แล้วหรือเป็นสิ่งที่ได้กระทำมาแล้วและประสบผลสำเร็จมา ดัดแปลงเพื่อนำไปใช้ให้เหมาะสมกับตนเองและลดความเสี่ยงต่อการไม่ประสบความสำเร็จ

3. ความเป็นปัจเจกนิยม (Individualism) หมายถึง มิติหนึ่งของวัฒนธรรมองค์การที่อธิบายถึงความสัมพันธ์ระหว่างคนแต่ละคนในองค์การที่ให้ความสำคัญกับเป้าหมายและความสนใจ ของตัวเองมากกว่าจะสนใจเป้าหมายของกลุ่มเป็นอิสระจากกลุ่มกล้าที่จะเผชิญหน้ากับคนอื่นในกลุ่ม รับผิดชอบดูแลตัวเองและเฉพาะครอบครัวของตนเองมีการแข่งขันระหว่างพนักงานด้วยกันไม่มี ความสัมพันธ์กันระหว่างพนักงานไม่ส่งเสริมให้มีการสร้างสรรค์สมาคมในหมู่พนักงาน

4. ความเป็นกลุ่มนิยม (Collectivism) หมายถึง มิติหนึ่งของวัฒนธรรมองค์การที่อธิบายถึงความสัมพันธ์กลุ่มคนในองค์การที่ให้ความสำคัญกับโชคชะตาและเป้าหมายของกลุ่มก่อนจะ คำนึงเป้าหมายของตัวเองสมาชิกจะรักษาความกลมเกลียวภายในกลุ่มมีการพึ่งพาอาศัยกันและกันมี ความร่วมมือกันมีกิจกรรมร่วมกันระหว่างพนักงานโดยสะท้อน

ออกมาในรูปแบบของการทำงานเป็น กลุ่ม (Teamwork) ไม่มีการแข่งขันกันระหว่างพนักงานด้วยกันส่งเสริมให้มีการร่วมกันตัดสินใจและ เลี่ยงการก่อให้เกิดความขัดแย้งโดยการตอบแทนกัน และกันรวมทั้งผู้ที่ป็นหัวหน้ากลุ่มจะต้องคอย ปกป้องผู้อื่นในกลุ่มด้วย

5. ความเชื่อมั่นในตนเอง (Masculinity) หมายถึง มิติหนึ่งของวัฒนธรรมองค์การที่อธิบายถึงการแสดงบุคลิกลักษณะของคนที่มีการตัดสินใจตามหลักการยึดมั่นในเหตุผลมากกว่าจะ คำนึงความรู้สึกของผู้อื่นมีความเชื่อมั่นในตนเองมีความกระตือรือร้นในการแข่งขันสูงบรรยากาศการทำงานเคร่งครัดมีระเบียบและมีการแบ่งแยกชัดเจนทางเพศสำหรับตำแหน่งระดับสูง

6. ความประนีประนอม (Femininity) หมายถึง มิติหนึ่งของวัฒนธรรมองค์การที่อธิบายถึงการแสดงบุคลิกลักษณะของคนที่มีความประนีประนอมและให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิต ผู้บริหารมักแก้ปัญหาด้วยความประนีประนอมและมีการเจรจาตกลงกันการพิจารณาให้รางวัลอยู่บน พื้นฐานของความเสมอภาคผู้บริหารจะใช้สัญชาตญาณมากกว่าการตัดสินใจอย่างรอบคอบ

7. การมุ่งเน้นผลระยะยาว (Long-Term Orientation) หมายถึง มิติหนึ่งของวัฒนธรรมองค์การที่อธิบายถึงการแสดงออกในลักษณะของการเป็นผู้ประกอบการ (Entrepreneur) โดยมุ่งเน้นผลในระยะยาวหรืออนาคตโดยมีลักษณะของค่านิยมหลักในการทำงาน ประกอบด้วยการเรียนรู้ความซื่อสัตย์การปรับตัวสำนึกรับผิดชอบและความมีวินัยในตนเองเวลาว่าง จากการทำงานไม่มีความสำคัญเน้นความสำคัญที่ตำแหน่งขององค์การในตลาด ความสำคัญของผล กำไรอยู่ที่ผลการดำเนินงานขององค์การในอีก 10 ปี นับจากปัจจุบันเจ้าของกิจการและพนักงานมีแรง บันดาลใจเดียวกันเป็นต้น

8. การมุ่งเน้นผลระยะสั้น (Short-Term Orientation) หมายถึง มิติหนึ่งของวัฒนธรรมองค์การที่อธิบายถึงการแสดงออกในลักษณะของการเป็นผู้ประกอบการ (Entrepreneur) ที่ จำเป็นในระยะสั้นหรือมองปัจจัยที่เป็นอยู่ในปัจจุบันและอดีตโดยมีลักษณะของค่านิยมหลักในการทำงานประกอบด้วยอิสรภาพสิทธิการประสบความสำเร็จและการคิดเพื่อตนเองเน้นความสำคัญที่ พนักงานระดับปฏิบัติการให้ความสำคัญกับผลกำไรจากผลการดำเนินงานในปีปัจจุบันเน้นระบบ คุณธรรมและให้รางวัลตามความสามารถความจงรักภักดีของบุคคลผันแปรตามความจำเป็นทางธุรกิจ เป็นต้น

การจัดการวัฒนธรรมองค์การ

การจัดการกับวัฒนธรรมองค์การเป็นเรื่องของการสร้างและการรักษาวัฒนธรรมขององค์การเพื่อให้องค์การสามารถสร้างและมีวัฒนธรรมที่ต้องการได้การจัดการกับวัฒนธรรมองค์การมี ดังนี้

1) การสรรหาและคัดเลือก (Recruitment and Selection) การสร้างและรักษาวัฒนธรรมขององค์การโดยวิธีนี้้องค์การจะต้องทราบถึงวัฒนธรรมขององค์การว่า้องค์การมีวัฒนธรรม อย่างไรวัฒนธรรมดังกล่าวนั้นประกอบด้วยบุคคลที่มีลักษณะอย่างไร้องค์การก็จะนำลักษณะดังกล่าว มาใช้ในการสรรหาและคัดเลือกพนักงานที่มีความเหมาะสมกับวัฒนธรรมองค์การเข้ามาทำงานซึ่งก็จะ เป็นการรักษาวัฒนธรรมองค์การไว้ต่อไปในเรื่องของการสรรหาและคัดเลือกนี้ นอกจากจะเป็นการช่วยให้้องค์การได้บุคคลที่มีวัฒนธรรมสอดคล้องกับความต้องการของ้องค์การแล้วยังเป็นการช่วยให้บุคคลได้ทำงานสอดคล้องกับลักษณะของตนด้วย (ไม่เกิดการจับคู่ที่ ไม่เหมาะสมกันระหว่างบุคคลกับ้องค์การ) บุคคลหรือผู้สมัครงานจะไม่สามารถปฏิเสธงานใน้องค์การ ได้หากเห็นว่าไม่เหมาะสมกับตนเองการสรรหาคัดเลือกนอกจากจะช่วยรักษาวัฒนธรรมของ้องค์การ แล้วยังใช้สำหรับสร้างวัฒนธรรมของ้องค์การได้ด้วยโดยการคัดเลือกบุคคลที่มีลักษณะและวัฒนธรรม ตามที่้องค์การต้องการเข้ามาปฏิบัติงาน

