



Journal of Modern Learning Development

ISSN 2673-074X (Print) ISSN 2697-455X (Online)



ปีที่ 7 ฉบับที่ 1 มกราคม - กุมภาพันธ์ 2565
Vol. 7 No. 1 January - February 2022

Journal of Modern Learning Development

ISSN 2673-074X (Print)

ISSN 2697-455X (Online)

ปีที่ 7 ฉบับที่ 1 ประจำเดือนมกราคม – กุมภาพันธ์ 2565

วัตถุประสงค์

Journal of Modern Learning Development เป็นวารสารวิชาการราย 2 เดือน (ปีละ 6 ฉบับ ฉบับที่ 1 มกราคม-กุมภาพันธ์, ฉบับที่ 2 มีนาคม-เมษายน, ฉบับที่ 3 พฤษภาคม-มิถุนายน, ฉบับที่ 4 กรกฎาคม-สิงหาคม, ฉบับที่ 5 กันยายน-ตุลาคม, ฉบับที่ 6 พฤศจิกายน-ธันวาคม) มีวัตถุประสงค์ เพื่อเผยแพร่บทความวิจัย และบทความวิชาการแก่นักวิจัย นักวิชาการ คณาจารย์ และนักศึกษา ด้านศาสนา ปรัชญา นิติศาสตร์ รัฐศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตร์ ภาษาศาสตร์ การศึกษาเชิงประยุกต์ รวมถึงสหวิทยาการอื่นๆ

บทความที่ได้รับการพิจารณาให้ตีพิมพ์เผยแพร่ได้ผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิ (Peer Review) อย่างน้อย 2 ท่าน พิจารณาตีพิมพ์บทความทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ

ทัศนะและความคิดเห็นที่ปรากฏในบทความ Journal of Modern Learning Development ถือเป็นความรับผิดชอบของผู้เขียนบทความนั้น และไม่ถือเป็นทัศนะของกองบรรณาธิการ Journal of Modern Learning Development ไม่สงวนลิขสิทธิ์การคัดลอก แต่ให้อ้างอิงแสดงที่มา

กำหนดการเผยแพร่ ปีละ 6 ฉบับ

ฉบับที่ 1 มกราคม – กุมภาพันธ์

(เผยแพร่ทางเว็บไซต์ 28 กุมภาพันธ์)

ฉบับที่ 2 มีนาคม – เมษายน

(เผยแพร่ทางเว็บไซต์ 30 เมษายน)

ฉบับที่ 3 พฤษภาคม – มิถุนายน

(เผยแพร่ทางเว็บไซต์ 30 มิถุนายน)

ฉบับที่ 4 กรกฎาคม – สิงหาคม

(เผยแพร่ทางเว็บไซต์ 30 สิงหาคม)

ฉบับที่ 5 กันยายน – ตุลาคม

(เผยแพร่ทางเว็บไซต์ 30 ตุลาคม)

ฉบับที่ 6 พฤศจิกายน – ธันวาคม

(เผยแพร่ทางเว็บไซต์ 30 ธันวาคม)

เกณฑ์การพิจารณาและคัดเลือกบทความ

บทความแต่ละบทความจะได้รับการพิจารณาจากคณะกรรมการกลั่นกรองบทความวารสาร (Peer Review) จำนวน 2 ท่าน ที่มีความเชี่ยวชาญในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง และได้รับความเห็นชอบจากกองบรรณาธิการก่อนตีพิมพ์ โดยการพิจารณาบทความจะมีรูปแบบที่ผู้พิจารณาบทความไม่ทราบข้อมูลของผู้เขียนบทความ เช่น ชื่อหรือประวัติการทำงาน และผู้เขียนบทความไม่ทราบชื่อผู้พิจารณาบทความ (Double-Blind Peer Review)

บทความที่ส่งมาขอเพื่อตีพิมพ์ในวารสาร จะต้องไม่เคยตีพิมพ์หรืออยู่ระหว่างการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตีพิมพ์ในวารสารอื่น ผู้เขียนบทความต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การเสนอบทความของวารสาร และต้องให้เป็นไปตามรูปแบบที่กำหนดไว้

ทรรศนะและความคิดเห็นของผู้เขียนบทความ ถือเป็นความรับผิดชอบของผู้เขียนบทความนั้น และไม่ถือทรรศนะความรับผิดชอบของกองบรรณาธิการ

เจ้าของ

ศูนย์พัฒนาการเรียนรู้สมัยใหม่

บจก.พัฒนาการเรียนรู้สมัยใหม่

เลขที่ 141 หมู่ 6 ตำบลบ้านชัย อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี 41190

<https://so06.tci-thaijo.org/index.php/jomld/index>

E-mail: journal1990jmsd@gmail.com

บรรณาธิการ

ดร.ธีรดนัย กัปโก

ศูนย์พัฒนาการเรียนรู้สมัยใหม่

กองบรรณาธิการ

รศ.ดร.สัญญา เคนาภูมิ

รศ.ดร.รัตนะ ปัญญาภา

รศ.ดร.ภาสกร ดอกจันทร์

พระปลัดสมชาย ปโยโค,ดร.

ผศ.ดร.หอมหวล บัวระภา

ผศ.ดร.ธีระพงษ์ มีไธสง

ผศ.ดร.ปัญญา คล้ายเดช

ผศ.ดร.ประมุข ศรีชัยวงษ์

ดร.สมพงษ์ เกษานุช

ว่าที่ร้อยตรี ดร. สุริยะ หาญพิชัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

มหาวิทยาลัยมหาสารคามราชวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

คณะกรรมการกลั่นกรองบทความวารสาร (Peer Review)

ผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอก

รศ.ดร.รัตนะ ปัญญาภา

รศ.ดร.สัญญา เคนาภูมิ

รศ.ดร.ภาสกร ดอกจันทร์

รศ.ดร.สุวัฒน์ จุลสุวรรณ

รศ.ดร.ศิวัช ศรีโสภากุล

รศ.ดร.พรชัย เจดามาน

รศ.ดร.โชติ บดีรัฐ

รศ.ดร.สุรพงษ์ คงสัตย์

ผศ.ดร.วิเชียร แสนมี

ผศ.ดร.ธีระพงษ์ มีไธสง

ผศ.ดร.กุลจิรา รักนนคร

ผศ.ดร.อภิญวัฒน์ โพธิ์सान

ผศ.ดร.ปัญญา คล้ายเดช

ผศ.ดร.ประมุข ศรีชัยวงษ์

ผศ.ดร.เสกสรรค์ สนวน

ผศ.ดร.ภูมิภควัธน์ ภูมิพงศ์คชศร

ผศ.ดร.ธีรทัศน์ โรจนกิจจากุล

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

มหาวิทยาลัยมหาสารคามราชวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

นักวิชาการอิสระ

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

ผศ.ดร.อรรถ อภินันท์ธีระศักดิ์ดา
ผศ. ดิษยพรรณ ศรีบุญเรือง
พระปลัดสมชาย ปโยโค,ดร.
พระมหาพิสิฐ วิสิฐฐปณโณ,ดร.
ดร.เกศสุดา โภคานิตย์
ดร.อินทุราภรณ์ อินทรประจบ
ดร.สมพงษ์ เกษานุช
ดร.สมควร นามสีฐาน
ดร.รัชดา ภักดียิ่ง
ดร.ลักขณา อินทร์บึง
ว่าที่ร้อยตรี ดร. สุริยะ หาญพิชัย
ดร.ดำเนิน หมายดี
ดร.เกษภา ผาทอง
ดร.สาคร มหาหิงค์
ดร.อดิสร หนั่นคำจรร
ดร.กิตติพงษ์ พิพิธกุล

มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ
มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาลัยพิษณุพนธ์
นักวิชาการอิสระ
นักวิชาการอิสระ

ผู้จัดการวารสาร

นางสาวนัยนา กัปโก

ศูนย์พัฒนาการเรียนรู้สมัยใหม่

สารบัญ

บทความวิจัย

- ➔ ผลการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ด้วยไมโครซอฟท์ ทีมส์ ในรายวิชาการวรรณกรรมร่วมสมัย 1
ทรงภพ ขุนมธูรส, ป ประภัสสนันท์ เรืองจันทร์ และ ชญาดี เกรงษ์
- ➔ แนวทางการมีส่วนร่วมในการดำเนินโครงการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดของพระสงฆ์ 12
และประชาชนในเขตเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย
ธัญกนกกรัณฑ์ จิระโชคนิธิโยธ, สมเดช นามเกต และ พระครูจิระธรรมธัช
- ➔ ผลกระทบของการจัดการความรู้ที่มีต่อศักยภาพการตอบสนองลูกค้าของสำนักงานไปรษณีย์ 30
เขต ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด
ชุลีกร สุขล, พลาญ จันทระจตุรภัทร และ สุมิตรา จิระวุฒินันท์
- ➔ แนวทางการพัฒนาชุมชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของประชาชนชุมชน OTOP บ้านบกหวาน 44
ตำบลค่ายบกหวาน อำเภอเมืองหนองคาย
พระณเดช ปคุโณ (สมบุรณ์พร้อม), พระครูพิศาลสารบัณฑิต และ พระครูจิระธรรมธัช
- ➔ ศึกษาการบริหารงานตามหลักพุทธธรรมมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนัง 56
อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย
พระอรรณพ อุดคปญโญ (ไวยวรรณ), สมเดช นามเกต และ พระครูจิระธรรมธัช
- ➔ ข้อเสนอเชิงนโยบายการส่งเสริมบทบาทที่เหมาะสมของพระสงฆ์ด้านการพัฒนาเด็กและ 69
เยาวชน
จิระพรรณ นิลทองคำ
- ➔ พฤติกรรมทางการเมืองของผู้นำท้องถิ่นตามทรรศนะของประชาชนในอำเภอโพธิ์ตาก 84
จังหวัดหนองคาย
พระวุฒิชัย หิตวิฑู (เภาโพธิ์), สุรพล พรหมกุล และ สมควร นามสีฐาน
- ➔ กลยุทธ์การตลาดร้านค้าปลีกและค้าส่งห้างหุ้นส่วนจำกัดกวงหง อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัด 96
สกลนคร
ชาญวิทย์ คูเรืองรัมย์ และ ดนัยพงศ์ เชษฐโชติศักดิ์
- ➔ พฤติกรรมผู้บริโภคและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ 112
บริการสินเชื่รถยนต์ของผู้บริโภคในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
กันตเมศร์ วลัยทวีสิน และ ช่อ วายุภักตร์

- ➔การพัฒนากระบวนการเรียนรู้โดยบูรณาการแนวคิดจิตตปัญญาศึกษา ระบบพี่เลี้ยง และการวิจัยเป็นฐาน (CCR) เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะครูหลักสูตรการวัดประเมินและวิจัยทางการศึกษาคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา 124
สิริกร โตสติ, ทิตยา ลิทธิโสภาสกุล และ วิเชียร อินทรสมพันธ์
- ➔การศึกษาพฤติกรรมการจัดการเรียนรู้ตามแนวทางสะเต็มศึกษาของนักศึกษาครู 138
เกียรติศักดิ์ รักษาพล
- ➔กลยุทธ์การบริหารสถานศึกษาเพื่อส่งเสริมการเป็นโรงเรียนคุณธรรม 155
อภิญญา สิงหา
- ➔กลยุทธ์การเพิ่มยอดขายของวิชัยเฟอร์นิเจอร์จังหวัดขอนแก่น 169
จุฬาลักษณ์ อยู่พงษ์ และ ดนัยพงศ์ เทษฐโชติศักดิ์
- ➔ การศึกษาแนวทางการปฏิบัติวิปัสสนากรรมฐาน หลวงปู่มั่น ฐิริทตโต 187
วัศพล ปญญาปชโชโต (อัจฉริยปัญญาชน)
- ➔การพัฒนาผลิตภัณฑ์จากข้าวเพื่อส่งเสริมการตลาดของวิสาหกิจชุมชน กลุ่มแม่บ้านเกษตรกรบ้านนาเกตุ อำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี 200
สุธิดา เลขาวิจิตร
- ➔การประยุกต์ใช้กลยุทธ์น่านน้ำสี่ครามและแบบจำลองธุรกิจแคนวาสเพื่อเพิ่มยอดขายผู้ใช้บริการโมบายแบงก์กิงของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร 218
อมรรรัตน์ มาพระยีน และ ช่อ วายุภักตร์
- ➔แนวทางการส่งออกผลิตภัณฑ์ประเภทผ้าและเครื่องแต่งกายของธุรกิจโอท็อป 5 ดาว จังหวัดชายแดนใต้ 241
ลาวัณย์ พงษ์สุวรรณศิริ, อุษณีย์ พรหมศรียา และ สุไลยา กุวิง
- ➔แนวทางการแก้ไขปัญหาจากการนำแนวคิดการตั้งวัตถุประสงค์และผลลัพธ์มาใช้ในการบริหารองค์กร : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น 255
ศิริวารินทร์ วานมนตรี และ อมรรวรรณ รังกุล
- ➔การจัดการทรัพย์สินที่รับตามพระราชบัญญัติมาตรการในการปราบปรามผู้กระทำความผิดเกี่ยวกับยาเสพติด พ.ศ. 2534 ให้ตกเป็นของกองทุนป้องกันและปราบปรามยาเสพติด 267
พงศกร ทองมี
- ➔แบบจำลองธุรกิจของฟาร์มเลี้ยงจิ้งหรีด KK Cricket Farm ตำบลท่าพระ อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น 286
เจตนิพัทธ์ มุสิกเกตุ และ ศักดิ์ชัย เจริญศิริพรกุล

➔ แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพบุคลากรในการทำงานยุคความปกติใหม่กรณีศึกษา กอง 301
บำรุงรักษา ฝ่ายปฏิบัติการและบำรุงรักษาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียง
เหนือ)

ณปภัช พงศาจิรอังกูร และ อมรรวรรณ รังกุล

➔ แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการลูกค้าของธนาคารทหารไทยธนชาต สาขาร้อยเอ็ด 313
รังสินี ศิริวรารักษ์ และ อมรรวรรณ รังกุล

➔ **Development of Learning Behavior of Animals : Case Study of Dogs and 332**
Cats
Panomporn Saenprasert

➔ แบบจำลองสมการโครงสร้างของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ 340
ธุรกิจของธนาคารออมสินศูนย์สินเชื่อธุรกิจลูกค้า SMEs 11 มัญจาคีรี
ประวิทย์ เศรษฐธำรักษ์ และ บุษกรณ์ ลิ้ใจยะระ

➔ การพัฒนาเกษตรปลอดภัยของกลุ่มปลูกผักปลอดสารพิษ บ้านนาฝาย 357
อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ
อินทราภรณ์ อินทรประจบ, สมศักดิ์ จันท่อง, ธรรมรัตน์ โพธิสุวรรณปัญญา และ
ชูเกียรติ ผลาผล

➔ **The Process of Crossing Cognitive Legitimacy Threshold in Community of 372**
Practice
Hannan Li

➔ **The Influence of Transformation Leadership on Knowledge Sharing Within 379**
a Project Team Studies the Mediation Role of Based on Team Atmosphere
Tingting Dai and Xu Ren

➔ **A Study of Inter-generational Differences Among Bank Employees 393**
Xia Hu

➔ **The Influence of Industrial Diversification in Transforming Production 408**
Mode on the Synthetic Efficiency for Herder : Taking the Yili River Valley as
an Example
Lu Tang and Shenglong Han

บทความพิเศษ

➔ การใช้หลักกฎหมายบังคับเด็ดขาด กรณีสนธิสัญญาห้ามอาวุธนิวเคลียร์ 415
สมบูรณ์ เสี่ยมบุตร

ภาคผนวก

428

ผลการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ด้วยไมโครซอฟท์ ทีมส์
ในรายวิชาการวรรณกรรมร่วมสมัย
**Results of Online Teaching and Learning with Microsoft Teams in
Contemporary Literature Course**