2) การปฏิบัติของผู้บริหารระดับสูง (Top Management) เป็นการสร้างวัฒนธรรมโดยใช้พฤติกรรมและการแสดงออกต่างๆของผู้บริหารเป็นตัวอย่างเนื่องจากผู้บริหารจะเป็นตัวแบบ ตัวอย่างของพนักงานและผู้ใต้บังคับบัญชาพนักงานจะทำตามสิ่งที่ผู้บริหารแสดงออกและ

สิ่งที่ผู้บริหาร พูด (โดยเฉพาะสิ่งที่ผู้บริหารแสดงออก) ดังนั้นหากองค์กรต้องการจะมีวัฒนธรรมแบบใดผู้บริหาร จะต้องทำตัวเป็นแบบอย่างของพนักงานการเป็นตัวแบบของพนักงานนี้ผู้บริหารหรือผู้นำจะต้องแสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมที่ต้องการอย่างชัดเจนและพฤติกรรมต่างๆของผู้นำจะต้องสอดคล้องกันทั้งคำพูด และการกระทำเพื่อไม่ให้เกิดความสับสนแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาหากพฤติกรรมของผู้นำไม่สอดคล้องกัน ผู้ใต้บังคับบัญชาจะไม่แน่ใจว่าควรจะทำตามสิ่งที่ผู้นำพูดหรือสิ่งที่ผู้นำปฏิบัติ

การใช้ผู้นำเป็นตัวอย่างในการสร้างวัฒนธรรมก็จะไม่ประสบความสำเร็จเช่นองค์การต้องการให้เกิดวัฒนธรรมความขยันและเสียสละในการทำงานผู้นำบอกให้พนักงานทุกคนขยันมาทำงานเช้าแต่ผู้นำกลับมาทำงานสายตลอดโดยไม่มีเหตุผลพนักงานก็จะรู้สึกว่าการไม่ได้มุ่งที่จะให้มา เช้าอย่างจริงจังเพราะผู้นำก็ไม่สามารถมาเช้าได้เช่นกันพนักงานก็อาจจะไม่มาเช้า (ผู้นำไม่ทำในสิ่งที่ ตนพูดหรือทำไม่ได้ตามที่พูดคนอื่นก็จะไม่ทำตาม) ความประพฤติและพฤติกรรมของผู้นำจึงเป็นสิ่ง สำคัญในการสร้างและรักษาวัฒนธรรมขององค์การไว้โดยเฉพาะในสังคมไทย จะให้ความสำคัญกับผู้นำ มากจะเห็นได้จากคำกล่าวมากมายที่แสดงถึงความสำคัญของผู้นำเช่นเชื่อว่าผู้นำชาติพ้นภัยเดินตามหลัง ผู้ใหญ่หมาไม่กัดหรือถ้าหัวไม่กระดิกหางก็ไม่ส่ายเป็นต้นซึ่งเป็นการแสดงถึงความสำคัญของผู้นำใน การเป็นตัวอย่างบุคคลในองค์การ

3) ระบบการจูงใจและการให้รางวัลในองค์การ (Reward System) องค์การทุกองค์การจะมีระบบการให้รางวัลและการลงโทษภายในองค์การการให้รางวัลจะเป็นการเสริมแรงให้เกิดพฤติกรรมที่นำไปสู่การได้รางวัลองค์การต้องการให้พนักงานมีวัฒนธรรมแบบใดก็ให้รางวัล พฤติกรรมที่เป็นไปตามวัฒนธรรมที่องค์การต้องการระบบการให้รางวัลจะเป็นวิธีการที่อยู่บนหลักของ ทฤษฎีการเสริมแรง (Reinforcement Theory) หากองค์การวางระบบการให้รางวัลแก่พนักงานที่มี พฤติกรรมสอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์การก็จะทำให้องค์การสามารถสร้างและรักษาวัฒนธรรมที่ องค์การต้องการไว้ได้

ระบบการให้รางวัลนี้จะมีความเกี่ยวข้องกับผู้นำองค์การด้วยเพราะผู้ที่มอบหมายในการให้รางวัลอย่างมากได้แก่ผู้บริหารหรือผู้นำองค์การทั้ง ๒ ส่วนนี้จะต้องประสานกันการให้รางวัลใน องค์การอาจทำได้หลายประการเช่นการพิจารณาความดีความชอบ การให้รางวัลพิเศษตลอดจนการแสดงออกต่างๆ ที่แสดงถึงการยอมรับและให้ ความสำคัญกับบุคคลและพฤติกรรมที่องค์การต้องการ

4) การฝึกอบรมและพัฒนา (Training and Development) เป็นกระบวนการในการ สร้างความรู้ความเข้าใจ (Knowledge and Understanding) ทักษะ (Skill) เจตคติ (Attitude)แก่ พนักงานตามที่ต้องการต้องการการฝึกอบรมและการพัฒนาจะส่งผลต่อการแสดงพฤติกรรมของ พนักงานให้มีพฤติกรรมเหมาะสมกับกับองค์การการฝึกอบรมจะทำให้พนักงานมีความรู้ความชำนาญ ในการปฏิบัติงานบางด้านมากขึ้นสามารถทำงานได้ดีขึ้นหรือทำให้พนักงานมีเจตคติเปลี่ยนแปลงไปซึ่ง ก็ส่งผลต่อพฤติกรรมของสมาชิกได้เช่นกันการสร้างวัฒนธรรมองค์

การโดยวิธีนี้ องค์การอาจสร้างหลักสูตรการฝึกอบรมที่สามารถสร้างพฤติกรรมแก่สมาชิกในองค์การ ให้มีวัฒนธรรมที่ต้องการได้ การฝึกอบรมอาจใช้กับสมาชิกใหม่โดยการปฐมนิเทศเพื่อให้สมาชิกใหม่ เข้าใจวัฒนธรรมองค์การและประเพณีติดต่อกับวัฒนธรรมดังกล่าว นอกจากนี้ องค์การอาจมี หลักสูตรการฝึกอบรมสำหรับสมาชิกอื่นๆในองค์การเป็นระยะๆเพื่อสร้างวัฒนธรรมที่องค์การต้องการ

5) การกล่อมเกลாதงสังคม (Socialization) นอกจากวิธีการทั้ง 4 วิธีดังกล่าวข้างต้น องค์การอาจสร้างวัฒนธรรมองค์การโดยการสร้างระบบการกล่อมเกลาทงสังคม (Socialization) สร้างการเรียนรู้แก่สมาชิกในองค์การให้แสดงพฤติกรรมตามที่ต้องการต้องการการกล่อมเกลาทงสังคมจะเป็นกระบวนการที่กระทำอย่างต่อเนื่องและประกอบด้วยหลายๆวิธี ซึ่งการอบรมและพัฒนา และการวางระบบการให้รางวัลเป็นการช่วยการกล่อมเกลาทงสังคมในองค์การได้ด้วยการกล่อมเกลาทงสังคมอาจกระทำโดยการเล่าเรื่องตำนานขององค์การวีรบุรุษในองค์การพิธีกรรมต่างๆในองค์การ ระบบการสอนงานในองค์การ เป็นต้น

บทสรุป (Conclude)

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในองค์การ ได้แก่ ลักษณะเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล ความชำนาญในงาน ไหวพริบไหวพริบปัญหาในการแก้ปัญหา ทักษะที่ดีต่องานที่ทำ และแรงจูงใจในการทำงาน ปัจจัยเหล่านี้มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การ