ทรงภพ ขุนมธุรส,
ป ประภัสสนันท์ เรืองจันทร์ และ ชญาตี เจริญชัย
มหาวิทยาลัยนเรศวร
**Songphop Khunmathurot,
Por Prapassanan Ruangjan and Chayatee Ngourangsi**
Naresuan University, Thailand
Corresponding Author, E-mail: songphop.kh@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ด้วย Microsoft Teams ในรายวิชาการวรรณกรรมร่วมสมัยของนิสิตสาขาวิชาภาษาไทย คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ด้วย Microsoft Teams ในรายวิชาการวรรณกรรมร่วมสมัย 2) ศึกษาความพึงพอใจที่มีต่ออาจารย์ผู้สอนในรายวิชาการวรรณกรรมร่วมสมัย กลุ่มเป้าหมาย คือ นิสิตสาขาวิชาภาษาไทย ชั้นปีที่ 2 คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ที่ลงทะเบียนเรียนในรายวิชาการวรรณกรรมร่วมสมัย ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2563 จำนวน 73 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ด้วย Microsoft Teams และแบบสอบถามความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อครูผู้สอน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ การหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ผลการวิจัยพบว่า 1) นิสิตสาขาวิชาภาษาไทย คณะศึกษาศาสตร์ มีความพึงพอใจโดยรวมในการเรียนการสอนออนไลน์ด้วย Microsoft Teams ในรายวิชาการวรรณกรรมร่วมสมัย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 4.32$, S.D. = 0.68) และ 2) นิสิตมีความพึงพอใจต่ออาจารย์ผู้สอนในรายวิชาการวรรณกรรมร่วมสมัย อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.60) สะท้อนให้เห็นว่านิสิตมีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ด้วย Microsoft Teams ของอาจารย์ผู้สอนในช่วงสถานการณ์การแพร่

* วันที่รับบทความ: 18 สิงหาคม 2564; วันที่แก้ไขบทความ 26 สิงหาคม 2564; วันที่ตอบรับบทความ: 28 สิงหาคม 2564

Received: August 18, 2021; Revised: August 26, 2021; Accepted: August 28, 2021

ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 และไม่ส่งผลกระทบต่อการเรียนรู้การสอนในรายวิชาวรรณกรรมร่วมสมัยมากนัก

คำสำคัญ: การจัดการเรียนการสอนออนไลน์; ไมโครซอฟท์ ทีมส์; วรรณกรรมร่วมสมัย

Abstracts

This research is an online teaching and learning management with Microsoft Teams in Literature Contemporary course of Thai language students, Faculty of Education, Naresuan University with the objective of 1) Study the students' satisfaction with online teaching management with Microsoft Teams in Contemporary Literature course. 2) To study the satisfaction towards teachers in Contemporary Literature course. And the target group was students of the Thai language program, 2nd year, Faculty of Education, Naresuan University. Research tools is a questionnaire on the satisfaction of students towards online teaching and learning with Microsoft Teams. And the student satisfaction questionnaire towards teachers. The statistics used in the analysis were finding the mean ($\bar{X}$) and Standard Deviation (S.D.)

The results of the research showed that 1) Thai language students Faculty of Education Overall satisfaction with online teaching with Microsoft Teams in Contemporary Literature course at a high level, the mean is ($\bar{X} = 4.32$, S.D. = 0.68) and 2) the students were satisfied with the instructors in the Contemporary Literature course. At the highest level, the mean value was ($\bar{X} = 4.52$, SD = 0.60), reflecting that the students were satisfied with the instructor's online teaching management with Microsoft Teams during the epidemic situation of Corona 2019 and not It greatly affects the teaching and learning of Contemporary Literature courses.

Keywords: Online Teaching and Learning; Microsoft Teams; Contemporary Literature

บทนำ

การแพร่ระบาดของโรคโคโรนาไวรัส 2019 ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของวิถีชีวิตแบบใหม่ (New Normal) ทั้งภาครัฐและภาคประชาชนต้องมีการปรับตัวครั้งใหญ่เพื่อให้สามารถดำเนินชีวิตได้ตามปกติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสถาบันการศึกษาจำเป็นต้องปรับตัวด้วยการออกแบบการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน รวมทั้งวางแผนการรับมือกับภาวะหยุดชะงักทางการศึกษา (Education Disruption) ทั้งนี้เพื่อให้การจัดการเรียนการสอนสามารถดำเนินไปได้ตามปกติและส่งเสริมให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ตลอดชีวิต รวมทั้งควรวิเคราะห์ถึงปัจจัยและความเป็นไปได้ของการเรียนการสอนแบบออนไลน์ เพื่อให้การเรียนรู้ที่ราบรื่นและบรรลุตามวัตถุประสงค์ (วิทยา วาโย และคณะ, 2563 : 285-298) อย่างไรก็ตาม การจัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์เป็นวิธีการที่จะช่วยให้การศึกษาไม่หยุดชะงัก ครูผู้สอนจึงต้องปรับตัวและเรียนรู้ที่จะใช้อุปกรณ์และเครื่องมือต่างๆ ที่จะสามารถสอนหนังสือเพื่อให้ผู้เรียนได้รับความรู้ได้อย่างใกล้เคียงหรือเท่าเทียม

กับการจัดการเรียนการสอนในห้องเรียนให้ได้ และอีกนัยหนึ่งการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ยังเป็นการรองรับการเรียนรู้ในสังคมแห่งเทคโนโลยีดิจิทัลที่ก้าวหน้าอย่างไม่สิ้นสุดด้วย

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโคโรนาไวรัส 2019 ดังกล่าวข้างต้น สถาบันการศึกษาและครูอาจารย์ จึงต้องปรับตัวและเรียนรู้วิธีการสอนในรูปแบบออนไลน์ เพื่อที่จะแก้ไขปัญหาการเรียนการสอน ไม่ที่จะเป็นการสอนออนไลน์ด้วยโปรแกรม Microsoft Teams โปรแกรม Zoom โปรแกรม Google meet เป็นต้น ซึ่งในแต่ละโปรแกรมจะมีข้อจำกัดที่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับสถาบันการศึกษาที่จะต้องเลือกใช้ให้เหมาะสมกับบริบทของสถานศึกษาและผู้เรียน โดยมหาวิทยาลัยนเรศวรมีนโยบายให้จัดการเรียนการสอนออนไลน์ด้วย Microsoft Teams เนื่องจากคุณสมบัติที่ครบเครื่องในโปรแกรมเดียว ทำให้การจัดการเรียนการสอนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพทั้งการสื่อสารในกลุ่ม ระบบมอบหมายงานพร้อมประเมิน และพื้นที่สำหรับจัดเก็บไฟล์เอกสารที่ใช้ร่วมกัน นอกจากนี้ยังผสานกับ Office 365 ทำให้การใช้งานมีความหลากหลายมากขึ้น โดย Microsoft Teams สามารถที่จะประชุมออนไลน์ มอบหมาย/ติดตามงาน การประกาศและติดตามข่าวสาร ติดต่อสื่อสาร ห้องเรียนออนไลน์ ให้คะแนนชิ้นงาน/การบ้าน (สถาบันสหกิจศึกษาและพัฒนาสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ไทย-เยอรมัน, 2564 : ออนไลน์) จากคุณสมบัติต่างๆ ของโปรแกรม Microsoft Teams ทำให้กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม (อว.) ร่วมมือกับบริษัท ไมโครซอฟท์ (ประเทศไทย) จำกัด ยกย่องการเรียนการสอนออนไลน์ด้วย Microsoft Teams สำหรับการศึกษาโดยเฉพาะ นอกจากนี้บริษัท ไมโครซอฟท์ (ประเทศไทย) จำกัด ได้ให้ความสำคัญกับการศึกษาและมุ่งมั่นสนับสนุนพัฒนาการเรียนรู้เพื่อเพิ่มทักษะให้กับนิสิตนักศึกษาผ่านคณาจารย์ ด้วยการบูรณาการการเรียนการสอนโดยใช้เทคโนโลยีแบบองค์รวมตลอดมา ทั้งนี้เพื่อให้ครูอาจารย์ทั่วโลกได้นำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในแบบฉบับการสอนของตนเอง ด้วยเป้าหมายเดียวกันคือต้องการส่งผ่านความรู้ให้นักเรียนและนิสิตนักศึกษาให้ดีที่สุด (Thornthawat Thongnab, 2020 : Online) ทำให้สถาบันการศึกษาหลายแห่งเลือกที่จะใช้โปรแกรมนี้ในการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ เห็นได้จาก มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีล้านช้าง ที่เป็นสถานศึกษาอีกแห่งหนึ่งที่ได้รับผลกระทบจากมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคภัยนี้และได้นำโปรแกรม Microsoft Teams มาใช้การเรียนการสอนออนไลน์ (ธนวัฒน์ ขาวโพธิ์และคณะ, 2563 : 261-274) จากความสำคัญและความจำเป็นดังกล่าว จึงทำให้อาจารย์ผู้สอนต้องเข้ารับการอบรมเรียนรู้การใช้โปรแกรม Microsoft Teams เพื่อนำมาใช้ในการเรียนการสอนทุกรายวิชาในมหาวิทยาลัย ผู้วิจัยจึงสนใจทำวิจัยเรื่อง ผลการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ด้วยไมโครซอฟท์ ทีมส์ ในรายวิชาการวรรณกรรมร่วมสมัย ซึ่งเป็นรายวิชาที่ผู้วิจัยรับผิดชอบสอนในรูปแบบออนไลน์ตลอดทั้งภาคการศึกษาเป็นครั้งแรก จึงต้องการทราบผลความพึงพอใจของนิสิตเพื่อจะได้นำไปปรับปรุงและพัฒนาการเรียนการสอนต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ผ่านด้วย Microsoft Teams ในรายวิชาการวรรณกรรมร่วมสมัย
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจที่มีต่ออาจารย์ผู้สอนในรายวิชาการวรรณกรรมร่วมสมัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยระเบียบวิธีการวิจัย ดังนี้

1. กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ นิสิตสาขาวิชาภาษาไทย ชั้นปีที่ 2 คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ที่ลงทะเบียนเรียนในรายวิชาการวรรณกรรมร่วมสมัย ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2563 จำนวน 73 คน ได้มาโดยวิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling)

2. เครื่องมือการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยแบบสอบถามที่ใช้วัดระดับความพึงพอใจมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ ตามหลักการของลิเคิร์ต (Likert) (บุญชม ศรีสะอาด, 2553 : 121) โดยมีเกณฑ์กำหนดค่าระดับความพึงพอใจ ดังนี้

5 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

4 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

3 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

2 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

1 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

โดยแบ่งเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ด้วย Microsoft Teams ในรายวิชาการวรรณกรรมร่วมสมัย จำนวน 10 ข้อ และแบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่ออาจารย์ผู้สอนในรายวิชาการวรรณกรรมร่วมสมัย จำนวน 7 ข้อ และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ด้วย Microsoft Teams ในรายวิชาการวรรณกรรมร่วมสมัย โดยมีวิธีการสร้างเครื่องมือการวิจัย ดังนี้

2.1 ศึกษาข้อมูลจากหนังสือ เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถามของแบบสอบถามที่เกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการเรียนการสอนออนไลน์ด้วย Microsoft Teams

2.2 กำหนดประเด็น และขอบเขตของคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และประโยชน์ที่จะได้รับจากความพึงพอใจต่อการเรียนการสอนออนไลน์ด้วย Microsoft Teams

2.3 สร้างแบบสอบถามและนำแบบสอบถามที่ออกแบบไว้จำนวน 2 ชุด โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน พิจารณาแบบสอบถามโดยกำหนดระดับความเหมาะสมไว้ 5 ระดับ ดังนี้

- 5 หมายถึง มีความเหมาะสมมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความเหมาะสมมาก
- 3 หมายถึง มีความเหมาะสมปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความเหมาะสมน้อย
- 1 หมายถึง มีความเหมาะสมน้อยที่สุด

หลังจากพิจารณาความเหมาะสมแล้ว ขอให้ท่านผู้เชี่ยวชาญได้กรุณาให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อเป็นประโยชน์ในการนำไปพัฒนาปรับปรุงแก้ไขต่อไป ซึ่งผลการประเมินคุณภาพของแบบสอบถามความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ผ่านด้วย Microsoft Teams ในรายวิชาการวรรณกรรมร่วมสมัย และแบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่ออาจารย์ผู้สอนในรายวิชาการวรรณกรรมร่วมสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ $\bar{X} = 4.75$, S.D. = 0.50

2.4 นำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มเป้าหมายที่เลือกไว้

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

3.1 ผู้วิจัยทำการส่งแบบสอบถามความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ด้วย Microsoft Teams ในรายวิชาการวรรณกรรมร่วมสมัย ที่สร้างด้วย google form ให้กับนิสิตทั้ง 73 คน และให้นิสิตส่งกลับมา 53 คน คิดเป็นร้อยละ 72.60

3.2 ผู้วิจัยให้นิสิตทำแบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่ออาจารย์ผู้สอนในรายวิชาการวรรณกรรมร่วมสมัย ลงในระบบงานทะเบียนของมหาวิทยาลัย และมีนิสิตประเมินทั้งหมด 73 คน คิดเป็นร้อยละ 100

3.3 ผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้อง ความครบถ้วนสมบูรณ์ แล้วไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

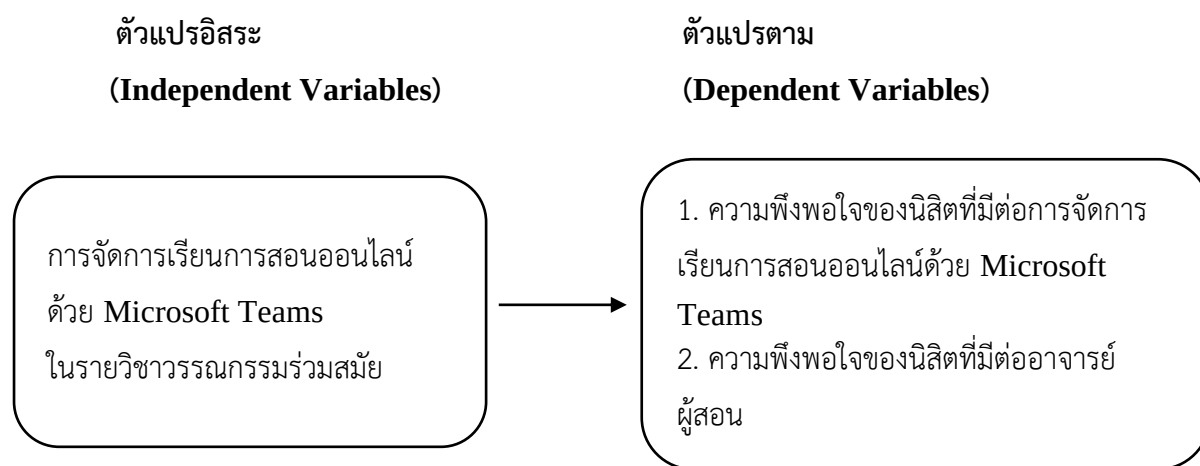
ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยหลังจากที่ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว จะนำข้อมูลที่ได้นำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้สถิติวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เกณฑ์ในการพิจารณาค่าเฉลี่ย ใช้วิธีหาค่าเฉลี่ยแล้วนำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยของกลุ่ม โดยใช้เกณฑ์การพิจารณาของ (มาเรียม นิลพันธุ์, 2558 : 196) ดังนี้

- 4.50 – 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด
- 3.50 – 4.49 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก
- 2.50 – 3.49 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง
- 1.50 – 2.49 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

1.00 – 1.49 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการวิจัยเรื่อง ผลการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ด้วย Microsoft Teams ในรายวิชาการวรรณกรรมร่วมสมัย ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา ดังต่อไปนี้



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ด้วย Microsoft Teams ในรายวิชาการวรรณกรรมร่วมสมัย สรุปได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ด้วย Microsoft Teams

คำถาม	Mean	S.D.
1. ความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนด้วย Microsoft Teams	4.28	0.57
2. ความพึงพอใจต่อการนำเสนอเนื้อหาของผู้สอนด้วย Microsoft Teams	4.51	0.72
3. ความพึงพอใจต่อการนำเสนอรายงานการวิเคราะห์วรรณกรรมร่วมสมัยด้วย Microsoft Teams	4.43	0.69
4. ความพึงพอใจต่อการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นของนิสิตผ่าน Microsoft Teams	4.21	0.79