เอกสารอ้างอิง (References)

- ไกรฤทธิ บุญเกียรติ. (2553). *วัฒนธรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: นิตยสารการทำเรือ.
- สิทธิโชค วรานุสันติกุล. (2540). *จิตวิทยาการจัดการองค์การ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ไพบุลย์ ช่างเรียน. (2543). *สังคมวัฒนธรรมและการบริหารแบบไทย*. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วันชัย มีชาติ. (2548). *พฤติกรรมกรรมการบริหารองค์การสาธารณะ*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ทักษะการบริหารของผู้บริหารตามการรับรู้ของบุคลากรองค์การ

The Administration Skills of the Administrators According To the Perception of Personnel

โอฬาร ปัญญาพิพัฒน์¹
Olarn Panyapitiphat

บทคัดย่อ (Abstract)

บทความนี้เป็นการนำเสนอทักษะการบริหารเป็นศิลปะในการใช้ศาสตร์และศิลป์ผสมผสานเข้ากันในการบริหารงานในองค์กรหรือหน่วยงาน โดยอาศัยทักษะการคิดวิเคราะห์ ใช้สติปัญญาแยกแยะประเด็นปัญหาต่าง ๆ จากมุมมองขององค์การโดยรวม การมองเห็นภาพรวมขององค์การ การเข้าใจความซับซ้อนของสถานการณ์และลดความซับซ้อนนี้ลงได้ อีกทั้งทักษะในการสร้างมนุษยสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานในทุกระดับ เป็นความสามารถในการทำงานร่วมกับบุคคลอื่นได้เป็นอย่างดี การสร้างแรงจูงใจ การกำกับผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาภายในองค์การ การมีภาวะความเป็นผู้นำ การติดต่อสื่อสารและการแก้ไขความขัดแย้ง รวมถึงทักษะทางเทคนิค คือ มีความรู้เกี่ยวกับเครื่องมือ เทคนิควิธีการปฏิบัติงานหรือแนวทางการดำเนินงานที่เฉพาะเจาะจงให้บรรลุความสำเร็จ เช่น การวิเคราะห์สถิติ การทำงานการเงินเพื่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ จนบรรลุความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ

คำสำคัญ (Keywords): ทักษะการบริหาร; ผู้บริหาร

Abstract

This article presents management skills as an art of using science and art to combine management in an organization or department. by relying on analytical thinking skills Use intelligence to distinguish issues from the perspective of the organization as a whole. Organizational overview Understanding the complexity of the situation and simplifying it. as well as the skills to build human relations with colleagues at all levels. It is the ability to work well with other people. Motivation supervision of subordinates within the organization leadership

Received: 2022-03-24 **Revised:** 2022-04-18 **Accepted:** 2022-04-22

¹ สำนักวิจัยและนวัตกรรม มูลนิธิแสงสว่างวิชาการ ตำบลคลองสวนพลู อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา Research and Innovation Office Academic Light Foundation Khlong Suan Phlu Subdistrict Phra Nakhon Si Ayutthaya District Phra Nakhon Si Ayutthaya Province

Communication and Conflict Resolution Including technical skills, namely knowledge of tools. Techniques, methodologies, or specific operational approaches to achieve success, such as statistical analysis. Making financial statements for effective performance until the achievement of the objectives of the organization

Keywords: The Administration Skills; Administrators

บทนำ (Introduction)

การบริหารเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ เป็นการจัดการอย่างเป็นระบบ คือมีหลักเกณฑ์และทฤษฎีที่พึงเชื่อถือได้ อันเกิดจากการค้นคว้าเชิงวิทยาศาสตร์เพื่อประโยชน์ในการบริหาร โดยลักษณะนี้การบริหารจึงเป็นศาสตร์ (Science) เป็นศาสตร์สังคม ซึ่งอยู่กลุ่มเดียวกับวิชาจิตวิทยา สังคมวิทยาและรัฐศาสตร์ แต่ถ้าพิจารณาการบริหารในลักษณะของการปฏิบัติที่ต้องอาศัยความรู้ความสามารถ ประสบการณ์และทักษะของผู้บริหารแต่ละคน ที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งเป็นการประยุกต์ เอาความรู้ หลักการและทฤษฎีไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์และสิ่งแวดล้อม การบริหารจึงมีลักษณะเป็นศิลป์ (Arts) ด้วย การบริหารจึงเป็นวิธีการทำให้งานสำเร็จโดยอาศัยผู้อื่น (Getting things done through other people) และกล่าวได้ว่าหน้าที่ของผู้บริหารเป็นกรอบในการพิจารณาของผู้บริหารให้สำเร็จ มี 5 ประการ ตามคำย่อภาษาอังกฤษ ว่า “POSDC” ดังนี้ คือ

1) P คือ Planning หมายถึง การวางแผน เป็นการกำหนดแนวทางในการดำเนินงาน เพื่อความสำเร็จที่จะตามมาในอนาคต ผู้บริหารที่ดีต้องมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกลเพื่อกำหนดทิศทางขององค์กร

2) O คือ Organizing หมายถึง การจัดองค์กร เป็นการกำหนดโครงสร้างความสัมพันธ์ของสมาชิกและสายบังคับบัญชาภายในองค์กร มีการแบ่งงานกันทำและการกระจายอำนาจ

3) S คือ Staffing หมายถึง งานบุคลากร เป็นการสรรหาบุคลากรใหม่ การพัฒนาบุคลากรและการใช้คนให้เหมาะสมกับงาน

4) D คือ Directing หมายถึง การอำนวยการ เป็นการสื่อสารเพื่อให้เกิดการดำเนินการตามแผน ผู้บริหารต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและต้องมีภาวะผู้นำ

5) C คือ Controlling หมายถึง การกำกับดูแล เป็นการควบคุมคุณภาพของการปฏิบัติงานภายในองค์กร รวมทั้งกระบวนการแก้ปัญหาภายในองค์กร

สรุปได้ว่า การบริหารใช้การประยุกต์ทั้งศาสตร์และศิลป์ มีหลักการหรือแนวคิดของการบริหารให้ผู้บริหารสามารถดำเนินการตามกรอบแนวคิด POSDC ซึ่งจะทำให้กระบวนการและขั้นตอนของการบริหารเกิดประสิทธิภาพในการทำงานได้ดี

ลักษณะของการบริหาร

การบริหารเป็นกระบวนการที่เป็นระบบงาน ซึ่งผู้บริหารที่ดีนั้นต้องอาศัยทั้งศาสตร์และศิลป์ คือต้องมีการประยุกต์นำเอาความรู้และหลักการมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับสถานการณ์และสิ่งแวดล้อม ซึ่งแต่ละองค์การสามารถใช้หลักเกณฑ์โดยมีลักษณะของการบริหารงาน ที่สำคัญ ดังต่อไปนี้

- 1) การบริหารต้องมีวัตถุประสงค์หรือเป้าหมาย
- 2) ต้องอาศัยปัจจัยบุคคลเป็นองค์ประกอบสำคัญ
- 3) ต้องใช้ทรัพยากรบริหารเป็นองค์ประกอบพื้นฐาน
- 4) ต้องมีลักษณะการดำเนินการเป็นกระบวนการทางสังคม
- 5) ต้องเป็นการดำเนินการร่วมกันระหว่างกลุ่มบุคคล 2 คนขึ้นไป
- 6) ต้องอาศัยร่วมมือร่วมใจเพื่อให้การกิจบรรลุวัตถุประสงค์
- 7) เป็นการร่วมมือดำเนินการอย่างมีเหตุผล
- 8) มีลักษณะเป็นการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานกับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้
- 9) การบริหารไม่มีตัวตน แต่มีอิทธิพลต่อความเป็นอยู่ของมนุษย์

สรุปได้ว่า ทฤษฎีการบริหารที่นักทฤษฎีทุนนิยมเสรีแนวใหม่ได้เสนอโดยใช้ประโยชน์จากความเชี่ยวชาญ โดยให้ความสำคัญกับอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบที่ต้องสมดุลกัน มีองค์ประกอบ 5 ประการ ตามคำย่อภาษาอังกฤษว่า POCCC เป็นทฤษฎีที่เป็นหลักการให้สามารถนำมาใช้เป็นขั้นตอนการดำเนินงานได้

ความหมายของทักษะ

ทักษะ หมายถึง ความสันทัด ความชัดเจน ความชำนาญ มาจากคำภาษาอังกฤษว่า Skill เป็นเรื่องเกี่ยวกับการสะสมประสบการณ์ เป็นความสามารถในการกระทำหรือการปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่ง ที่เกิดขึ้นจากการฝึกฝนหรือการกระทำบ่อย ๆ จนชำนาญ คล่องแคล่ว ว่องไว ถูกต้อง เหมาะสม โดยแสดงออกมาทางด้านร่างกาย สติปัญญา หรือสังคมและเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไป ซึ่งเป็นความสามารถของบุคคลที่จะแปลความรู้ที่มีอยู่ออกมาเป็นการกระทำ (Action) หรือหมายถึง ความสามารถที่ถูกพัฒนาขึ้น โดยไม่จำเป็นต้องเป็นทักษะที่มีมาแต่กำเนิด นอกจากนี้ยังต้องเป็นทักษะที่สามารถนำมาใช้ปฏิบัติงานได้จริง ไม่ใช่ทักษะที่แฝงอยู่ในตัว โดยมีความคล้ายกับกระบวนการ แต่มีความแน่นอนและง่ายกว่าและใช้กับงานต่าง ๆ ได้

สรุปได้ว่า ทักษะ หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงานด้วยความชำนาญและเชี่ยวชาญ ซึ่งเกิดขึ้นจากการฝึกฝนหรือการกระทำบ่อย ๆ ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพและความคล่องแคล่วในการดำเนินงานจนเป็นที่ยอมรับ

ทักษะการบริหารที่สำคัญของผู้บริหาร

ทักษะการบริหารที่สำคัญ ๆ ที่ผู้บริหารจำเป็นต้องนำมาประยุกต์ใช้ทั้ง 9 ประการ ได้แก่

1) การตั้งเป้าหมาย (Goal Setting) เป้าหมายของงานที่มีคุณค่าจะต้องเกิดการร่วมมือ กำหนดระหว่างบุคคล 3 ฝ่ายคือ ผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บริหารจะต้องทำงานในฐานะผู้ไกล่เกลี่ย ประนีประนอมในการตั้งเป้าหมายให้เป็นที่เข้าใจและยอมรับทุกฝ่าย

2) ภาวะผู้นำ (Leadership) คือ การทำให้คนอื่นทำในสิ่งที่เขาอยากให้ทำ ซึ่งทฤษฎีภาวะผู้นำมีอยู่หลายแบบ แต่ไม่มีแบบใดที่ดีที่สุดในทุกสถานการณ์ ผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพควรจะพยายามเปลี่ยนแปลงแบบภาวะของผู้นำจากความเผด็จการไปสู่แบบที่มีส่วนร่วมหรือแบบประชาธิปไตย

3) การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ (Problem Solving and Decision) ผู้บริหารจะต้องรับรู้ถึงสิ่งที่จะต้องตัดสินใจ ต้องเข้าปัญหาได้อย่างรวดเร็วและเข้าถึงแก่นของปัญหาเพื่อพัฒนาการตัดสินใจที่เหมาะสม ผู้บริหารจะต้องไม่เสียเวลากับการแก้ปัญหาเล็ก ๆ น้อย ๆ แต่ก็จะไม่ให้ความสนใจเฉพาะปัญหาที่สำคัญเท่านั้น ผู้บริหารจะต้องไม่เลื่อนการแก้ปัญหานั้นออกไป และจะต้องตัดสินใจในแนวที่มุ่งว่าจะได้ดีที่สุด ผู้บริหารไม่ควรมอบอำนาจการตัดสินใจทั้งหมดให้แก่คณะกรรมการ

4) การติดต่อสื่อสาร (Communication) คือการส่งผ่านข้อมูลข่าวสารและความเห็นจากบุคคลหนึ่งไปสู่อีกคนหนึ่ง ทักษะการติดต่อสื่อสารที่ดีมี 3 องค์ประกอบ คือ ความเข้าใจผู้อื่น (Empathy) การใช้สื่อที่เหมาะสม (Appropriate Media) และทักษะในการฟัง (Listening Skills) ผู้บริหารที่เข้าใจทักษะเหล่านี้จะไม่พบความยุ่งยากในการบริหารงาน

5) การสอนแนะและการให้คำปรึกษา (Coaching and Counseling) ผู้บริหารต้องเป็น ผู้สอนแนะและให้คำปรึกษาแก่สมาชิกในองค์กร เพราะในภารกิจในการบริหารย่อมมีปัญหาก่เกิดขึ้นอยู่ เป็นประจำ ทั้งปัญหาระหว่างบุคคลและปัญหาในการปฏิบัติงาน โดยปกติแล้วทักษะที่ใช้ในการให้คำปรึกษา ควรจะได้ใช้เฉพาะปัญหาที่เกี่ยวกับงาน ผู้บริหารที่ดีควรจะต้องเข้าไปเกี่ยวข้องกับการสอนแนะนำผู้ใต้บังคับบัญชาในลักษณะของการแนะแนวและการกระตุ้นจะต้องให้คำชมเชยและให้สิ่งจูงใจอื่น ๆ เมื่อเขาปฏิบัติงานดีและต้องคัดค้านหรือต่อต้านเมื่อการปฏิบัติงานเกิดปัญหขึ้น

6) การจัดการเปลี่ยนแปลงและความขัดแย้ง (Managing Change and Conflict) การเปลี่ยนแปลงนั้นมีอยู่เกือบทุกบทบาทของการบริหาร ผู้บริหารมีความสามารถจะต้องตระหนักในเรื่องของความเปลี่ยนแปลงเป็นอย่างดีและจะต้องหาทางจัดการกับความเปลี่ยนแปลงที่มีลักษณะขัดขวางและต่อต้านการทำงาน ผู้บริหารควรใช้วิธีการแนะแนวทางและกำกับการเปลี่ยนแปลง เพื่อจัดการเปลี่ยนแปลง โดยมุ่งเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรและผู้บริหารเป็นหลัก เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงจำนวนมากมักกลายเป็นความขัดแย้ง ผู้บริหาร

จะต้องตระหนักว่า ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่ดีสำหรับองค์กรผู้บริหารที่มีความสามารถจะต้องจัดการความขัดแย้งในแนวทางที่สร้างสรรค์มากกว่าเฉยเมยหรือการขจัดมันออกไป