คำถาม	Mean	S.D.
5. ความพึงพอใจต่อการสอบกลางภาคและปลายภาคแบบออนไลน์ผ่าน Microsoft Teams	4.57	0.54
6. ความพึงพอใจต่อความเหมาะสมของการใช้สีภาพ และตัวอักษรใน PowerPoint ที่มองเห็นผ่าน Microsoft Teams	4.47	0.70
7. ความพึงพอใจต่อการอ่านและการเลือกตัวบทวรรณกรรมร่วมสมัยในรายวิชา	4.57	0.54
8. ความพึงพอใจต่อชิ้นงานและการส่งงานที่ได้รับมอบหมายผ่าน Microsoft Teams	4.32	0.61
9. ความพึงพอใจต่อการถาม-ตอบผ่าน Microsoft Teams	4.21	0.77
10. ความพึงพอใจต่อระบบสัญญาณอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย	3.64	0.90
รวม	4.32	0.68

จากตารางที่ 1 สะท้อนให้เห็นว่านิสิตมีความพึงพอใจในภาพรวมของการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ด้วย Microsoft Teams ในรายวิชาวรรณกรรมร่วมสมัยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 4.32$, S.D. = 0.68) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อจะเห็นได้ว่า นิสิตมีความพึงพอใจต่อการสอบกลางภาคและปลายภาคแบบออนไลน์ผ่าน Microsoft Teams และมีความพึงพอใจต่อการอ่านและการเลือกตัวบทวรรณกรรมร่วมสมัยในรายวิชา อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 4.57$, S.D. = 0.54) เท่ากัน รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อการนำเสนอเนื้อหาของผู้สอนผ่าน Microsoft Teams อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = 0.72) ความพึงพอใจต่อการนำเสนอรายงานการวิเคราะห์วรรณกรรมร่วมสมัยผ่าน Microsoft Teams อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 4.43$, S.D. = 0.69) ความพึงพอใจต่อชิ้นงานและการส่งงานที่ได้รับมอบหมายผ่าน Microsoft Teams อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 4.32$, S.D. = 0.61) ความพึงพอใจต่อความเหมาะสมของการใช้สีภาพ และตัวอักษรใน PowerPoint ที่มองเห็นผ่าน Microsoft Teams อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 4.32$, S.D. = 0.61) ความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนด้วย Microsoft Teams อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 4.28$, S.D. = 0.57) ความพึงพอใจต่อการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นของนิสิตผ่าน Microsoft Teams อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = 0.79) เท่ากันกับความพึงพอใจต่อการถาม-ตอบผ่าน Microsoft Teams อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = 0.77) และความพึงพอใจต่อระบบสัญญาณอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 3.64$, S.D. = 0.90) ตามลำดับ

2. ผลการศึกษาความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่ออาจารย์ผู้สอนในรายวิชาการวรรณกรรมร่วมสมัย สรุปได้ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่ออาจารย์ผู้สอน

คำถาม	Mean	S.D.
1. ความเหมาะสมของบุคลิกภาพโดยรวมของอาจารย์ผู้สอน (เช่น การแต่งกาย อารมณ์ คำพูด การแสดงออก)	4.63	0.57
2. อาจารย์เข้าสอน-เลิกสอนตรงเวลา และใช้เวลาในการสอนอย่างเหมาะสม	4.56	0.58
3. อาจารย์อธิบายเนื้อหาได้อย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.60	0.55
4. อาจารย์มีแนวทางและวิธีการสอนโดยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมและสนใจการเรียนอย่างต่อเนื่อง	4.40	0.70
5. อาจารย์ใช้สื่อการสอนได้เหมาะสมกับการสอน	4.36	0.64
6. อาจารย์วัดและประเมินผลการเรียนรู้ที่ครอบคลุมเนื้อหาในส่วนที่ตนเองรับผิดชอบตามที่ชี้แจงไว้ในประมวลรายวิชา	4.53	0.56
7. อาจารย์ตอบคำถามได้ชัดเจน และให้ข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์	4.52	0.58
รวม	4.52	0.60

จากตารางที่ 2 สะท้อนให้เห็นว่านิสิตมีความพึงพอใจต่ออาจารย์ผู้สอนโดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อจะเห็นได้ว่า นิสิตมีความพึงพอใจต่ออาจารย์ผู้สอนด้านความเหมาะสมของบุคลิกภาพโดยรวมของอาจารย์ผู้สอน (เช่น การแต่งกาย อารมณ์ คำพูด การแสดงออก) อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 4.63$, S.D. = 0.57) รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่ออาจารย์ผู้สอนด้านการอธิบายเนื้อหาได้อย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.55) ความพึงพอใจต่ออาจารย์ผู้สอนด้านการเข้าสอน-เลิกสอนตรงเวลาและใช้เวลาในการสอนอย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.58) ความพึงพอใจต่ออาจารย์ผู้สอนด้านการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ที่ครอบคลุมเนื้อหาในส่วนที่ตนเองรับผิดชอบตามที่ชี้แจงไว้ในประมวลรายวิชา อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.56) ความพึงพอใจต่ออาจารย์ผู้สอนด้านอาจารย์ตอบคำถามได้ชัดเจน และให้ข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.58) ความพึงพอใจต่ออาจารย์ผู้สอนด้านการมีแนวทางและวิธีการสอนโดยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมและสนใจการเรียนอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย

เท่ากับ ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = 0.70) และความพึงพอใจต่ออาจารย์ผู้สอนด้านการใช้สื่อการสอนได้เหมาะสมกับการสอน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = 0.64) ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ด้วย Microsoft Teams ในรายวิชาการวรรณกรรมร่วมสมัยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 4.32$, S.D. = 0.68) แสดงให้เห็นว่าหน่วยงานสถานศึกษา มหาวิทยาลัย คณะ และอาจารย์ผู้สอนต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ด้วย Microsoft Teams เพิ่มเติมเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เรียนให้ได้มากที่สุด สอดคล้องกับธนวัฒน์ ชาวโพธิ และคณะ (2563 : 261-274) ได้ทำวิจัยเรื่องการจัดการเรียนรู้รายวิชา ความรู้เบื้องต้นทางรัฐศาสตร์โดยใช้ Microsoft Teams มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดการเรียนรู้รายวิชา ความรู้เบื้องต้นทางรัฐศาสตร์โดยใช้ Microsoft Teams กลุ่มเป้าหมายคือ นักศึกษาชั้นปีที่ 1 สาขาวิชาการปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีล้านช้าง จำนวน 32 รูป/คน ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมต่อรูปแบบการจัดการเรียนรู้รายวิชา ความรู้เบื้องต้นทางรัฐศาสตร์ โดยใช้ Microsoft Teams ที่ระดับมาก นอกจากนี้ยังต้องมีการปรับปรุงระบบสัญญาณอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย และการใช้โปรแกรม Microsoft Teams ให้มีความชำนาญ รวมถึงการสร้างสื่อการสอนที่มีภาพ สี เสียงที่น่าสนใจและทันสมัย รวมถึงการมอบหมายงาน การส่งงานที่เหมาะสมสอดคล้องกับบริบทแวดล้อมของสถานการณ์ปัจจุบัน ด้วยการสอนแบบบูรณาการ ดังที่ จิรัชพรพรณ ชาญช่วง (2563 : 78-89) กล่าวว่า การจัดการเรียนการสอนแบบบูรณาการทำให้ผู้เรียนเข้าใจเนื้อหาในลักษณะองค์รวม มองเห็นความสัมพันธ์ของเนื้อหาแต่ละวิชา และสามารถเชื่อมโยงเนื้อหาที่มีความสัมพันธ์กันเข้าไว้ด้วยกันอย่างมีความหมาย ก่อให้เกิดการพัฒนาทักษะการคิดขั้นสูง นอกจากนี้การสอนหรือทำกิจกรรมบูรณาการ จะทำให้ผู้เรียนพัฒนาการคิดเชื่อมโยง การคิดวิเคราะห์ และได้ลงมือทำ เกิดความสนุกในการเรียน มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับครูผู้สอน และเพื่อนร่วมชั้น รวมไปถึงการลดภาระงานหรือชิ้นงานที่ต้องทำด้วย

2. ผลการศึกษาความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่ออาจารย์ผู้สอนในรายวิชาการวรรณกรรมร่วมสมัยโดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.60) ทั้งนี้เป็นเพราะครูผู้สอนมีการเตรียมสอนเป็นอย่างดี สอดคล้องกับ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2559 : ก) ที่ทำวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีการศึกษา 2558 พบว่า นิสิตมีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมและรายข้อ อยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ อาจารย์ผู้สอน การจัดหลักสูตรการเรียนการสอน และสื่อ/เอกสารและอุปกรณ์ แสดงให้เห็นว่าอาจารย์ผู้สอนมีความสำคัญมากต่อการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้เรียน ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของเนื้อหาวิชาและการใช้สื่อโสตทัศนูปกรณ์ต่างๆ ที่ต้องใช้ในการเรียนการสอนออนไลน์ด้วย Microsoft Teams ไม่ว่าจะเป็น

บุคลิกภาพ อารมณ์ คำพูด ท่าทีการแสดงออกของผู้สอนที่มีต่อผู้เรียน การอธิบายเนื้อหาวิชา และการตรงต่อเวลาในการเข้าสอนและเลิกสอน แต่จากผลการศึกษาความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่ออาจารย์ผู้สอนในครั้งนี้พบว่า อาจารย์ผู้สอนต้องพัฒนาและหากิจกรรมที่เหมาะสมมาช่วยในการจัดการเรียนการสอนเพื่อให้นิสิตส่วนร่วมและสนใจการเรียนอย่างต่อเนื่องให้มากยิ่งขึ้น อาจารย์ผู้สอนจึงต้องมีการวิเคราะห์องค์ประกอบของการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ก่อน ดังที่ ฐาปนีย์ ธรรมเมธา (2557 : 11-17) ได้กล่าวว่า การจัดการเรียนการสอนออนไลน์มีทั้งหมด 6 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) เนื้อหาและสื่อการเรียน 2) ระบบสารสนเทศและการสื่อสาร 3) ระบบการสื่อสารและปฏิสัมพันธ์ทางการเรียน 4) ระบบการวัดและการประเมินผล 5) ระบบสนับสนุนการเรียน 6) ผู้สอนและผู้เรียน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวัฒน์ บรรลือ (2560 : 250-260) ที่ศึกษารูปแบบการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ที่เหมาะสมสำหรับมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี อันประกอบไปด้วย การวิเคราะห์ผู้เรียน การวิเคราะห์เนื้อหา การจัดการเรียนการสอน และการประเมินผล ผลการวิจัยพบว่า การเรียนการสอนออนไลน์สามารถก่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ได้เท่ากับการเรียนในชั้นเรียนแบบปกติ โดยอาจารย์ผู้สอนจะต้องสร้างและพัฒนาสื่อการสอนที่ทันสมัยเหมาะสมกับผู้เรียน เนื้อหา วิธีการสอน และการประเมินผลการเรียนการสอนในรูปแบบออนไลน์ด้วย

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ผลการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ด้วยไมโครซอฟท์ ทีมส ในรายวิชาวรรณกรรมร่วมสมัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. ควรมีการจัดเตรียมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายสัญญาณอินเทอร์เน็ตให้พร้อมใช้และทันสมัย หากอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายสัญญาณอินเทอร์เน็ตมีปัญหา อาจส่งผลในการเรียนการสอนได้ และอาจทำให้นิสิตให้ความสนใจเรียนลดน้อยลง
2. ควรมีการใช้แอปพลิเคชันต่างๆ มาช่วยในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ออนไลน์ เพื่อเป็นการกระตุ้นให้นิสิตเกิดความสนุกสนานและมีส่วนร่วมในชั้นเรียนมากขึ้น
3. ควรใช้สื่อการสอนที่หลากหลาย เช่น บทเรียนสำเร็จรูป คลิปวิดีโอ วิดิทัศน์ หรือสื่อมัลติมีเดีย เพื่อช่วยให้การจัดการเรียนการสอนน่าสนใจมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาผลการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ด้วยโปรแกรมอื่นๆ เช่น Zoom และ Google Meet เป็นต้น
2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ด้วยโปรแกรมอื่นๆ กับการจัดการเรียนการสอนด้วย Microsoft Teams

3. ควรมีการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนระหว่างการจัดการเรียนการสอนในรูปแบบออนไลน์ กับรูปแบบการเรียนการสอนในห้องเรียนปกติ

เอกสารอ้างอิง

- จิรัชพรรณ ขาญช่าง. (2563). การจัดการเรียนการสอนแบบบูรณาการเพื่อพัฒนาทักษะการคิดขั้นสูง: การเรียนรู้สู่การปฏิบัติจริง. *วารสารครุศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*. 48 (3), 78-89.
- ฐาปณีย์ ธรรมเมธา. (2557). *อีเลิร์นนิ่ง: จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ e-Learning: from theory to practice*. โครงการมหาวิทยาลัยไซเบอร์ไทย. กรุงเทพมหานคร: สำนักคณะกรรมการการอุดมศึกษา.
- ธนวัฒน์ ขาวโพธิ และคณะ. (2563). การพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้รายวิชา ความรู้เบื้องต้นทางรัฐศาสตร์ โดยใช้ Microsoft Teams. *Journal of Modern Learning Development*. 5 (6), 261-274.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2553). *การวิจัยเบื้องต้น*. (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์น.
- มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2559). *ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีการศึกษา 2558*. มหาสารคาม : กองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- มาเรียม นิลพันธุ์. (2558). *วิธีวิจัยทางการศึกษา*. นครปฐม: ศูนย์วิจัยและพัฒนาทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วิทยา วาโย และคณะ. (2563). การเรียนการสอนแบบออนไลน์ภายใต้สถานการณ์แพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 : แนวคิดและการประยุกต์ใช้จัดการเรียนการสอน. *วารสารศูนย์นวมัยที่ 9*. 14 (34), 285-298.
- สถาบันสหกิจศึกษาและพัฒนาสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ไทย-เยอรมัน. (2564). Microsoft Teams. ออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 25 สิงหาคม 2564. แหล่งที่มา: <https://www.tgde.kmutnb.ac.th/article/msteams>
- สุวัฒน์ บรรลือ. (2560). รูปแบบการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ที่เหมาะสมสำหรับมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด*. 11 (2), 250-260.
- Thornthawat Thongnab. (2020). ไมโครซอฟท์ ประเทศไทย ตอกย้ำความร่วมมือกระทรวง อว. ยกระดับการเรียนการสอนออนไลน์ ด้วย ไมโครซอฟท์ ทีมส์ สำหรับภาคการศึกษาโดยเฉพาะ พร้อมนำร่องแล้วสำหรับ 150 มหาวิทยาลัยทั่วประเทศ. ออนไลน์. สืบค้นเมื่อวันที่ 25 สิงหาคม 2564. แหล่งที่มา: <https://news.microsoft.com/th-th/2020/03/26/teamsforedu-th/>

แนวทางการมีส่วนร่วมในการดำเนินโครงการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด
ของพระสงฆ์และประชาชนในเขตเทศบาลเมืองหนองคาย
อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย

**A Guideline of Participation in Performing the Project of Preventing the
Drug Problems of the Buddhist Monks and People in the Area
of Muang Nongkhai Municipality of Mauang District,
Nong Khai Province**

ธัญกรกริชต์ จิระโชคนิธิโยธิน,

สมเดช นามเกตุ และ พระครูจิระธรรมธัช

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย

Thankanokrat Jirachoknitichayotorn,

Somdet Namket and Phrakhru Jiradhammat

Mahachulalongkornrajavidyalaya University, Nong khai Campas, Thailand

Corresponding Author, E-mail: Thankanokrat2518@gmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) ศึกษาการมีส่วนร่วมของพระสงฆ์และประชาชนตามหลักธรรมในทางพระพุทธศาสนาเถรวาท 2) ศึกษาสภาพปัญหาของพระสงฆ์และประชาชนในการดำเนินโครงการป้องกันแก้ไขปัญหายาเสพติด ในเขตเทศบาลเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย 3) ศึกษาบทบาทของพระสงฆ์ที่มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินโครงการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด ในเขตเทศบาลเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลหลัก โดยการคัดเลือกแบบเจาะจง จำนวน 25 รูป/คน ประกอบด้วย พระสงฆ์ นายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี หรือผู้แทน เจ้าหน้าที่เทศบาล นักวิชาการสาธารณสุข และประชาชน แล้วนำเสนอผลการวิจัยด้วยวิธีการพรรณนาเชิงวิเคราะห์

ผลการวิจัย พบว่า ผลการวิจัย พบว่า การมีส่วนร่วมของพระสงฆ์และประชาชนตามหลักธรรมในทางพระพุทธศาสนาเถรวาท ใน 4 ประเด็น ได้แก่ 1) การมีส่วนร่วมของพระสงฆ์ 3 ขั้นตอน คือ (1) การมีส่วนร่วมในขั้นต้น (2) การมีส่วนร่วมขั้นเตรียมการ (3) การมีส่วนร่วมในขั้นตัดสินใจปฏิบัติการ เช่น การเทศนาหรือการแสดงธรรม จัดแสดงธรรมขัดเกลานักโทษคดียาเสพติด 2) การมีส่วนร่วมของภาครัฐ 2 ขั้นตอน คือ (1) แนวทางการต่อสู้เพื่อเอาชนะยาเสพติด ตามยุทธศาสตร์พลังแผ่นดินเอาชนะยาเสพติด (2) แนวทางการกิจของเทศบาลเมืองหนองคาย 3) การมีส่วนร่วมของภาครัฐและเอกชน คือ โครงการ To Be

* วันที่รับบทความ: 10 กันยายน 2564; วันที่แก้ไขบทความ 15 กันยายน 2564; วันที่ตอบรับบทความ: 16 กันยายน 2564

Received: September 10, 2021; Revised: September 15, 2021; Accepted: September 16, 2021

Number One ในทูลกระหม่อมหญิง อุบลรัตน์ราชกัญญาสิริวัฒนาพรรณวดี ทรงเป็นองค์ประธานโครงการ โดยความร่วมมือรวมพลังจากภาครัฐและเอกชน กระตุ้นและปลุกจิตสำนึกของปวงชนในชาติให้มีความเข้าใจ และตระหนักในการแก้ไขปัญหายาเสพติด 4) การมีส่วนร่วมของภาคประชาชน การสร้างชุมชนเข้มแข็งเพื่อ เอาชนะยาเสพติดอย่างยั่งยืนใน 4 ขั้นตอน คือ (1) ปลุกจิตสำนึก (2) การคัดเลือกผู้นำ/คณะกรรมการชุมชน (3) ติดตามและประเมินผล (4) ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการนำสีล 5 ไปปรับใช้ในชีวิตประจำวันด้วย

สภาพปัญหาของพระสงฆ์และประชาชนในการดำเนินโครงการป้องกันแก้ไขปัญหายาเสพติด ในเขตเทศบาลเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย พบว่า มี 3 ประเด็นหลัก คือ 1) ปัญหาด้านภูมิประเทศ จังหวัดหนองคายติดกับ สปป.ลาว จะมีการลักลอบและขนย้ายยาเสพติดอยู่เป็นประจำ 2) ปัญหาด้านประชาชน สาเหตุของการติดยาเสพติด เพราะอยากรู้ อยากลอง ติดเพื่อน เข้าถึงยาเสพติดได้ง่าย ราคาถูก มีการซื้อขายอย่างแพร่หลาย เช่น ยาบ้า ยาไอซ์ กัญชาอัดแท่ง ในหมู่บ้าน ซึ่งทั้งผู้เสพและผู้ค้า มีปัญหา เศรษฐกิจ ตกงาน ว่างาน ปัญหาครอบครัว พ่อแม่หย่าร้างกัน เด็กขาดความอบอุ่น จึงหันไปพึ่งยาเสพติด บางแห่งผู้ติดยาเสพติดเป็นพระสงฆ์ 3) ปัญหาด้านผู้นำชุมชน/เจ้าหน้าที่บ้านเมือง ผู้นำชุมชนบางแห่งขาดความเอาใจใส่อย่างจริงจังในการแก้ปัญหายาเสพติด เจ้าหน้าที่บ้านเมืองไม่เข้มงวดในการจับกุมผู้กระทำความผิดหรืออาจมีส่วนได้เสียกับยาเสพติด

บทบาทของพระสงฆ์ที่มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินโครงการป้องกันและแก้ปัญหายาเสพติด ในเขตเทศบาลเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย ใน 3 บทบาท คือ 1) บทบาทด้านจิตวิญญาณ นำกิจกรรมทางพุทธศาสนา แก้ไขปัญหายาเสพติดของชุมชน เช่น สวดมนต์ ไหว้พระ เติมน้ำพระสงฆ์เทศน์ธรรมะสอนคนในชุมชนให้เข้าใจในหลักธรรมแล้วนำไปประพฤติปฏิบัติ อบรมคุณธรรม/จริยธรรม อบรมศีลธรรมในโรงเรียน 2) บทบาทด้านสงเคราะห์ชุมชน ช่วยเหลือทุนแก่ชุมชนให้ อิ่มกาย อิ่มใจ อิ่มบุญ สร้างเครือข่ายเข้มแข็ง สู่ความยั่งยืนเป็นพลัง “บวร” บ้าน วัด โรงเรียน ร่วมมือ ร่วมแรง ร่วมใจกัน สอดส่องดูแลชุมชน หากพบผู้เสพ ถือเป็นผู้ป่วยส่งบำบัดรักษา 3) บทบาทด้านพัฒนาชุมชน วัดและพระสงฆ์ ต้องเป็นแบบอย่างที่ดี สร้างศรัทธาให้กับชุมชน ตั้งศูนย์ป้องกันยาเสพติดในชุมชน โดยมีวัดเป็นศูนย์กลาง อบรมความรู้เรื่องยาเสพติด และความผิดตามพรบ.ยาเสพติดให้โทษ ชี้แนะให้เห็นโทษยาเสพติด เป็นอันตรายต่อชีวิตและบั่นทอนสุขภาพ สร้างชุมชนต้นแบบ (ปลอดยาเสพติด) และโครงการโรงเรียนสีขาว

คำสำคัญ: แนวทางการมีส่วนร่วม; ป้องกันและแก้ปัญหายาเสพติด; พระสงฆ์และประชาชน

Abstracts

The purposes of this research were; 1) to study the participation of the Buddhist monks and people in accordance with the teachings of Theravada Buddhism 2) to study the problem situation of the Buddhist monks and people in performance of preventive project in solving the drug problem in the area of Nongkhai Municipality in Nongkhai Province and 3) to study the Buddhist monks' roles influencing on the participating in the performance of the project of preventing and solving the drug problem in the area of Maung Nongkhai Municipality Nongkhai Province. This research was the qualitative research. The tools for research were the in-depth interview forms. The key informants consisted of Buddhist monks, Lord Mayor, Assist, Lord Mayor or representatives, municipal officials, public health academics and people altogether 25 subjects and to report the results of research by using the descriptive analysis.

The results of research were found that the participation of the Buddhist monks and people in accordance with the principle of Dhamma in Theravada Buddhism consists of 4 aspects, that is, 1) the Buddhist Monks' participation complies with 3 steps, that is, (1) the participation in the first step (2) the participation in the comparative step (3) the participation in the decision to perform such as to teach or preach Dhamma and to organize the Dhamma teaching in order to refine the patients' mind in the drug case etc. 2) the participation of the government sector consists of 2 steps, that is, (1) the guideline to fight for winning the drug addicts in accordance with the strategy of the earth power for winning the drug (2) the burden guideline of Nongkhai municipality 3) the case of the participation of the state and people is that the project named "To be Number One" of Princess Ubolrattanakanyasirivattana pannavadee who has been the president of this project by participating with the state and private sector in order to encourage and awake the consciousness of people in nation to understand and realize in solving the drug problem 4) the participation of people sector and to strengthen the community for winning the drug addicts sustainably in 4 steps, that is, (1) to awake the consciousness (2) to choose the leaders/ community committees, (3) to follow and evaluate the results (4) to do continuously including to apply the five precepts for daily life.

The problems of the Buddhist monks and people to perform the preventive project and solve the drug problems in the area of Nongkhai Municipality, Nongkhai Province was found that to have three aspects, that is, 1) the problem related to the landscape, that is, Nongkhai Province adjoins Laos Peoples' Democratic Republic (LPDR), the drug is usually brought in Thailand 2) The problem of people: the causes of the drug addicts results from desiring to know and to task, to have bad friends, to be easy to get drug, not expensive to buy, and to be easy to buy and sell in every place such as ecstasy and hemp in the group of youths both be buyers and sellers, to have the economic problems, vacation of jobs, family problems, parents' divorces and the lack of warming. So they turn to consume the drug, there are still some Buddhist monks consuming the drug in some place 3) The aspect of the community leaders/ the officials is that some leaders of the community do not pay attention seriously to solve the drug problems. The officials do not strict to punish the person who commits an evil or sometimes some officials gain and loose with the drug.

The Buddhist monks' roles influence on the participation in performance of the project of preventing and solving the drug addicts in the area of Maung Nongkhai Municipality, Nongkhai Province have 3 aspects, that is, 1) In the aspect of the spiritual role, the Buddhist activity is brought to solve the drug problems of the community such as chanting, paying respect to the Triple Gem, walking up and down, (cankama), sitting meditation. The Buddhist monks teach people in the community for understanding the principle of Dhamma for practice

and to organize the virtue/ morality in schools 2) In the aspect of the community assistances, that is, to give fund to the community for their happiness, to create the strength network in order to maintain the sustainability to support “HTS” (Home Temple and Schools for the participation for taking care of the community if finding a person who consumes the drug is considered as a patient and 3) in the aspect of the community development, the temple and the Buddhist monks must be good model in order to create the faith for the community, to build up the drug center in the community by using the temple as the center, to train by giving the knowledge related to the drug and guilty in accordance with the Act of the drug addicts and to advise people to know the evil of the drug because it is dangerous for life and to reduce the health, to build the community to be the model (without drug) and to build the project of Green Schools.

Keywords: Guideline of Participation; Preventing The Drug Problems; The Buddhist Monks and People

บทนำ

จังหวัดหนองคาย เป็น 1 ใน 13 จังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีสภาพปัญหายาเสพติดในระดับรุนแรง เนื่องจากเป็นจังหวัดที่มีการขยายตัวด้านเศรษฐกิจพอสมควร มีการอพยพผู้ใช้แรงงานเป็นจำนวนมาก ซึ่งผลจากการปราบปรามของเจ้าหน้าที่ ทำให้กลุ่มขบวนการได้มีการเปลี่ยนเส้นทางลำเลียงยาเสพติด โดยใช้เส้นทางลำเลียงจากพื้นที่สามเหลี่ยมทองคำ ประเทศพม่า ผ่านลาวเข้าสู่ประเทศไทย บริเวณจังหวัดหนองคาย จังหวัดหนองคาย จังหวัดมุกดาหาร ยาเสพติดก่อให้เกิดปัญหาด้านจิตใจ ก่อให้เกิดความเครียดหรือต้องการทำงานได้เป็นเวลานานจึงหาทางออกด้วยการเสพยาเสพติด นอกจากนี้ยังเป็นจังหวัดที่มีพื้นที่ติดชายแดน มีเส้นทางคมนาคมสะดวกและอยู่ห่างไกลจากกรุงเทพมหานคร ทำให้ง่ายต่อการผลิต การค้าและการลำเลียงยาเสพติด อีกทั้งยังเป็นจังหวัดที่มีแหล่งท่องเที่ยวที่สามารถดึงดูดใจนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศให้เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดเป็นจำนวนมาก จึงเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้มีการค้ายาเสพติด จังหวัดหนองคาย ได้ดำเนินงานตามนโยบายป้องกันและปราบปรามยาเสพติด โดยการมีส่วนร่วมของชุมชนตั้งแต่ปี 2541 โดยได้จัดตั้งศูนย์ป้องกันและปราบปรามยาเสพติดจังหวัดหนองคาย มีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้อำนวยการศูนย์ ได้สั่งการให้ทุกอำเภอจัดทำโครงการหมู่บ้านปลอดยาเสพติดอย่างน้อยอำเภอละ 1 หมู่บ้าน เพื่อเป็นโครงการนำร่องตัวอย่างแก่หมู่บ้านอื่น ๆ และขยายให้ครบทุกหมู่บ้าน ในเขตพื้นที่ของอำเภอต่อไป ปัจจุบันจังหวัดหนองคาย มีหมู่บ้านที่กระทรวงมหาดไทยได้ประกาศให้เป็นหมู่บ้านปลอดยาเสพติดแล้วจำนวน 20 หมู่บ้าน จากหมู่บ้านทั้งหมด 905 หมู่บ้าน (สำนักงานจังหวัดหนองคาย, 2562 : 32)

ปัญหาหนึ่งของชุมชนที่ต้องการแก้ไขอย่างจริงจัง คือปัญหาการแพร่ระบาดของยาเสพติด โดยเฉพาะยาบ้าที่กำลังเป็นปัญหา และเป็นภัยคุกคามที่ร้ายแรงของสังคมไทยเป็นปัญหาที่เรื้อรังมานานที่นับวันจะทวีความรุนแรงมากขึ้นแม้ว่าในระยะเวลาที่ผ่านมาทุกรัฐบาลจะพยายามหาแนวทางแก้ไขปัญหามา แต่ปัจจัยที่เอื้อต่อการเกิดและการแพร่กระจายของยาเสพติด เช่น ปัญหาเศรษฐกิจและสังคม ตลอดจนแหล่งอบายมุขต่าง ๆ ได้แก่

สถานบริการและสถานบันเทิงต่าง ๆ ก็ยังคงมีอยู่ทั่วไป การดำเนินการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดในช่วงที่ผ่านมาแม้ว่าจะประสบผลสำเร็จเป็นที่พึงพอใจของแต่ละองค์กรก็ตาม แต่หากพิจารณาในภาพรวมแล้ว นอกจากจะไม่มีแนวโน้มลดลงแล้วยังปรากฏว่าปัญหายาเสพติดกลับมีการขยายตัวรุนแรงมากขึ้นตามความเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจสังคม รวมถึงระบบการเมืองการปกครองที่ทำให้เกิดช่องว่างในการแสวงหาผลประโยชน์จากการค้ายาเสพติดในขณะที่โครงสร้างทางครอบครัวของสังคมไทยมีลักษณะเป็นครอบครัวเดี่ยว และมีขนาดเล็กลง การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการอยู่ร่วมกันในลักษณะครอบครัวที่ขาดความอบอุ่น ปัญหาจากการดูแลเด็กและผู้สูงอายุ ความมั่นคงและอบอุ่นในครอบครัวถือเป็นด้านแรกในการคุ้มครองป้องกันภัยจากยาเสพติดให้น้อยลงพร้อมกับความสัมพันธ์ของสมาชิกในครอบครัวได้เปลี่ยนไปในทิศทางที่ก่อให้เกิดปัญหาเยาวชนและปัญหาสังคมมากยิ่งขึ้น (สำนักงานเทศบาลเมืองหนองคาย, 2557 : 38)

แนวทางการดำเนินโครงการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดในเขตเทศบาลเมืองหนองคาย โดยมีนายกเทศบาลเมืองหนองคายเป็นประธาน และผู้เข้าร่วมประชุมจากหน่วยงานต่าง ๆ ในพื้นที่ อาทิ ผู้อำนวยการโรงเรียนมัธยมศึกษา โรงเรียนประถมศึกษา ในเขตเทศบาลเมืองหนองคายทั้ง 5 แห่ง และวิทยาลัยอีก 1 แห่ง รวมทั้งหมด 6 แห่ง ที่ประชุมมีมติเห็นชอบในหลักการ ที่เสนอแนวทางการดำเนินโครงการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด ดังนี้สำรวจเป้าหมายเครือข่ายการค้ายาเสพติด และผู้ค้ายาเสพติดให้เป็นปัจจุบัน จัดทำและพัฒนาระบบการข่าวที่เกี่ยวข้องกับเครือข่ายผู้ผลิตและผู้ค้ายาเสพติดที่ทันสมัย ให้เป็นรูปธรรมและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น จัดตั้งจุดตรวจจุดสกัดยาเสพติดบนเส้นทาง การตั้งด่านตรวจยานพาหนะบนเส้นทางหลวงที่มีลักษณะถาวร สามารถตรวจคัดกรองยานพาหนะจำนวนมาก เพื่อตรวจสอบยานพาหนะต้องสงสัย โดยมีอุปกรณ์สนับสนุนการตรวจสอบที่มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย สามารถตรวจค้นยาเสพติด ดำเนินมาตรการในการป้องกันโดยเน้นเป้าหมายเด็กและเยาวชนทั้งในสถานศึกษาและนอกสถานศึกษา และใช้ชุดตำรวจชุมชนมวลชนสัมพันธ์เข้าดำเนินการปลูกจิตสำนึกให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามยาเสพติดโดยสนับสนุนให้มีการจัดตั้งแกนนำชุมชนเพื่อต่อต้านยาเสพติด และสิ่งหนึ่งที่ผู้วิจัยพบจากสรุปผลงานประจำปี คือการขาดความร่วมมือ ร่วมใจกันทำงานด้านการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดอย่างจริงจังของชุมชน ทุกกิจกรรมที่เกิด สังเกตเห็นว่า แต่ละภาคส่วนทำไปเหมือนเป็นหน้าที่ จึงส่งผลให้งานด้านการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร

จากสภาพปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้ ผู้วิจัยซึ่งเป็นหนึ่งในคณะกรรมการดำเนินโครงการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดในเขตเทศบาลเมืองหนองคาย จึงมีความสนใจในการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินโครงการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดในเขตเทศบาลเมืองหนองคายทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการคิดค้นหาสาเหตุของปัญหา ด้านการวางแผน ด้านการปฏิบัติตามแผน และด้านการประเมินผล และมีปัจจัยอะไรบ้างที่มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินโครงการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดในเขตเทศบาลเมืองหนองคาย เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานให้ผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง สามารถจัดกระทำต่อปัจจัยที่มี

อิทธิพลต่อการมีส่วนร่วม เพื่อให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมและสามารถทำงานร่วมกันกับภาครัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะนำมาซึ่งความสำเร็จในการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจและต้องการศึกษาว่า ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองหนองคาย ได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการดำเนินโครงการป้องกัน และแก้ไขปัญหายาเสพติดที่เกิดขึ้นอย่างไร ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาจะได้นำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานในโครงการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดในเขตเทศบาลเมืองหนองคาย อันจะนำไปสู่เทศบาลปลอดยาเสพติด ซึ่งสามารถนำไปปรับใช้กับเทศบาลอื่นและองค์กรอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมของพระสงฆ์และประชาชนตามหลักธรรมในทางพระพุทธศาสนาเถรวาท
2. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาของพระสงฆ์และประชาชนในการดำเนินโครงการป้องกันแก้ไข ปัญหายาเสพติด ในเขตเทศบาลเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย
3. เพื่อศึกษาบทบาทของพระสงฆ์ที่มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินโครงการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด ในเขตเทศบาลเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย

ระเบียบวิธีวิจัย

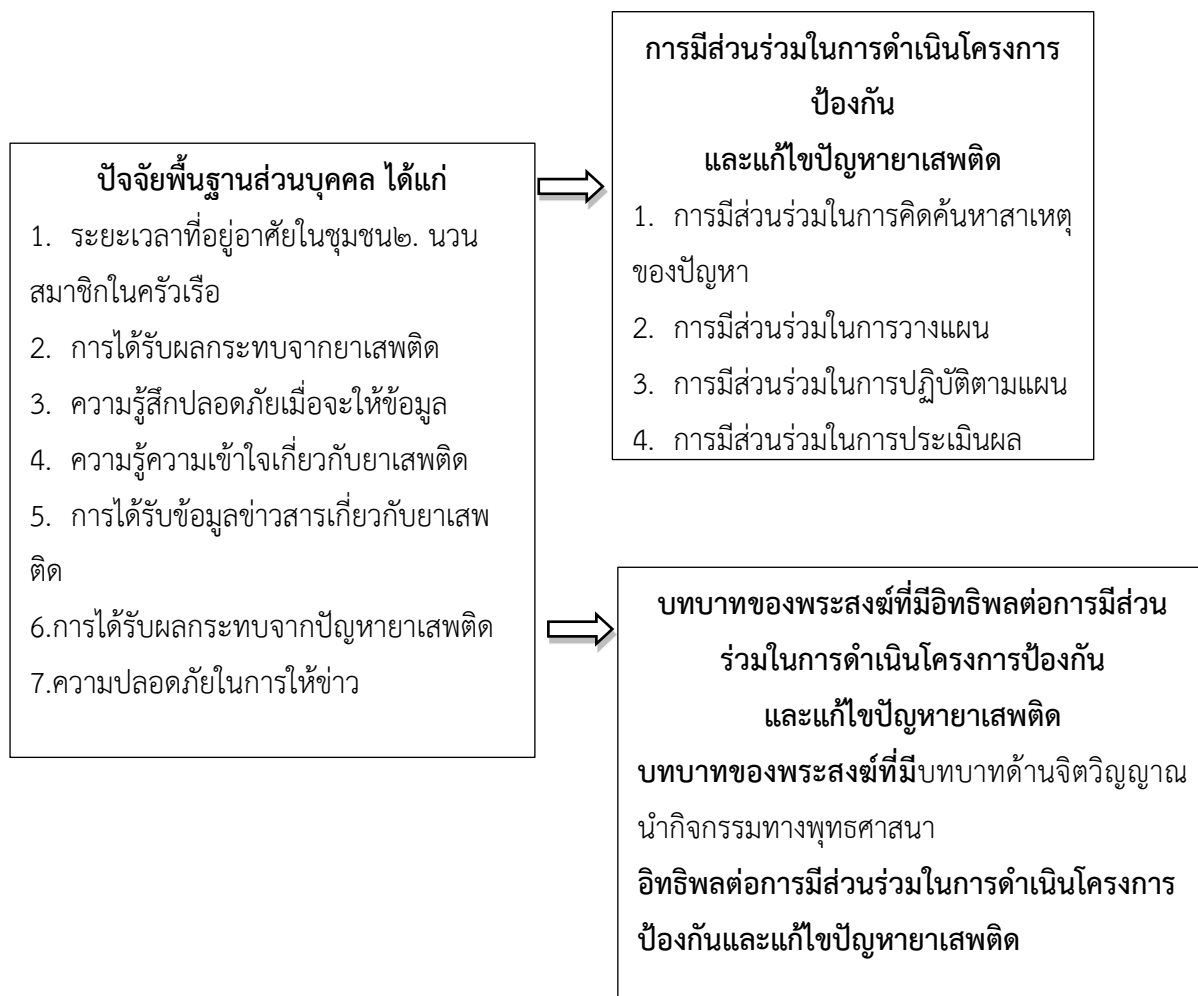
1. **รูปแบบการวิจัย** ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ได้กำหนดวิธีวิจัยไว้ ดังนี้ 1) การศึกษาในเชิงเอกสาร (Documentary Study) ทำการศึกษาและรวบรวมข้อมูลในเชิงเอกสาร โดยศึกษาจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Source) ได้แก่ คัมภีร์พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย พ.ศ. 2539, อรรถกถา และศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Source) จากหนังสือตำรา เอกสาร บทความทางวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 2) ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จากผู้ให้ข้อมูลหลัก โดยการคัดเลือกแบบเจาะจง จำนวน 25 รูป/คน ประกอบด้วย พระสงฆ์นายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี หรือผู้แทน เจ้าหน้าทีเทศบาล นักวิชาการสาธารณสุข และประชาชน

2. **ขอบเขตด้านเนื้อหา** ผู้วิจัยได้ศึกษาการมีส่วนร่วมของพระสงฆ์และประชาชนตามหลักธรรมในทางพระพุทธศาสนาเถรวาท ศึกษาสภาพปัญหาของพระสงฆ์และประชาชนในการดำเนินโครงการป้องกันแก้ไข ปัญหายาเสพติด ในเขตเทศบาลเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย และศึกษาบทบาทของพระสงฆ์ที่มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินโครงการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด ในเขตเทศบาลเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย

3. **ขอบเขตด้านพื้นที่** ผู้วิจัยใช้ขอบเขตพื้นที่ในเขตเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย

4. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย โดยการกำหนด ผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ พระสงฆ์, นายกเทศมนตรี/รองนายกเทศมนตรีหรือผู้แทน, เจ้าหน้าที่เทศบาล, นักวิชาการสาธารณสุข และประชาชน รวมทั้งสิ้น 25 รูป/คน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผลการวิจัย

1. การมีส่วนร่วมของพระสงฆ์และประชาชนตามหลักธรรมในทางพระพุทธศาสนาเถรวาทใน 4 ประเด็น ได้แก่

ประเด็นแรก การมีส่วนร่วมของพระสงฆ์ กระบวนการการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Decision Making) ในการแก้ไขปัญหาการติดยาเสพติด พระสงฆ์เข้าไปมีส่วนร่วมใน 3 ขั้นตอน กล่าวคือ

1.1 การมีส่วนร่วมในขั้นต้น (Initial Decision) เป็นการค้นคว้าความต้องการที่แท้จริงของวิธีการที่จะเข้าไปมีส่วนร่วมของโครงการแก้ไขปัญหาการติดยาเสพติด โดยตัวคณะสงฆ์หรือพระสงฆ์ในฐานะผู้นำชุมชน หรือผู้มีบทบาทสำคัญได้เข้าไปร่วมแก้ไขปัญหาดังกล่าว ร่วมกับชาวบ้านและหน่วยงานราชการ โดยการสอบถาม และสังเกตการณ์ความเคลื่อนไหวภายในชุมชนในฐานะที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ เมื่อเกิดปัญหาจึงทำการแก้ไข หรือป้องกันในขั้นต้น

1.2 การมีส่วนร่วมขั้นเตรียมการ (Ongoing Decision) เป็นการหาโอกาสหรือช่องทางการแก้ปัญหา รวมทั้งลำดับความสำคัญของโครงการที่จะต้องดำเนินการ ในกระบวนการนี้ ตัวพระสงฆ์เองก็จัดทำโครงการที่สืบเนื่องจากการหาแนวทางแก้ไขปัญหายาเสพติดในวัด และชุมชน เช่น โครงการวัดสีขาว ชุมชนสีขาว วัดปลอดสิ่งเสพติด ชุมชนปลอดสิ่งเสพติด โครงการงดเหล้า เข้าพรรษา เป็นต้น

3. การมีส่วนร่วมในขั้นตัดสินใจปฏิบัติการ (Operation Decision) เป็นการหาบุคลากรเข้ามาปฏิบัติการ ได้แก่ อาสาสมัคร ผู้ประสานงานเพื่อที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมแก้ไขปัญหาการติดยาเสพติด โดยการเป็นสมาชิกร่วมดำเนินการ การคัดเลือกผู้นำและการสร้างพลังอำนาจให้แก่องค์กร พระสงฆ์ซึ่งถือว่าเป็นผู้มีส่วนได้เสียต่อการพัฒนาชุมชนอีกทั้งเป็นผู้นำทางด้านจิตวิญญาณของชุมชนสังคมได้จัดกิจกรรมเพื่อป้องกัน และแก้ไขปัญหายาเสพติดเพื่อให้ยาเสพติดลดลง ดังนี้ (1) การเทศนาหรือการแสดงธรรม โดยเฉพาะหลักศีล 5 อันเป็นพื้นฐานในการนำไปปรับใช้ในชีวิตประจำวันได้ การอบรมคุณธรรม จริยธรรม (2) เข้าร่วมกับหน่วยงานภาครัฐ เพื่ออบรมเป็นวิทยากรให้ความรู้เกี่ยวกับยาเสพติด (3) ร่วมกับทางจังหวัด จัดกิจกรรม “งดเหล้า เข้าพรรษา” “เทเหล้า เผาบุหรี” โดยเอื้อเฟื้อสถานที่ภายในวัดเป็นที่จัดกิจกรรม (4) จัดนิทรรศการรณรงค์ให้เห็นโทษภัยของยาเสพติด โดยทำบอร์ดประชาสัมพันธ์ในศาลาวัดมุมใดมุมหนึ่งภายในวัดที่มีประชาชนสามารถมองเห็นได้ชัดเจน (5) การป้องกันยาเสพติดภายในวัด วัดใดที่มีสามเณรเป็นจำนวนมากเจ้าอาวาสก็ดำเนินการโดยให้สามเณรรุ่นพี่ดูแลรุ่นน้อง คอยให้คำปรึกษาอย่างต่อเนื่อง (6) จัดอบรมพระสังฆาธิการ และผู้บริหารโรงเรียน สถานศึกษา ให้กำหนดมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด (7) ขอความเมตตาเจ้าคณะจังหวัด เจ้าคณะอำเภอ ห้ามมิให้มียาเสพติดเข้าไปในวัดโดยเด็ดขาด (8) ร่วมมือกับเรือนจำ จัดแสดงธรรมขัดเกลานักโทษคดียาเสพติด (9) พระสงฆ์เป็นส่วนหนึ่งที่ได้มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาเสพติด การมีส่วนร่วมดังกล่าวได้อาศัยความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องหลายหน่วยงานสามารถทำได้ในระดับ

หนึ่ง (10) เข้าร่วมกิจกรรมของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด โรงพยาบาลโดยส่งวัดเข้าประกวดวัดส่งเสริมสุขภาพ ลานวัด ลานกีฬาต้านยาเสพติด ในระดับตำบล อำเภอ และจังหวัด ตามลำดับ

ประเด็นที่ 2 การมีส่วนร่วมของภาครัฐ

2.1 แนวทางการต่อสู้เพื่อเอาชนะยาเสพติด ภาครัฐตระหนักในการแก้ปัญหา ซึ่งการแก้ปัญหายาเสพติดนั้นจะมีการแก้ไขปรับปรุงแนวคิดมาตรการมาจากการแก้ปัญหายาเสพติดที่ได้ดำเนินการมาแล้วในอดีต มีแนวคิดในการใช้วิธีเพิ่มโทษให้หนักขึ้น จึงได้ก่อให้เกิดกฎหมายเกี่ยวกับยาเสพติดหลายฉบับเพื่อให้เกิดความเหมาะสมกับสภาพปัญหาที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น พระราชบัญญัติมาตรการในการปราบปรามผู้กระทำความผิดเกี่ยวกับยาเสพติด พ.ศ. 2534 พระราชบัญญัติมาตรการในการปราบปรามผู้กระทำความผิดเกี่ยวกับยาเสพติด (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2543 เป็นต้น แนวทางการต่อสู้เพื่อเอาชนะยาเสพติด รัฐบาลถือว่าปัญหายาเสพติด เป็นวาระแห่งชาติที่จะต้องดำเนินการแก้ไขปัญหายาอย่างจริงจัง และน้อมนำพระราชดำรัสของสมเด็จพระนางเจ้าฯ พระบรมราชินีนาถ (สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ พระบรมราชชนนีพันปีหลวง) ในเรื่องยาเสพติดมาปฏิบัติให้สำเร็จลุล่วง โดยใช้ยุทธศาสตร์พลังแผ่นดินเอาชนะยาเสพติด เป็นยุทธศาสตร์หลัก กำหนดกลยุทธ์สำคัญที่จะดำเนินการ คือ 7 แผน 4 ปรับ 3 หลัก 6 เร่ง เพื่อให้เป็นสิ่งที่ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยึดเป็นหลักในการขับเคลื่อนงานยาเสพติด