7) ทักษะการเมือง (Political Skills) เป็นการเตรียมความพร้อมให้ผู้บริหารเพื่อการหลบหลีกเพื่อลดความล่าช้าและเพื่อการทำงานให้เร็วขึ้น ทักษะมีความจำเป็นและเป็นที่ต้องการขององค์กรทุกชนิด ตัวอย่างทักษะทางการเมืองบางอย่าง เช่น การตัดสินใจร่วมกัน การเจรจาต่อรอง การประนีประนอม การล้างแค้น การข่มขู่แล้ว เป็นต้น

8) การบริหารเวลา (Managing Time) เวลาอาจถูกมองว่าเป็นทรัพยากรที่จำเป็นหรืออาจถูกมองว่าเป็นข้อจำกัดที่น่ากลัวต่อการปฏิบัติงานทางการบริหาร ผู้บริหารจะต้องจัดการกับเวลาของตนเองให้เกิดประสิทธิผล ผู้บริหารจะต้องเอาจริงเอาจังกับการใช้เวลาให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้

มีนักวิชาการหลายท่านได้เสนอแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ไว้ เพื่อให้สามารถเข้าใจ ถึงกระบวนการตอบสนองและการแปลความหมายจากสิ่งเร้าต่าง ๆ ออกมาตามแต่ละบุคคลไว้ดังนี้

การรับรู้ หมายถึง กระบวนการที่สิ่งมีชีวิตพยายามทำความเข้าใจสิ่งแวดล้อม โดยผ่านทางอวัยวะรับสัมผัสทั้ง 5 คือ ตา หู จมูก ลิ้นและผิวหนัง กระบวนการนี้จะเริ่มจากอวัยวะรับสัมผัส (Sensory Organ) สัมผัสกับสิ่งเร้าแล้วส่งกระแสประสาทไปยังระบบประสาทส่วนกลาง จากนั้นสมองจะอาศัยประสบการณ์เดิม แรงจูงใจ อารมณ์ สติปัญญา ฯลฯ เพื่อแปลความหมายของอาการสัมผัส (Sensation) ออกมาเป็นการรับรู้ โดยกระบวนการในการแปลความหมายที่เกิดขึ้นภายหลังร่างกายเกิดการรับสัมผัสจากสิ่งเร้าทั้งหลาย ในการแปลความหมายของสมองจะถูกต้อง ละเอียดและชัดเจนมากขึ้นเรื่อยๆ จะขึ้นอยู่กับประสบการณ์เดิม ความรู้ที่สะสมไว้ ความจำ ความเชื่อ ทศนคติและค่านิยม ซึ่งแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล เป็นความรู้สึกนึกคิด ความเข้าใจในเรื่องต่าง ๆ ที่ ประสบการณ์และสิ่งแวดล้อมเป็นตัวตีความและแปลความหมายออกมา

ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารจัดการระดับโลก ชื่อ Peter Drucker เขียนบทความที่อธิบายว่า การรับรู้ คือ ความจริง (Reality) ของสิ่งนั้น หมายความว่า ความจริงของสิ่งต่าง ๆ คือการรับรู้ต่อสิ่งนั้น ๆ นั่นเอง ไม่มีใครรู้ว่าตัวตนจริง ๆ ของสิ่งนั้น เป็นอย่างไรแต่รับรู้ว่าเป็นอะไร การรับรู้จึงเป็นความจริง ของสิ่งนั้น บุคคลจะถูกหลอกล้อมด้วยสิ่งเร้าซึ่งมาจากสิ่งแวดล้อมผ่านเข้ามาในความรู้สึก สัมผัส (senses) โดยการเห็น ได้ยิน ได้กลิ่น ได้รสและสัมผัส หรือประสาทสัมผัส ตา หู จมูก ลิ้นและผิวหนังและบุคคล จะเลือกรับรู้เฉพาะที่สนใจ

สรุปได้ว่า การรับรู้ หมายถึง กระบวนการที่บุคคลได้รับความรู้สึกและแปลความหมาย หรือตีความจากสิ่งเร้าที่รับเข้ามา ผ่านการวิเคราะห์โดยอาศัยความจำ ความรู้ ผสมผสานกับ ประสบการณ์เดิมที่มีอยู่ออกมาเป็นความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิ่งนั้น ๆ

บทสรุป (Conclude)

สรุปได้ว่า การวัดการรับรู้เป็นขั้นหนึ่งของทัศนคติ เกิดจากการสังเกตบุคลิกลักษณะ ที่แสดงออกมาทางสีหน้า แววตา ท่าทางและเจตนาารมณ์ หรือใช้แบบสอบถามให้เลือกตอบเพื่อให้ เกิดมาตรวัดในการแสดงพฤติกรรมหรือคำตอบออกมา

เอกสารอ้างอิง (References)

- พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต). (2549). *พุทธวิธีในการบริหาร*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- วัชร บวรณสิงห์. (2543). *การบริหารหลักสูตร*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สมบัติ โมษิตวานิช. (2542). *การศึกษาการใช้ทักษะการบริหารของหัวหน้าฝ่ายการเจ้าหน้าที่ ตามการรับรู้ของตนเองและของผู้อำนวยการการประถมศึกษาจังหวัด สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*
- สมศรี รีรานนท์. (2539). *การศึกษาการใช้ทักษะการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียน ประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติเขตการศึกษา 1. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*
- ฐิติรัตน์ บำรุงวงศ์. (2545). *การรับรู้ข่าวสารประชาสัมพันธ์และภาพลักษณ์ของกรมทางหลวงชนบท. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสื่อสารมวลชน, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.*

หลักเกณฑ์การเสนอบทความและคำแนะนำสำหรับผู้พิมพ์ เพื่อตีพิมพ์ในวารสารการบริหารจัดการและนวัตกรรมท้องถิ่น

นโยบายและขอบเขตการตีพิมพ์เผยแพร่

"วารสารการบริหารจัดการและนวัตกรรมท้องถิ่น" วารสารการบริหารจัดการและนวัตกรรมท้องถิ่น เป็นวารสารสำหรับการเผยแพร่ผลงานวิชาการและผลงานวิจัยทางสังคมศาสตร์ของคณาจารย์ นักวิชาการ นิสิต นักศึกษาผู้สนใจทั่วไปและแขนงวิชาที่เกี่ยวข้องซึ่งเป็นผลงานในเชิงบูรณาการหลักการบริหารจัดการ รัฐศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตร์ นิติศาสตร์ การจัดการ สังคมวิทยา พัฒนาสังคม การศึกษา และสหวิทยาการทางสังคมศาสตร์ที่เชื่อมโยงหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาตลอดจนบทวิเคราะห์ที่เสนอทางออกให้กับปัญหาที่อยู่ในความสนใจของสังคม

การพิจารณาและคัดเลือกบทความ

บทความแต่ละบทความจะได้รับพิจารณาจากคณะกรรมการกลั่นกรองบทความวารสาร (Peer Review) จากผู้ทรงคุณวุฒิ 2 ท่าน ในกรณีมีความประสงค์จะนำผลงานบทความวิจัยไปขอกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ มีผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณา จำนวน 3 ท่าน โดยบทความผู้พิมพ์ภายนอกได้รับการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิภายในและผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกคนละ 1 ท่าน ส่วนบทความผู้พิมพ์ภายในได้รับการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกหน่วยงานที่จัดทำวารสาร มีความเชี่ยวชาญตรงตามสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง และได้รับความเห็นชอบจากกองบรรณาธิการก่อนตีพิมพ์ ทั้งนี้จะมีรูปแบบที่ผู้พิจารณาบทความไม่ทราบชื่อผู้พิมพ์บทความและผู้พิมพ์บทความไม่ทราบชื่อผู้พิจารณาบทความเช่นเดียวกัน (Double-Blind Peer Review)