2.2 แนวทางการกิจของเทศบาลเมืองหนองคาย โครงการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดของเทศบาลเมืองหนองคาย ได้ยึดแนวทางการดำเนินการตามคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี และได้จัดตั้งศูนย์ป้องกันและปราบปรามยาเสพติด จังหวัดหนองคาย รวมกำลังจากทุกภาคส่วน ทั้งภาคเอกชน ผู้นำชุมชน ได้กำหนดมาตรการการปฏิบัติงาน ดังนี้ **1) ด้านการป้องกัน** มาตรการสำคัญของการปฏิบัติงานป้องกันปัญหายาเสพติด เริ่มตั้งแต่การระดมความคิด การกำหนดปัญหา การวางแผน กำหนดบุคคล กลุ่มเป้าหมาย การจัดตั้งและมอบหมายงานให้แก่ผู้เกี่ยวข้องรับผิดชอบปฏิบัติ การจัดเตรียมวิทยากร สื่อประชาสัมพันธ์ ให้ความรู้ถึงพิษภัยยาเสพติดแก่กลุ่มเป้าหมาย การจัดเตรียมกิจกรรม / โครงการเสริมรองรับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงาน ได้แก่ (1) โครงการแกนนำหมู่บ้านต้านภัยยาเสพติด (2) โครงการอบรมวิทยากรเครือข่าย เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชน (3) โครงการรวมพลังแผ่นดินสกัดกั้นการแพร่ระบาดของยาเสพติด โดยการรวมพลังจากฝ่ายปกครอง **2) ด้านการปราบปราม** เป้าหมายสำคัญของการปราบปรามคือ ลดอุปสงค์ และอุปทานของผู้ค้าผู้เสพ และสารเสพติดด้วยมาตรการทางกฎหมายและสังคม ได้แก่ (1) การให้ข่าวโดยการส่งเสริมให้กำนันผู้ใหญ่บ้านได้แจ้งแหล่งจำหน่ายหรือ ผู้เสพยาเสพติดในหมู่บ้านของตนเอง รวมทั้งสอดส่องดูแลความเคลื่อนไหว เหตุการณ์ และพฤติกรรมสิ่งผิดปกติ (2) ตรวจค้นและจับกุมโดยส่งเสริมบทบาทของกำนันผู้ใหญ่บ้าน ให้มีส่วนร่วมในการปราบปรามยาเสพติด ด้วยการตรวจค้น การจับกุมผู้กระทำความผิดกฎหมายเกี่ยวกับยาเสพติด **3) ด้านการบำบัดรักษาและฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด** เป้าหมายสำคัญคือ การนำผู้ติดยาเสพติดมาทำการบำบัดรักษาให้เลิกจากการเสพยากลับไปสู่ภาวะปกติ เป็นการลดจำนวนผู้เสพ ภายใต้โครงการสายใย-สัมพันธ์ โดยการให้กำนัน ผู้ใหญ่บ้านได้มีบทบาทในการสำรวจข้อมูลผู้เสพยาในหมู่บ้าน และชักชวนให้

ผู้ติดยาเสพติดเข้ารับการบำบัดรักษายาเสพติด และตลอดจนติดตามสอดส่องพฤติกรรมของผู้ที่ผ่านการบำบัดรักษาและกิจกรรม / โครงการอื่น ๆ เพื่อช่วยเหลือผู้ผ่านการบำบัดรักษา ได้แก่ การส่งเสริมอาชีพ การเป็นที่ปรึกษาการช่วยเหลือทางการเงิน เป็นต้น

ประเด็นที่ 3 การมีส่วนร่วมของภาครัฐและเอกชน โครงการ To Be Number One การแก้ไขปัญหายาเสพติดในกลุ่มเด็กและเยาวชนในยุคปัจจุบัน ได้มีความร่วมมือจากองค์กร หน่วยงานต่าง ๆ ที่มีแนวคิดและหลักการในการดำเนินงานที่เน้นการป้องกันบำบัดรักษาและการฟื้นฟูสมรรถภาพ คือ โครงการ To Be Number One ในทุกระดับมหิงอุบลรัตนราชกัญญา สิริวัฒนาพรรณวดี ทรงห่วงใยต่อพระสงฆ์และประชาชนชาวไทยเป็นอย่างยิ่งโดยเฉพาะเด็กและเยาวชน อายุระหว่าง 16-25 ปี จึงทรงรับเป็นองค์ประธานโครงการ โดยความร่วมมือและรวมพลังจากภาครัฐและเอกชน กระตุ้นและปลุกจิตสำนึกของปวงชนในชาติให้มีความเข้าใจและตระหนักในการแก้ไขปัญหายาเสพติด โดยมียุทธศาสตร์ในการดำเนินงาน ดังนี้ 1. การรณรงค์ปลุกจิตสำนึก และสร้างกระแสนิยมที่เอื้อต่อการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด 2. การเสริมสร้างภูมิคุ้มกันทางจิตใจให้แก่เยาวชนในชุมชน 3. การพัฒนาทักษะชีวิตและเครือข่ายป้องกันและช่วยเหลือ

ประเด็นที่ 4 การมีส่วนร่วมของภาคประชาชน

4.1 ปลุกจิตสำนึก ชุมชนที่ประสบความสำเร็จในการจัดการกับปัญหา ยาเสพติดได้อย่างมีประสิทธิภาพและได้ผลเป็นอย่างดีส่วนใหญ่เกือบทุกชุมชน คนที่หลงผิดไปเสพยาเสพติดถือว่าเป็นผู้โชคร้าย ควรให้ความช่วยเหลือ ต้องดึงเขาออกมา เมื่อเขาตระหนักถึงพิษภัยยาเสพติด เลิกยาเสพติดได้ เพราะบุคคลเหล่านี้เป็นกำลังสำคัญในการแก้ปัญหายาเสพติดได้

4.2 การคัดเลือกผู้นำและคณะกรรมการชุมชน นับเป็นสิ่งสำคัญมาก เพราะชุมชนจะขับเคลื่อนไปสู่ชุมชนเข้มแข็งได้ ต้องอาศัยผู้นำชุมชนและทีมงานร่วมกันแก้ปัญหายาเสพติด ดูแลความเป็นอยู่ของคนในชุมชนให้ปลอดภัย และมีคุณภาพชีวิตที่ดี ในการสร้างชุมชนเข้มแข็ง จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องได้ผู้นำชุมชน คณะกรรมการชุมชน ซึ่งมีจิตสำนึกรับผิดชอบต่อชุมชน รักชุมชนของตัวเอง พร้อมทั้งมาดูแลความเป็นอยู่ของคนในชุมชน ดังนั้น ผู้นำและคณะกรรมการชุมชน จึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ในการที่จะนำการแก้ไข พัฒนาชุมชน

4.3 ติดตามและประเมินผล เวทีประชาคมคือ เครื่องมือที่สำคัญเพราะคือ จุดเริ่มต้นของการสร้างชุมชนเข้มแข็ง ประชาชนในชุมชนได้ประชุมหารือ มีการเลือกผู้นำ และคณะกรรมการชุมชนมาเป็นผู้แทนของคนในชุมชน เพื่อทำให้ชุมชนดีขึ้น แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น การออกกฎของชุมชนหรือหมู่บ้านก็เป็นเรื่องจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องประชุมคณะกรรมการชุมชนและประชาชน เวทีประชาคมควรจัดประชุมทุกเดือน รอบ 3 เดือน ควรสรุปประเมินผลการดำเนินการ และเมื่อครบ 1 ปี ควรสรุปผลการดำเนินการทั้งหมดเป็นเอกสาร และควรคัดเลือกผู้นำชุมชนและคณะกรรมการชุมชนใหม่ ทั้งนี้เพื่อกระตุ้นให้ชุมชนตื่นตัวในการทำงานอยู่ตลอดเวลา

4.4 ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ชุมชนเข้มแข็งเมื่อมีการดำเนินการ คัดเลือกคณะกรรมการ และผู้นำชุมชนแล้ว มีการจัดเวทีประชาคมเพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาเสพติดแล้ว ชุมชนจะต้องกำหนดนโยบายแผนงาน โครงการเอง เมื่อกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการเป็นแนวทางปฏิบัติแล้ว ชุมชนจะต้องได้รับการสนับสนุนจากเจ้าหน้าที่รัฐและภาคเอกชน เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาเสพติดอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งการขับเคลื่อนการดำเนินการต้องเป็นไปอย่างต่อเนื่อง โดยผู้นำชุมชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ เอกชน ร่วมมือกันแก้ปัญหาให้กับชุมชน เพื่อการสร้างชุมชนเข้มแข็งเอาชนะยาเสพติดอย่างยั่งยืน

2. สภาพปัญหาของพระสงฆ์ และประชาชนในการดำเนินโครงการป้องกันแก้ไขปัญหายาเสพติด ในเขตเทศบาลเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย

2.1 สภาพปัญหายาเสพติด ในเขตเทศบาลเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย

ในภาพรวม จังหวัดหนองคายเป็นจุดค่อนข้างเสี่ยงอันเนื่องจากปัญหายาเสพติดที่จะนำมาจากประเทศเพื่อนบ้าน จึงมีปัญหาเรื่องการป้องกันและปราบปราม เนื่องจากเขตเทศบาลเมืองหนองคายติดกับ สปป.ลาว จึงทำให้มีโอกาสหายาเสพติดได้ง่าย มีการลักลอบและขนย้ายยาเสพติดระหว่างประเทศอยู่เป็นประจำ ตลอดถึงใช้เป็นเส้นทางในการส่งยาเสพติดสู่พื้นที่อื่นๆ อีกด้วย จึงมีปัญหาเรื่องการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด ที่ยังคงแพร่หลายในเขตเทศบาลเมืองหนองคาย และมีแนวโน้มการระบาดรุนแรงมากขึ้น โดยเฉพาะยาบ้า ยาไอซ์ กัญชาอัดแท่ง ในหมู่วัยรุ่น ซึ่งมีข่าวการจับกุมผู้ค้าผู้เสพอยู่เป็นประจำจากสื่อต่างๆ ปัญหายาเสพติดในเทศบาลเมืองหนองคายมีเพิ่มมากขึ้นอยู่ทุกวัน และยังคงมีมากระบาดไปทุกชุมชน และขาดการประสานงานส่วนงานราชการในการกำจัดและป้องกันอย่างจริงจังในการกวาดล้างยาเสพติดยังไม่เข้มเท่าที่ควร ตำรวจบ้านเมืองไม่เข้มงวด บางครั้งพระสงฆ์ก็เสพยาเอง เนื่องจากยังมีผู้ขายและผู้ซื้อ อีกทั้งยาเสพติดก็มีราคาถูกและหาซื้อได้ง่าย สถานบำบัดก็มีแต่ยังไม่เข้มงวดพอ ในปัจจุบันยังคงพบว่าการเสพยาเสพติดกระจายตัวอยู่ในเขตเทศบาลเมืองหนองคายและพบในช่วงวัยรุ่นจำนวนมาก เริ่มเข้ามาเกี่ยวข้องกับยาเสพติด มั่วสุมกับชักชวนกันเข้าสู่การยาเสพติด เพราะอยากรู้อยากลอง อยากทำตามเพื่อน อยากมีเงิน และบางส่วนมีปัญหาในครอบครัว ขาดความอบอุ่น ทำให้เกิดปัญหาการติดยาเสพติด การแก้ไขปัญหาคือ ใช้หลักศีล 5 ไปใช้ปรับใช้ในชีวิตประจำวัน หากติดยาก็เข้าสถานบำบัดรักษา สำหรับพระสงฆ์ได้มีโครงการตรวจสอบสุขภาพ พระภิกษุ สามเณร เพื่อหากกลุ่มเสี่ยงและป้องกันปัญหายาเสพติด ในพระภิกษุ สามเณร อย่างสม่ำเสมอ

2.2 สาเหตุของการติดยาเสพติดของเยาวชน และประชาชน ในเขตเทศบาลเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย

ในภาพรวม ปัญหาของพื้นที่เขตเทศบาลเมืองหนองคายติดกับ สปป.ลาว การลักลอบขนยาเสพติดได้ง่าย ราคาไม่แพง มีหลายปัจจัยหลักที่เป็นแหล่งล่อทำให้เยาวชนเข้าถึงสิ่งเสพติดได้ง่าย และการอยากรู้อยากลอง และการอยู่ในสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเข้าถึงยาเสพติด สาเหตุของการติดยาเสพติดของเยาวชน เกิดจากสภาพสังคมในปัจจุบัน ปัญหาครอบครัว พ่อแม่หย่าร้างกัน ทำให้เด็กขาดความอบอุ่น บางครอบครัวไม่มีเวลาดูแล จึงทำให้เยาวชนติดเพื่อน และติดยาเสพติดได้ง่าย รวมถึงปัญหาทางเศรษฐกิจ ปัญหา

ด้านสภาพแวดล้อม และขาดการเอาใจใส่ของหน่วยงานราชการ เจ้าหน้าที่บ้านเมืองไม่เข้มงวด ทำให้เกิดการแพร่ระบาดของยาเสพติดเป็นจำนวนมาก ปัญหาการติดยาเสพติดของเยาวชนถือเป็นเรื่องสำคัญและอันตรายที่จะต้องแก้ไขตั้งแต่ต้นเหตุ ถ้าติดยาแล้วต้องรีบจัดการไปให้การบำบัดโดยเร็วเพราะอาจจะสายเกินแก้ไข เจ้าหน้าที่รัฐอาจเข้าไปมีส่วนได้เสียกับการซื้อขายยาเสพติด ประชาชนบางคนขาดความรู้ความเข้าใจในโทษของยาเสพติด บางคนคิดขาย แต่เมื่อขายแล้วกลายเป็นผู้เสพเอง

2.3 วิธีการและจุดเด่นที่ พระสงฆ์ ผู้นำท้องถิ่น และผู้นำชุมชน ดำเนินการในการแก้ไขปัญหายาเสพติดในชุมชน

ในภาพรวม พระสงฆ์ถือว่าเป็นองค์กรหลัก และเป็นที่เคารพนับถือในชุมชนมาก จึงควรส่งเสริมให้พระสงฆ์นำหลักธรรมคำสอนของพระพุทธองค์ไปอบรมให้ความรู้ แนะนำชุมชน ให้มีแนวทางและแก้ไขปัญหายาเสพติดให้ตรงจุด โดยมุ่งเอาธรรมะเป็นหลักในการบำบัดฟื้นฟู นำเยาวชนมาฝึกอบรมเข้าค่ายอบรมคุณธรรมจริยธรรม อีกทั้งผู้ปกครองควรดูแลเอาใจใส่ให้ความรู้เรื่องยาเสพติดแก่บุตรหลานด้วย ภาครัฐและผู้นำชุมชนควรเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ประชาชนเรื่องยาเสพติด สร้างชุมชนเข้มแข็ง สร้างลานกีฬาต้านยาเสพติด รวมถึงให้มีการอบรมผู้นำชุมชน ผู้นำท้องถิ่น เกี่ยวกับเรื่องยาเสพติด เพื่อจะได้นำความรู้ไปเผยแพร่สู่ประชาชนให้มากที่สุด และการให้ความร่วมมือกับภาครัฐในการสอดส่องดูแลชุมชน หากพบเจอผู้เสพยาเสพติดแจ้งเบาะแสให้แก่ทางราชการ

2.4 เป้าหมายและความคาดหวัง ที่จะได้รับจากการแก้ไขปัญหายาเสพติด ในเขตเทศบาลเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย

ในภาพรวม เนื่องจากสภาพชุมชนในเขตเทศบาลไม่ซับซ้อน รายได้ของประชาชนอยู่ในเกณฑ์ การแก้ไขปัญหายาเสพติดจึงไม่ยุ่งยาก ส่วนทางคณะสงฆ์ ได้คาดหวังว่าอยากจะให้ประชาชน โดยเฉพาะเด็กและเยาวชนนำหลักธรรมมาใช้ชีวิตประจำวันคือ ศีล 5 จะลดความรุนแรงปัญหายาเสพติดในพื้นที่ได้มากขึ้น ซึ่งภาครัฐต้องให้ความสำคัญในการกำจัดการติดยาเสพติดอย่างจริงจัง และเข้มงวด กวดขันให้สิ้นซาก ตัดต้นตอ การลำเลียง “ไม่มีผู้ขาย ไม่มีผู้ขาย” บำบัดผู้ติดยาเสพติด ให้ความรู้แก่ประชาชนถึงโทษจากยาเสพติด และบทลงโทษตามกฎหมาย เป้าหมายและความคาดหวังคือ ยาเสพติดจะต้องหมดไปจากจังหวัดหนองคาย ซึ่งชุมชนจะต้องมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหามากขึ้น และควรกวดขันดูแลบุตรหลาน ไม่ให้หมกมุ่นกับยาเสพติด มีสันทนาการ ออกกำลังกาย เล่นกีฬา และระมัดระวังไม่ให้ยาเสพติดแพร่เข้าไปในสถานศึกษา รวมถึงผู้นำชุมชนและอส.ต้องประสานงานกันเอาใจใส่ดูแลลูกบ้าน สร้างอาชีพให้กับผู้ตกงานหรือใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์

2.5 ผลการดำเนินงานของการแก้ไขปัญหายาเสพติดในชุมชนของ พระสงฆ์ ผู้นำท้องถิ่น และผู้นำชุมชน