ส่วนประเภทของบทความที่ลงตีพิมพ์ในวารสาร

วารสารการบริหารจัดการและนวัตกรรมท้องถิ่น ตีพิมพ์บทความประเภทต่าง ๆ ดังนี้

1. บทความวิจัย

รายงานผลงานวิจัยใหม่ที่มีองค์ความรู้อันเป็นประโยชน์ เป็นเรื่องที่อยู่ในความสนใจทันต่อเหตุการณ์และยุคสมัย ซึ่งไม่เคยตีพิมพ์ในวารสารใด ๆ มาก่อน ควรมีองค์ประกอบดังนี้

1.1 ชื่อเรื่อง (Title) ให้มีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ โดยพิมพ์ชื่อเรื่องเป็นภาษาไทยและตามด้วยภาษาอังกฤษ

1.2 ผู้พิมพ์ (Author) ชื่อและนามสกุลทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ

1.3 บทคัดย่อ (Abstract) ให้มีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ

1.4 คำสำคัญ (Keywords) ให้มีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ระบุคำเป็นคำสำคัญของเนื้อหา ครอบคลุมชื่อเรื่องที่ศึกษา เหมาะสมสำหรับนำไปใช้เป็นคำค้นหาข้อมูล

1.5 บทนำ (Introduction) เป็นส่วนของเนื้อหาที่อธิบายถึงความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา และเหตุผลนำไปสู่การศึกษาวิจัย ทั้งนี้ ควรอ้างอิงเอกสารและงานวิจัยอื่นที่เกี่ยวข้องด้วยเพื่อให้มีน้ำหนักและเกิดความน่าเชื่อถือ

1.6 วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objectives) ระบุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการวิจัย

1.7 วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods) อธิบายถึงกระบวนการดำเนินการวิจัยอย่างละเอียด และชัดเจน กล่าวถึงรายละเอียดของวิธีการศึกษาประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา และวิธีการศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย รวมทั้งสถิติที่นำมาใช้วิเคราะห์ข้อมูล

1.8 ผลการวิจัย (Research Results) เสนอผลการวิจัยที่ตรงประเด็นตามลำดับขั้นของการวิจัย ควรจำแนกผลออกเป็นหมวดหมู่และสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยการบรรยายในเนื้อเรื่อง และแสดงรายละเอียดเพิ่มเติมด้วยภาพประกอบ ตาราง กราฟ หรือแผนภูมิตามความเหมาะสม

1.9 อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion) ผสมผสานเปรียบเทียบและผลการวิจัยให้เข้ากับหลักทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งเชื่อมโยงผลการวิจัยให้สอดคล้องกับประเด็นปัญหาการวิจัย เพื่อให้มีความเข้าใจหรือเกิดความรู้ใหม่ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยนั้น รวมทั้งข้อดี ข้อเสียของวิธีการศึกษา เสนอแนะความคิดเห็นใหม่ ๆ ปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ เพื่อเป็นแนวทางที่จะนำไปประยุกต์ให้เกิดประโยชน์

1.10 ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions) ระบุข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้ และข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1.11 เอกสารอ้างอิง (References) เป็นการอ้างอิงเอกสารในเนื้อหาให้ใช้ระบบ APA (American Psychological Association citation style) ทั้งนี้ การอ้างอิงเอกสารที่เป็นภาษาไทยหรือภาษาต่างประเทศ

2. บทความวิชาการ

หัวข้อและเนื้อหาควรชี้ประเด็นที่ต้องการนำเสนอให้ชัดเจนและมีลำดับเนื้อหาที่เหมาะสม เพื่อให้ผู้อ่านสามารถเข้าใจได้ชัดเจน รวมถึงใช้ทฤษฎีวิเคราะห์และเสนอแนะประเด็นอย่างสมบูรณ์ ควรมีองค์ประกอบดังนี้

2.1 ชื่อเรื่อง (Title) ให้มีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ โดยพิมพ์ชื่อเรื่องเป็นภาษาไทย และตามด้วยภาษาอังกฤษบรรทัดถัดมา

2.2 ผู้นิพนธ์ (Author) ชื่อและนามสกุลทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ

2.3 บทคัดย่อ (Abstract) ให้มีภาษาไทยและภาษาอังกฤษ

2.4 คำสำคัญ (Keywords) ให้มีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ระบุคำเป็นคำสำคัญของเนื้อหา ครอบคลุมชื่อเรื่องที่ศึกษา เหมาะสมสำหรับนำไปใช้เป็นคำค้นหาข้อมูล

2.5 บทนำ (Introduction) เป็นส่วนแนะนำและปูพื้นเรื่อง เพื่อให้ผู้อ่านทราบข้อมูลเบื้องต้นของเนื้อหา

2.6 เนื้อหา (Content) เนื้อหาบทความ มีการแบ่งประเด็นเรื่องย่อย ๆ และการจัดเรียงลำดับเป็นไปตามรายละเอียดของเนื้อหา

2.7 บทสรุป (Conclusion) การสรุปเนื้อหาในบทความทั้งหมดออกมาอย่างชัดเจน กระชับ โดยมีการสรุปปิดท้ายเนื้อหาที่นำเสนอ

2.8 เอกสารอ้างอิง (References) เป็นการอ้างอิงเอกสารในเนื้อหาให้ใช้ระบบ APA (American Psychological Association citation style) ทั้งนี้ การอ้างอิงเอกสารที่เป็นภาษาไทยหรือภาษาต่างประเทศ

การส่งบทความ

บทความที่จะตีพิมพ์ในวารสารการบริหารจัดการและนวัตกรรมท้องถิ่น ต้องส่งบทความผ่านระบบออนไลน์ได้ที่ <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/jmli/index> เท่านั้น

รูปแบบบทความและการพิมพ์เนื้อหาบทความ

1. การเตรียมต้นฉบับบทความ มีรายละเอียดดังนี้

1.1 ขนาดต้นฉบับ ขนาดหน้ากระดาษ B5 โดยมีการตั้งค่าหน้ากระดาษความกว้าง 7.5 นิ้ว และความสูง 10.5 นิ้ว โดยเว้นระยะห่างระหว่างขอบกระดาษด้านบนและด้านซ้าย 1 นิ้ว ด้านขวาและด้านล่าง 0.5 นิ้ว

1.2 รูปแบบการพิมพ์ เนื้อหาในบทความส่วนแรก จัดเป็นแบบ 1 คอลัมน์ คือ ชื่อเรื่อง ชื่อผู้วิจัย บทคัดย่อ คำสำคัญ และเชิงอรรถ อยู่ส่วนหน้าแรก ส่วนที่สอง จัดเป็นแบบ 1 คอลัมน์ คือ เนื้อหาบทความที่อยู่ส่วนหน้าที่สองเป็นต้นไป