2.5.1 ก่อนการดำเนินงานของการแก้ไขปัญหายาเสพติดในชุมชน

ในภาพรวม พระสงฆ์ ผู้นำท้องถิ่น ถือว่าเป็นกลไกหลักสำคัญที่จะเป็นตัวขับเคลื่อนอย่างสำคัญยิ่งต่อสังคม โดยกำหนดนโยบายภารกิจ พื้นที่ ประชุมปรึกษาหารือแต่งตั้งคณะกรรมการ กำหนดกติกาชุมชน เพื่อสร้างพลังบวก เช่น ใน

โครงการตรวจสุขภาพพระสงฆ์ เป็นต้น บางแห่งพระสงฆ์ให้ความร่วมมือช่วยเหลือชุมชนดีมาก บางแห่งพระสงฆ์ไม่ค่อยมีผลต่อการแก้ไขปัญหาเสพติด ไม่เหมือนผู้นำท้องถิ่นที่จะคลุกคลีกับคนในชุมชน จะรับรู้ปัญหาและจะแก้ไขปัญหาได้มากกว่า การแก้ไขปัญหาเสพติดของภาครัฐ ไม่ค่อยเป็นรูปธรรม ขาดการสื่อสารประชาสัมพันธ์อย่างชัดเจน รวมถึงมีการซื้อขายยาเสพติดอย่างแพร่หลาย มีโจรผู้ร้ายซุกซม

2.5.2 หลังการดำเนินงานของการแก้ไขปัญหาเสพติดในชุมชน ในภาพรวม หลังการดำเนินงานแก้ไขปราบปรามยาเสพติดในชุมชน ปัจจุบันผู้นำชุมชนได้ให้ความสำคัญของคนในชุมชนมาก ประชุมปรึกษาหารือในชุมชน เพื่อหาวิธีการแก้ปัญหาร่วมกัน การทำประชาคม ติดตามหาสาเหตุกระบวนการค้ายาเสพติด เยาวชนประชาชนได้รับการส่งเสริมให้มีความรู้เกี่ยวกับโทษของยาเสพติด และให้ห่างไกลจากยาเสพติด ด้วยการออกกำลังกายเล่นกีฬาประเภทต่าง ๆ และช่วยสอดส่องดูแลชุมชนตนเองให้เข้มแข็ง เช่น โครงการแกนนำหมู่บ้านต้านภัยยาเสพติด โดยนำบุคคลที่เป็นแกนนำของหมู่บ้าน ซึ่งเป็นผู้ที่ได้รับการเคารพนับถือของพระสงฆ์ และประชาชนในหมู่บ้านเข้ารับการฝึกอบรม เพื่อให้บุคคลที่เป็นแกนนำของหมู่บ้าน ได้รู้ถึงโทษของยาเสพติด และผลกระทบที่จะเกิดต่อครอบครัว หมู่บ้าน สังคม ซึ่งจะได้ช่วยเป็นแกนนำในการต่อต้านยาเสพติดต่อไป

2.6 ปัจจัยที่ส่งเสริมของการแก้ไขปัญหาเสพติดในชุมชน โดยพระสงฆ์ ผู้นำท้องถิ่น และผู้นำชุมชน

ในภาพรวม พระสงฆ์ซึ่งเป็นผู้นำจิตวิญญาณของพุทธศาสนิกชน ได้อบรมสั่งสอนให้ประชาชนนำหลักธรรมคำสอนขององค์สมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้าไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน เช่น ศีล 5 และหลักพรวาธธรรม 4 รวมถึงการนำกิจกรรมทางพุทธศาสนาไปแก้ไขปัญหาเสพติด เช่น สวดมนต์ ไหว้พระ เติมน้ำมนต์ เป็นต้น การเอาใจใส่สอดส่องดูแลของคนในพื้นที่การเฝ้าระวังอย่างต่อเนื่อง ร่วมกับผู้นำชุมชน เจ้าหน้าที่ตำรวจ การพัฒนาคุณภาพชีวิตคนในชุมชน แก้ไขปัญหาพื้นฐานคุณภาพชีวิตที่เกี่ยวข้องทางด้านเศรษฐกิจ สังคม สุขภาพ และสภาพแวดล้อมที่ดี แก้ไขปัจจัยเสี่ยง การใช้มาตรการพลังชุมชนในการลงโทษทางสังคมต่อผู้เสพผู้ค้า มีการจัดอบรมเป็นระยะเพื่อให้ประชาชนในชุมชนได้เห็นถึงภัยของยาเสพติด จัดกิจกรรมเพื่อลดการกระทำผิด เช่น สร้างเขตปลอดยาเสพติดในชุมชน โครงการโรงเรียนสีขาว เป็นต้น

3. บทบาทของพระสงฆ์ที่มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินโครงการป้องกันและแก้ไข ปัญหาเสพติด ในเขตเทศบาลเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย

3.1 พระสงฆ์/ประชาชน ในเขตเทศบาลเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย ในการมีส่วนร่วมเพื่อให้ชุมชนปลอดยาเสพติดอย่างยั่งยืน

ในภาพรวม เพื่อให้ชุมชนปลอดยาเสพติดอย่างยั่งยืน พระสงฆ์ในแต่ละวัดในแต่ละชุมชน จะต้องเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเป็นอันดับหนึ่ง พร้อมเป็นแบบอย่างที่ดี สร้างศรัทธาให้กับสังคมนั้น ๆ มีทุนทรัพย์ให้ความช่วยเหลือด้านสุขภาพทางกาย ทางจิตใจให้แก่ชุมชน และควรร่วมมือ ร่วมแรง ร่วมใจ จากบ้าน วัด โรงเรียน และทุกภาคส่วนอย่างเข้มแข็ง และมีการจัดระเบียบชุมชนอย่างเคร่งครัด ตั้งกฎกติการ่วมกันใน

ชุมชน อบรมให้ความรู้เกี่ยวกับเรื่องยาเสพติดอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง ให้กับประชาชนได้รู้ถึงภัยยาเสพติดรวมทั้งโทษตามกฎหมาย อบรมคุณธรรม จริยธรรม ร่วมมือกับหน่วยงานทุกภาคส่วนในโครงการต่าง ๆ ในการแก้ไขปัญหายาเสพติด และการสร้างภาคีเครือข่ายที่เข้มแข็ง ร่วมใจกันทำกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

3.2 ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินโครงการป้องกัน และแก้ไขปัญหายาเสพติดในชุมชน

ในภาพรวม ปัญหาด้านเศรษฐกิจ คนในชุมชนว่างงาน ตกงานช่วงโควิด ทำให้เครียดและอดอยาก จึงทำให้หลงผิดค้ายาเสพติด การขาดความสามัคคีในชุมชน ปัญหาครอบครัวเด็กและเยาวชนขาดความอบอุ่น ผู้นำไม่จริงจังกับปัญหายาเสพติด รวมถึงความเกรงกลัวต่อผู้มีอิทธิพลในพื้นที่ ไม่กล้าแจ้งเบาะแสแก่เจ้าหน้าที่รัฐหรือเจ้าหน้าที่รัฐอาจเข้าไปมีส่วนได้เสียกับยาเสพติด บ้าน วัด โรงเรียน ไม่สร้างความเชื่อมั่นให้เด็กและมีกิจกรรมช่วยเหลือ จึงทำให้เด็กและเยาวชนหลงผิด เจ้าหน้าที่ต้องดูแลในภาพรวมจึงจะรอดพ้นได้ นำพวกเขาไปบำบัดรักษาใจและร่างกายโดยใช้หลักจิตวิทยา จัดอบรมให้เยาวชนทราบถึงโทษและปัญหาของยาเสพติด จัดอบรมจริยธรรมคุณธรรม ในการสร้างจิตสำนึกไม่เสพยาเสพติด ทุกฝ่ายในชุมชนจะต้องร่วมมือกันแก้ไข

3.3 การมีส่วนร่วมการดำเนินโครงการป้องกัน และแก้ไขปัญหายาเสพติดในชุมชนให้มากขึ้นของเจ้าหน้าที่ และประชาชน

ในภาพรวม คนในชุมชนควรมีสามัคคี เอาใจใส่สอดส่องดูแลภายในชุมชน โดยเฉพาะตามหอพักนักศึกษา เจ้าหน้าที่ของรัฐต้องให้ความร่วมมือช่วยเหลือผู้ติดยาเสพติด ซึ่งเปรียบเสมือนเป็นคนป่วยนำหลักธรรมคำสอนของพระพุทธองค์มาปรับใช้กับชีวิตประจำวันกับการต่อต้านยาเสพติด เช่น ศีล 5 เป็นต้น และประชุมประชาคมเพื่อชี้แจงปัญหา หาทางแก้ไขร่วมกันจัดอบรมเรื่องสาธารณสุขเบื้องต้น พรบ.ยาเสพติดให้โทษ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับยาเสพติด กฎหมายเกี่ยวกับสิทธิหน้าที่ของบุคคล กฎหมายแพ่งและพาณิชย์ กฎหมายอาญา พรบ.จราจรทางบก เป็นต้น ควรสร้างความเข้าใจระหว่างเจ้าหน้าที่บ้านเมืองและประชาชน ในการหาทางแก้ไขร่วมกัน มีการประเมินผลของการปราบปรามเกี่ยวกับการแก้ปัญหายาเสพติด และควรทำอย่างจริงจังต่อเนื่อง แจ้งเบาะแสแก่เจ้าหน้าที่รัฐ เพื่อไม่เปิดโอกาสให้ผู้เสพได้กระทำผิดอีก รวมถึงสร้างงานสร้างอาชีพในชุมชน และสร้างสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานให้ชุมชน

3.4 แนวทางในการป้องกัน และแก้ไขปัญหายาเสพติดในชุมชนให้มากขึ้น

ในภาพรวม การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับปัญหายาเสพติด ให้ประชาชนในชุมชนได้ทราบและตระหนักถึงโทษและอันตรายของยาเสพติด ให้เจ้าหน้าที่จัดอบรมประชาชน กรรมการชุมชน และ อสม. ให้ช่วยสอดส่องดูแลคนในชุมชน จัดตั้งกลุ่มไลน์หรือเฟซบุ๊กในการรับข่าวสารแจ้งเหตุการณ์ต่าง ๆ ประชุมหารือกันในชุมชนทุกๆ เดือน ตรวจปัสสาวะของคนในชุมชนเป็นรายๆ สร้างกฎเกณฑ์ ระเบียบอย่างเข้มแข็งให้กับชุมชน วางแผนอย่างมีส่วนร่วม การจัดกิจกรรมต่อต้านยาเสพติด การใช้หลักธรรมทางพุทธศาสนากับการต่อต้านยาเสพติด เช่น การไหว้พระ สวดมนต์ ฟังเทศน์ นั่งสมาธิ รักษาศีล 5 ศีล 8 สร้าง

เครือข่ายเยาวชนให้เข้มแข็ง ตรวจสอบ และมีมาตรการการป้องกันในชุมชน จัดกิจกรรมส่งเสริมคุณภาพให้แก่ชุมชนให้ห่างไกลยาเสพติด เช่น กีฬา ดนตรี และจัดหน่วยแพทย์เคลื่อนที่ออกตรวจสุขภาพแก่ชุมชน

3.5 บทบาทของพระสงฆ์ ผู้นำท้องถิ่น และ ผู้นำชุมชน ในการแก้ไขปัญหายาเสพติดในชุมชน

ในภาพรวม บทบาทของพระสงฆ์ ผู้นำท้องถิ่น และ ผู้นำชุมชน ในการแก้ไขปัญหายาเสพติดในชุมชน พระสงฆ์ควรแนะนำส่งเสริมให้เยาวชนหรือประชาชน เข้าค่ายอบรมคุณธรรมจริยธรรม อบรมศีลธรรมในโรงเรียน และกิจกรรมทางพุทธศาสนา ปัจจุบันประชาชนให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหายาเสพติดมากขึ้น คอยสอดส่องทั้งผู้เสพและผู้ค้า หากพบพฤติกรรมผิดปกติให้แจ้งเจ้าหน้าที่บ้านเมือง เพราะจะมีรางวัลนำจับ สร้างเครือข่ายเพื่อเผยแพร่ความรู้แก่ผู้คนในชุมชน กำหนดนโยบายและมาตรการป้องกันยาเสพติด ให้ความรู้เกี่ยวกับบทลงโทษตามกฎหมายยาเสพติด

3.6 แนวทางในการแก้ไขปัญหายาเสพติดที่เกิดขึ้นในชุมชนของ พระสงฆ์ ผู้นำท้องถิ่น และผู้นำชุมชน

ในภาพรวม ตั้งศูนย์ป้องกันยาเสพติดในวัด โดยมีวัดเป็นศูนย์กลาง เตรียมความพร้อมคนในชุมชน ทำความเข้าใจกับปัญหายาเสพติดในชุมชน วางแผน และลงมือแก้ไขปัญหายา สร้างสภาพแวดล้อมชุมชนให้ดี สร้างเครือข่ายชุมชนเข้มแข็งสู่ความยั่งยืน สร้างภูมิคุ้มกันให้กับเยาวชน เข้าค่ายปฏิบัติธรรม การใช้หลักธรรมะ และกิจกรรมทางพุทธศาสนาในการป้องกันปราบปรามยาเสพติดในชุมชน รวมถึงการใช้พลังชุมชนต่อมาตรการลงโทษทางสังคม เช่น การให้หยุดบทบาทในชุมชน และการว่ากล่าวตักเตือน เป็นต้น

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. การมีส่วนร่วมของพระสงฆ์และประชาชนตามหลักธรรมในทางพระพุทธศาสนาเถรวาท ใน 4 ประเด็น ได้แก่ 1) การมีส่วนร่วมของพระสงฆ์ 3 ขั้นตอน คือ (1) การมีส่วนร่วมในขั้นต้น (2) การมีส่วนร่วมขั้นเตรียมการ (3) การมีส่วนร่วมในขั้นตัดสินใจปฏิบัติการ เช่น การเทศนาหรือการแสดงธรรม จัดแสดงธรรมขัดเกลานักโทษคดียาเสพติด เป็นต้น 2) การมีส่วนร่วมของภาครัฐ 2 ขั้นตอน คือ (1) แนวทางการต่อสู้เพื่อเอาชนะยาเสพติด ตามยุทธศาสตร์พลังแผ่นดินเอาชนะยาเสพติด (2) แนวทางการกิจของเทศบาลเมืองหนองคาย 3) การมีส่วนร่วมของภาครัฐและเอกชน คือ โครงการ To Be Number One ในทุกระดับมหิงอุปถัมภ์ราชภัฏญานสิริวัฒนาพรรณวดี ทรงเป็นองค์ประธานโครงการ โดยความร่วมมือรวมพลังจากภาครัฐและเอกชน กระตุ้นและปลูกจิตสำนึกของปวงชนในชาติให้มีความเข้าใจ และตระหนักในการแก้ไขปัญหายาเสพติด 4) การมีส่วนร่วมของภาคประชาชน การสร้างชุมชนเข้มแข็งอย่างยั่งยืนใน 4 ขั้นตอน คือ (1) ปลูกจิตสำนึก (2) การคัดเลือกผู้นำ/คณะกรรมการชุมชน (3) ติดตามและประเมินผล (4) ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการนำศีล 5 ไปปรับใช้ในชีวิตประจำวันด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พวงทอง โยธาใหญ่ (2545 :

68) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “การมีส่วนร่วมของพระสงฆ์และประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น โดยศึกษากรณีองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่” ผลการศึกษา พบว่า การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่ส่วนใหญ่ได้มีความพยายามที่จะปฏิบัติตามระเบียบ กระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการวางแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2541 แต่มีองค์การบริหาร ส่วนตำบลบางส่วนยังปฏิบัติไม่ครบกระบวนการตามที่ระเบียบกำหนด สำหรับระดับการมีส่วนร่วมของ พระสงฆ์และประชาชนในกระบวนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ประจำปี พ.ศ. 2545 ขององค์การบริหารส่วน ตำบลในจังหวัดเชียงใหม่การศึกษาครั้งนี้พบว่ายังอยู่ในระดับน้อย ทำให้พระสงฆ์และประชาชนยังไม่ค่อยจะให้ ความสนใจในกิจกรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลเท่าที่ควร เช่น ในเรื่องการเข้าร่วมประชุมเพื่อเสนอปัญหา ความต้องการของท้องถิ่นและการเข้าร่วมตรวจสอบความโปร่งใสในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วน ตำบล ซึ่งอาจส่งผลให้การแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นไม่ตรงกับความต้องการของพระสงฆ์และประชาชนในท้องถิ่น ตลอดจนไม่สอดคล้องกับบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ที่มุ่งเน้นการมี ส่วนร่วมของภาคพระสงฆ์และประชาชน