1.3 ใช้รูปแบบตัวอักษร TH Sarabun PSK พิมพ์ด้วยโปรแกรมไมโครซอฟต์เวิร์ด

1.4 หัวกระดาษ ประกอบด้วยเลขหน้า ขนาดตัวอักษร 16 ชนิดตัวธรรมดา ตำแหน่งชิดขอบกระดาษด้านขวาบน

1.5 ชื่อเรื่อง/ชื่อบทความภาษาไทย/ภาษาอังกฤษ ขนาดตัวอักษร 18 ชนิดตัวหนา ตำแหน่งกึ่งกลางหน้ากระดาษ

1.6 ชื่อผู้พิมพ์ภาษาไทย/ภาษาอังกฤษ ระบุเฉพาะชื่อและนามสกุล ไม่ต้องมีคำนำหน้า เว้น 2 เคาะระหว่างชื่อและนามสกุล ขนาดตัวอักษร 16 ชนิดตัวหนา ตำแหน่งกึ่งกลางหน้ากระดาษใต้ชื่อเรื่อง

1.7 เครื่องหมายเลข⁽¹⁾ เขียนไว้บนนามสกุลผู้พิมพ์ เพื่อระบุสังกัดคณะ หน่วยงาน และอีเมลของผู้พิมพ์เพื่อระบุเชิงอรรถ (Footnote) ไว้ด้านล่างกระดาษ

1.8 เชิงอรรถ (Footnote) ให้เขียนไว้ด้านล่างของส่วนหน้าแรก ที่มีเครื่องหมายเลข⁽¹⁾ กำกับไว้บนนามสกุลผู้พิมพ์ ให้ระบุสังกัดคณะ หน่วยงาน และอีเมลของผู้พิมพ์ ขนาดตัวอักษร 14 ชนิดตัวธรรมดา กรณีที่ผู้พิมพ์มีสถานภาพเป็นนักศึกษาให้ระบุหลักสูตรที่นักศึกษา กำลังศึกษาอยู่ เช่น หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เป็นต้น ทั้งนี้ การระบุสังกัดคณะ หน่วยงานของผู้พิมพ์นั้น ผู้พิมพ์ต้องระบุทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษด้วย

1.9 หัวข้อของบทคัดย่อภาษาไทย/ภาษาอังกฤษ ขนาดตัวอักษร 16 ชนิดตัวหนา ตำแหน่งชิดขอบกระดาษด้านซ้าย

1.10 เนื้อหาบทคัดย่อภาษาไทย/ภาษาอังกฤษ ขนาดตัวอักษร 16 ชนิดตัวธรรมดา ให้จัดเป็นแบบ 1 คอลัมน์ บรรทัดแรกเว้น 7 ตัวอักษรจากขอบกระดาษด้านซ้ายและพิมพ์ให้ชิดขอบทั้งสองด้าน ส่วนเนื้อหาบทความที่อยู่หน้าที่สองเป็นต้นไปให้จัดเป็นแบบ 1 คอลัมน์เช่นกัน ทั้งนี้ ควรมีความยาวไม่เกิน 300 คำ และลักษณะของบทคัดย่อควรประกอบไปด้วย วัตถุประสงค์ (Objective) วิธีการศึกษา (Methods) ผลการศึกษา (Results) และคุณค่าหรือการนำไปใช้ประโยชน์

1.11 หัวข้อคำสำคัญ/อังกฤษ ขนาดตัวอักษร 16 ชนิดตัวหนา ตำแหน่งชิดขอบกระดาษด้านซ้าย ระบุคำสำคัญที่นำไปใช้เป็นคำค้น คำสำคัญแต่ละคำค้นด้วยเครื่องหมายจุลภาค (;) ทั้งนี้ ควรมีคำสำคัญ 3-5 คำ โดยต้องจัดเรียงคำสำคัญตามตัวอักษร

1.12 หัวข้อเรื่อง ขนาดตัวอักษร 16 ชนิดตัวหนา ตำแหน่งชิดขอบกระดาษด้านซ้าย

1.13 หัวข้อย่อ ขนาดตัวอักษร 16 ชนิดตัวธรรมดา ระบุหมายเลขหน้าหัวข้อย่อโดยเรียงตามลำดับหมายเลข

1.14 จำนวนต้นฉบับ ควรมีความยาวอยู่ระหว่าง 10-15 หน้า โดยนับรวมตาราง รูปภาพ แผนภูมิ และเอกสารอ้างอิง

1.15 ตาราง รูปภาพ และแผนภูมิ กรณีเป็นตารางให้ชื่อตารางอยู่ด้านบน กรณีที่เป็นรูปภาพหรือแผนภูมิ ให้ระบุชื่อรูปภาพหรือแผนภูมิอยู่ด้านล่าง

ตารางที่ 1 รายละเอียดรูปแบบการเตรียมต้นฉบับบทความ

รายละเอียด	ขนาดอักษร	รูปแบบ	ชนิด
ชื่อเรื่อง (ภาษาไทย/ภาษาอังกฤษ)	18	กึ่งกลาง	ตัวหนา
ชื่อผู้พิมพ์ (ภาษาไทย/ภาษาอังกฤษ)	16	กึ่งกลาง	ตัวหนา
หน่วยงานที่สังกัด (เชิงอรรถ : Footnote) (ภาษาไทย/ภาษาอังกฤษ)	14	ชิดซ้าย	ตัวธรรมดา
บทคัดย่อ (ภาษาไทย/ภาษาอังกฤษ)	16	ชิดซ้าย	ตัวหนา
คำสำคัญ (ภาษาไทย/ภาษาอังกฤษ)	16	ชิดซ้าย	ตัวหนา
หัวข้อหลักตามรูปแบบบทความกำหนดไว้	16	ชิดซ้าย	ตัวหนา

รายละเอียด	ขนาดอักษร	รูปแบบ	ชนิด
หัวข้อย่อ	16	ชิดซ้าย	ตัวหนา
เนื้อหาตามรูปแบบบทความกำหนดไว้	16	ชิดซ้าย	ตัวธรรมดา
เอกสารอ้างอิง (ภาษาไทย/ภาษาอังกฤษ)	16	ชิดซ้าย	ตัวหนา
ตาราง			
ชื่อตาราง (ตารางที่ : จัดไว้บนตาราง)	16	ชิดซ้าย	ตัวหนา
รายละเอียดชื่อตาราง (พิมพ์ต่อจากชื่อตาราง)	16	ชิดซ้าย	ตัวธรรมดา
รูปภาพ/แผนภูมิ			
ชื่อรูปภาพ/แผนภูมิ	16	ชิดซ้าย	ตัวหนา
(ภาพ/แผนภูมิที่ : จัดไว้ใต้รูปภาพ/แผนภูมิ)			
รายละเอียดชื่อรูปภาพ/แผนภูมิ	16	ชิดซ้าย	ตัวธรรมดา
(พิมพ์ต่อจากชื่อรูปภาพ/แผนภูมิ)			
เอกสารอ้างอิง : ใช้รูปแบบการอ้างอิงแบบ APA (American Psychological Association citation style)			
โดยการอ้างอิงเอกสารที่เป็นภาษาไทยหรือภาษาต่างประเทศ			
จำนวนต้นฉบับ : มีความยาวอยู่ระหว่าง 10-15 หน้า			

เอกสารอ้างอิงในบทความ

รูปแบบการอ้างอิงในเนื้อเรื่องใช้วิธีการอ้างอิงระบบนาม-ปี ตามรูปแบบของ American Psychological Association (APA) โดยแบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือ

1. การอ้างอิงต้นเนื้อความ ให้ใช้ระบบตัวอักษรโดยระบุชื่อ-นามสกุล ตามด้วย วงเล็บเปิด-ปิด แล้วระบุปีที่ตีพิมพ์ เช่นอนุวัต กระสังข์ (2560) เป็นต้น

2. การอ้างอิงท้ายเนื้อความ ให้ใช้ระบบตัวอักษรโดยใช้ วงเล็บ เปิด-ปิด แล้วระบุชื่อ-นามสกุลของผู้เขียนและปีที่ตีพิมพ์ กำกับท้ายเนื้อความที่ได้อ้างอิง ดังนี้

อ้างอิงจากเอกสารภาษาไทย

1. ผู้แต่งหนึ่งคน ให้อ้างชื่อผู้แต่งแล้วตามด้วยเครื่องหมายจุลภาค (,) และตามด้วยปีที่ตีพิมพ์ เช่น (อนุวัต กระสังข์, 2561)

2. ผู้แต่งสองคน ให้อ้างชื่อของผู้แต่งทั้งสองคนโดยใช้คำว่า “และ” ในการเชื่อมผู้เขียนทั้งสองแล้วตามด้วยเครื่องหมายจุลภาค (,) และปีที่ตีพิมพ์ เช่น (อนุวัต กระสังข์และสมาน งามสนิท, 2560)

3. ถ้ามีผู้แต่งมากกว่า 2 คนให้อ้างชื่อของผู้แต่งคนแรกแล้วเพิ่มคำว่า “และคณะ” แล้วตามด้วยเครื่องหมายจุลภาค (,) และตามด้วยปีที่ตีพิมพ์ เช่น (สมาน งามสนิทและคณะ, 2562)

อ้างอิงจากเอกสารภาษาอังกฤษ

1. ถ้ามีผู้แต่งหนึ่งคนให้อ้างนามสกุลของผู้แต่ง ตามด้วยเครื่องหมายจุลภาค (,) และปีที่พิมพ์ เช่น (Therry, 2018)
 2. ถ้ามีผู้แต่งสองคนให้อ้างนามสกุลของผู้แต่งทั้งสองคน โดยใช้เครื่องหมายแอมป์ (&) คั่นกลางระหว่างนามสกุลของผู้แต่งทั้งสอง แล้วตามด้วยเครื่องหมายจุลภาค (,) และปีที่พิมพ์ เช่น (Horry & Peter, 2018)
 3. ถ้ามีผู้แต่งมากกว่า 2 คนให้อ้างนามสกุลของผู้แต่งคนแรกตามด้วย et al. ตามด้วยเครื่องหมายจุลภาค (,) และปีที่พิมพ์ (Peter et al., 2010)
- เอกสารอ้างอิงที่ใช้อ้างอิงในเนื้อหาบทความ จะต้องปรากฏในเอกสารอ้างอิงท้ายบทความทุกรายการ

เอกสารอ้างอิงท้ายบทความ

1. หนังสือ

ชื่อ/นามสกุลผู้พิมพ์.//ปีพิมพ์.//ชื่อหนังสือ.//ครั้งที่พิมพ์(ถ้ามี).//เมืองที่พิมพ์.:/ สำนักพิมพ์.
Author.//Year of Publication.//Title of Book.//Edition of Book.//Place of
Publication.:/Publisher Name.

ตัวอย่าง

อนุกวัตร กระสังข์. (2560). *พื้นฐานรัฐประศาสนศาสตร์*. พระนครศรีอยุธยา: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณ
ราชวิทยาลัย.

Cook, Robert D. (1995). *Finite Element Modeling for Stress Analysis*. New york:
John Wiley & sons.

2. วารสาร

ชื่อ/นามสกุลผู้พิมพ์.//ปี,เดือน/วันที่พิมพ์.//ชื่อบทความ.//ชื่อวารสาร.//ปีที่พิมพ์ (ฉบับที่
พิมพ์).:/เลขหน้าแรก-หน้าสุดท้าย.

Author.//Date of Publication.//Title of Article.//Name of
Journal.//Year(Volume).:/page.

ตัวอย่าง

ยรรยงวรกร ทองแถม. (2563). กลยุทธ์การสื่อสารการตลาดออนไลน์โดยใช้อัตลักษณ์ท้องถิ่นในการ
สร้างแบรนด์ชุมชนกาแฟดอยเผ่าไทยของบ้านรักไทย อำเภอเนินมะปราง จังหวัดพิษณุโลก.
วารสารการบริหารจัดการและนวัตกรรมท้องถิ่น. 6(4), 55-68.

3. หนังสือพิมพ์

ชื่อ/นามสกุลผู้พิมพ์.//ปี,เดือน/วันที่พิมพ์.//ชื่อบทความ.//ชื่อหนังสือพิมพ์.//
เลขหน้าแรก-หน้าสุดท้าย.

Author.//Date of Publication.//Title of Article.//Name of Newspaper.//page.

ตัวอย่าง

ปรียา เหล่าวิวัฒน์. (2549, พฤศจิกายน 6). เกียรติอันภาคภูมิ. *กรุงเทพธุรกิจ*, น. 13.

Jewell, Mark. (2006, November 7). Silent Aircraft' Spreads its Wings.

Bangkok Post, p. 13

4. วิทยานิพนธ์

ชื่อ/นามสกุลผู้นิพนธ์.// (ปีที่พิมพ์).// ชื่อวิทยานิพนธ์.// วิทยานิพนธ์ระดับ/(บัณฑิต,
มหาบัณฑิต, ดุษฎีบัณฑิตให้ระบุลงให้ชัดเจน)// ชื่อสถานศึกษา.

Author.// (Year of Publication).// Title of Thesis.// Degree of Thesis.//
Publisher Name.

ตัวอย่าง

อนุวัต กระสังข์. (2557). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรตามแนวพุทธภายใต้กระแสบริโภคนิยม*.

วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

5. รายงานการวิจัย

ผู้แต่ง.// (ปีที่พิมพ์).// ชื่อเรื่อง.// (รายงานผลการวิจัย).// สถานที่พิมพ์: สำนักพิมพ์.

อนุวัต กระสังข์. (2557). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรตามแนวพุทธภายใต้กระแสบริโภคนิยม*.
รายงานผลการวิจัย. โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ
ราชวิทยาลัย.

6. สัมภาษณ์

ชื่อผู้ที่ได้รับการสัมภาษณ์.// (ปีที่สัมภาษณ์, วัน เดือน).// ตำแหน่ง.// [บทสัมภาษณ์].

สุรพล สุยะพรหม. (2560, 5 มีนาคม). รองอธิการบดีฝ่ายกิจการทั่วไป มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย [บทสัมภาษณ์].

7. สื่ออิเล็กทรอนิกส์

ผู้แต่ง.// (ปีที่เผยแพร่).// ชื่อเรื่อง.// สืบค้น วัน เดือน ปี.// จาก/แหล่งที่มาของข้อมูล.

กรมเศรษฐกิจการพาณิชย์. (2548). *พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์*. สืบค้น 3 กรกฎาคม 2548, จาก
<http://www.moc.go.th/thai/dbe/ecoco/e-com3.htm>

Buddhism Meditation Triratna Find us Community. (2020). *Who Was The Buddha?*.
Retrieved March 20, 2020, from <https://thebuddhistcentre.com/text/who-was-buddha>.