2. สภาพปัญหาของพระสงฆ์และประชาชนในการดำเนินโครงการป้องกันแก้ไขปัญหายาเสพติด ใน เขตเทศบาลเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย มี 3 ประเด็นหลัก คือ 1) ด้านภูมิประเทศ จังหวัดหนองคายติด กับ สปป.ลาว จะมีการลักลอบและขนย้ายยาเสพติดอยู่เป็นประจำ 2) ด้านประชาชน สาเหตุของการติดยาเสพติด เพราะอยากรู้ อยากรลอง ติดเพื่อน ยาเสพติดราคาถูก คนตกงาน ว่างาน ปัญหาครอบครัว บางแห่งผู้ติดยาเสพติดเป็นพระสงฆ์ 3) ด้านผู้นำชุมชน/เจ้าหน้าที่บ้านเมือง ผู้นำชุมชนบางแห่งขาดความเอาใจใส่อย่างจริงจัง ในการแก้ปัญหายาเสพติด เจ้าหน้าที่บ้านเมืองไม่เข้มงวดในการจับกุมผู้กระทำความผิดหรืออาจมีส่วนได้เสียกับยาเสพติด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประทุม นิลเขียว (2541 : 74) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การดำเนินการป้องกัน และแก้ไขปัญหายาเสพติดของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา ในกรุงเทพมหานครและ เขตปริมณฑล พบว่า ปัญหาในการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดของผู้บริหารโรงเรียนคือ บุคลากรขาด ความรู้ ความสามารถ ขาดความร่วมมือในการปฏิบัติ สื่อและนวัตกรรมเรื่องการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดไม่เพียงพอ และขาดงบประมาณสนับสนุนกิจกรรมป้องกันยาเสพติดทุก ๆ ด้าน

3. บทบาทของพระสงฆ์ที่มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินโครงการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด ในเขตเทศบาลเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย ใน 3 บทบาท คือ 1) ด้านจิตวิญญาณ นำกิจกรรมทางพุทธศาสนาแก้ปัญหายาเสพติดของชุมชน อบรมคุณธรรม/จริยธรรม อบรมศีลธรรมใน โรงเรียน 2) ด้านสงเคราะห์ชุมชน ช่วยเหลือทุนให้แก่ชุมชน สร้างเครือข่ายเข้มแข็ง บ้าน วัด โรงเรียน ร่วมมือ ร่วมแรง ร่วมใจกันสอดส่องดูแลชุมชน หากพบผู้เสพ ถือเป็นผู้ป่วยส่งบำบัดรักษา 3) ด้านพัฒนาชุมชน ตั้งศูนย์ป้องกันยาเสพติดในชุมชน โดยมีวัดเป็นศูนย์กลาง อบรมความรู้เรื่องยาเสพติด และความผิดตามพรบ. ยาเสพติดให้โทษ สร้างชุมชนต้นแบบ (ปลอดยาเสพติด) โครงการโรงเรียนสีขาว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ยุทธ นุชสวัสดิ์ (2552 : 49) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การดำเนินการป้องกันและแก้ไขปัญหายาบ้าในโรงเรียน

มัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า ครู อาจารย์ มีปัญหาด้านเวลาจำกัด ในการจัดกิจกรรม ผู้ปกครองขาดความสนใจในการร่วมมือแก้ไขปัญหายาเสพติดของนักเรียนของตนที่มีปัญหายาเสพติด ความร่วมมือและการประสานงานกับผู้ปกครองและชุมชนมีปัญหา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นกรรมการทั่วไป ส่วนใหญ่เห็นว่า ในชุมชนของตนมีการแพร่ระบาดของยาบ้ามากถึงรุนแรงมาก โดยมีความรู้เกี่ยวกับยาบ้าอยู่ในระดับปานกลาง การมีส่วนร่วมของกรรมการชุมชนในการป้องกัน และปราบปรามยาบ้า อยู่ในระดับปานกลาง และทัศนคติของกรรมการชุมชนต่อการป้องกัน และปราบปรามยาบ้าในระดับมาก

จากการศึกษาวิจัย “แนวทางการมีส่วนร่วมในการดำเนินโครงการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดของพระสงฆ์และประชาชน ในเขตเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย” พบว่า การมีส่วนร่วมของพระสงฆ์และประชาชน มีส่วนสำคัญในองค์รวมทั้ง พระสงฆ์ ภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน ในการป้องกันแก้ไขปัญหายาเสพติด ซึ่งมีปัญหาหลักในด้านภูมิประเทศ ด้านประชาชน และด้านผู้นำชุมชน/เจ้าหน้าที่บ้านเมือง ดังนั้น บทบาทของพระสงฆ์จึงมีอิทธิพลเป็นอย่างมากในการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านจิตวิญญาณ ด้านสงเคราะห์ชุมชน และด้านพัฒนาชุมชน เพื่อความเป็นอยู่อย่างสงบสุข ปลอดภัย ปลอดภัยยาเสพติดของประชาชน ในเขตเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย ในการร่วมแรง ร่วมใจ ร่วมมือ ของทุกภาคส่วนที่จะฝ่าฟันอุปสรรคแก้ไขปัญหายาเสพติด เพื่อให้จังหวัดหนองคายเป็นจังหวัดปลอดภัยอย่างยั่งยืน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 ผู้นำชุมชนควรส่งเสริมให้กับคนในชุมชนมีบทบาทร่วมมือในการจัดการแก้ไขปัญหายาเสพติดในชุมชนให้มากขึ้นไปอีก เพื่อเป็นชุมชนตัวอย่างที่สามารถแก้ไขปัญหายาเสพติดอย่างต่อเนื่องและสามารถดำรงอยู่ในสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นตามกระแสสังคมในอนาคต

1.2 ชุมชนต้องมีการจัดให้สมาชิกในชุมชนได้ศึกษาดูงานด้านการแก้ไขปัญหายาเสพติดตามสถานที่ต่างๆ เพื่อเป็นการเพิ่มความรู้ ความเข้าใจ และประสบการณ์ให้กับชุมชนมีศักยภาพที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง

2. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

2.1 ชุมชนอื่นสามารถนำผลการวิจัยในงานวิจัยนี้ไปปรับใช้ในการแก้ปัญหายาเสพติดในชุมชนตนเอง

2.2 แนวทางแก้ไขปัญหายาเสพติดของผู้นำชุมชนในการสร้างความเข้มแข็งของชุมชนจะมีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์ต่อสังคมในภาพรวมมากยิ่งขึ้น หากได้มีการร่วมมือจากหลากหลายชุมชนในพื้นที่ ทำให้เกิดเป็นเครือข่ายชุมชนขึ้นจะเป็นประโยชน์ต่อชุมชนเป็นอย่างมาก

3. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ควรศึกษาวิจัยพฤติกรรมการป้องกันตนเองจากยาเสพติดเชิงเปรียบเทียบกับชุมชนอื่น เนื่องจากแต่ละชุมชนมีสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน สภาพปัญหาจึงแตกต่างกัน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการกำหนดนโยบายการดำเนินการป้องกันยาเสพติดของภาครัฐต่อไป

3.2 ควรศึกษาวิจัยถึงกระบวนการมีส่วนร่วมการแก้ไขปัญหายาเสพติดของฝ่ายปกครอง เจ้าหน้าที่ตำรวจ เพื่อได้รับทราบกระบวนการของการแก้ไขในภาพรวม ทำให้สามารถเป็นแนวทางช่วยเหลือเยาวชนให้ห่างไกลยาเสพติด อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

เอกสารอ้างอิง

- ประทุม นิลเขียว. (2541). การดำเนินการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษาในกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะวิทยาศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พวงทอง โยธาใหญ่. (2545). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น กรณีศึกษารองการบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่. การศึกษาค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ยุทธ นุชสวัสดิ์. (2552). การดำเนินการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษาจังหวัดเพชรบุรี. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สำนักงานจังหวัดหนองคาย. (2562). ยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดหนองคาย. หนองคาย: สำนักงานจังหวัดหนองคาย.
- สำนักงานเทศบาลเมืองหนองคาย. (2557). แผนพัฒนาสามปีของเทศบาลเมืองหนองคาย พ.ศ. 2555-2557. หนองคาย: เทศบาลเมืองหนองคาย.

ผลกระทบของการจัดการความรู้ที่มีต่อศักยภาพการตอบสนองลูกค้าของสำนักงาน
ไปรษณีย์เขต ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด
**Affecting Knowledge Management to Customer Response Capability of
Northeastern District Post Office, Thailand Post Co., Ltd.**

ชุลีกร สุขล,

พลาญ จันทรจตุรภัทร และ สุมิตรา จิระวุฒินันท์

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

**Chuleekorn Suchol,
Palan Jantarajaturapath and Sumittra Jirawuttinunt**
Mahasarakham University, Thailand
Corresponding Author, E-mail: suchol@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาระดับการจัดการความรู้และศักยภาพการตอบสนองลูกค้า ของสำนักงานไปรษณีย์เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และ 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์และผลกระทบของการจัดการความรู้ ต่อศักยภาพการตอบสนองลูกค้าของสำนักงานไปรษณีย์ เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้อง เท่ากับ 0.67-1.00 และค่าความเชื่อมั่นได้ค่า Cronbach's Alpha เท่ากับ 0.96 ประชากรตัวอย่าง คือ หัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์ 190 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า หัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ และมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพการตอบสนองลูกค้า อยู่ในระดับมาก การวิเคราะห์ความสัมพันธ์และผลกระทบของการจัดการความรู้ต่อศักยภาพการตอบสนองลูกค้า พบว่า การจัดการความรู้ ด้านการแสวงหาความรู้ และด้านการจัดเก็บและค้นคืนความรู้ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับศักยภาพการตอบสนองลูกค้า ดังนั้น ควรให้ความสำคัญและกระตุ้น ให้หัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์ สนับสนุนให้มีการแสวงหาความรู้จากแหล่งต่าง ๆ และมีการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ในการค้นคว้าและจัดเก็บความรู้ เพื่อให้เกิดการพัฒนาการปฏิบัติงานและการตอบสนองลูกค้า ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

คำสำคัญ: การจัดการความรู้; ศักยภาพการตอบสนองลูกค้า; บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

Abstracts

The purposes of this research aimed 1) to examine the level of knowledge management (KM) and customer response capability (CRC), and 2) to study the relationship and impact of KM on the CRC of the post office, Northeast Regional Postal Bureau, Thailand Post Company Limited. To gather the data, the questionnaire that was IOC equal 0.67-1.00 and the Cronbach's Alpha test of 0.96 used in this research. The sample group was 190 post office chiefs of Thailand Post Company Limited in Northeastern, Thailand. In statistics, percentage, mean, standard deviation (SD), and regression analysis were analyze.

According to the research findings that; the post office chiefs had an opinion on the according to the research findings that; the post office chiefs had an opinion on KM, and CRC which was display at a high level. The KM of knowledge acquisition, knowledge storage and retrieval aspect had a positive relationship and impact on CRC. So, should focus and encourage the post office chiefs were support to seek knowledge from various sources. They had an information technology system to used in researching and storing knowledge. The results are likely to develop operational and customer responsiveness to be more efficient.

Keywords: Knowledge Management; Customer Response Capability; Thailand Post Company Limited

บทนำ

การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีส่งผลต่อพฤติกรรมและความต้องการของผู้บริโภคที่มีความซับซ้อนมากขึ้น นำไปสู่แรงกระตุ้นให้เกิดการปรับตัว และเปลี่ยนแปลง เพื่อให้หน่วยงานและองค์กรสามารถอยู่รอดและมีการเติบโต ที่เข้มแข็งและยั่งยืน องค์กรที่อยู่รอดในปัจจุบันต้องมีศักยภาพการตอบสนองลูกค้า ด้วยความเต็มใจที่จะให้บริการอย่างรวดเร็ว และยินดีที่จะให้ความช่วยเหลือและช่วยแก้ปัญหาให้แก่ลูกค้า เพื่อสร้างความแตกต่างในการบริการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา, 2563 : 173) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในผู้ให้บริการธุรกิจอีคอมเมิร์ซ ธุรกิจการขนส่งและบริการโลจิสติกส์ ที่มีการเติบโตอย่างก้าวกระโดดและมีการแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้น มีบริษัทเอกชนในกลุ่มธุรกิจการขนส่งและบริการโลจิสติกส์ จำนวนเพิ่มมากขึ้นหลายรูปแบบ โดยมีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อให้มีการบริการที่ง่าย สะดวก และรวดเร็ว มีสินค้าและบริการที่ดี สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดีและมีศักยภาพ ทั้งในด้านความปลอดภัย ด้านอสังหาริมทรัพย์ ด้านความสะดวก และด้านความเร็ว ทั้งนี้ จากการแข่งขันที่รุนแรงนี้องค์กรต้องปรับเปลี่ยนวิธีการจัดการที่ก่อให้เกิดศักยภาพการตอบสนองลูกค้า โดยนำ การจัดการความรู้ การพัฒนาความสามารถความเชี่ยวชาญขององค์กรมาใช้ประโยชน์ในการสร้างนวัตกรรมสินค้า และบริการแก่ลูกค้า ซึ่งการจัดการความรู้จะช่วยให้สามารถตอบสนองในการบริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

การจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM) เป็นแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารองค์กร และเป็นเครื่องมือตัวหนึ่งที่ได้รับการยอมรับว่าสามารถบริหารความรู้เพื่อพัฒนาองค์กร พัฒนาศักยภาพของคนและพัฒนาประสิทธิภาพงาน ซึ่งก่อให้เกิดนวัตกรรมบริการที่จะนำไปใช้ในการส่งเสริมและสนับสนุนศักยภาพการตอบสนองลูกค้า ตลอดจนเพื่อรองรับความต้องการของผู้รับบริการที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลาตาม

สภาวะการณ์ในปัจจุบัน โดยอาศัยช่องทางต่าง ๆ ที่องค์กรจัดเตรียมไว้ เพื่อนำความรู้ที่มีอยู่ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดการแบ่งปัน การถ่ายโอนความรู้และในที่สุดความรู้ที่มีอยู่จะแพร่กระจายและไหลเวียนทั่วทั้งองค์กรอย่างสมดุล ซึ่งองค์ประกอบ ของการจัดการความรู้ ประกอบด้วย การแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การจัดเก็บและค้นคืนความรู้ การถ่ายทอดความรู้และการใช้ประโยชน์ (Marquardt, 1996 : 128) สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการสร้างสรรค์หรือพัฒนาสินค้าและกระบวนการบริการให้รูปแบบการบริการใหม่ ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและเกิดความสำเร็จของการดำเนินงานตามที่กำหนดไว้

ศักยภาพการตอบสนองลูกค้า (Customer Response Capability: CRC) เป็นความสามารถและความพร้อมที่ จะรับรู้ถึงความคาดหวัง ความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายได้อย่างลึกซึ้ง และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างตรงจุด และสามารถสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า ผู้ให้บริการต้องเสนอบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี เสมือนเข้าไปนั่งอยู่ในใจลูกค้า อันจะส่งผลทำให้ลูกค้าเกิดเป็น ความพึงพอใจ และความประทับใจเมื่อใช้บริการ รวมทั้งเกิดเป็นความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้บริการกับลูกค้าผู้มาใช้บริการ จนกระทั่งเกิดเป็นความจงรักภักดีของลูกค้า (ธรรีธร ธีรขวัญโรจน์ และสุพจน์ ฤชภูษาร, 2563 : 158) ซึ่งความได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างหนึ่งจะเกิดขึ้นกับธุรกิจที่สามารถคาดคะเนและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ ธุรกิจที่สามารถทำได้จะให้คุณค่าที่ไม่ได้คาดหวังแก่ลูกค้า คือ คุณลักษณะของผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ไม่ได้ต้องการแต่มีคุณค่า ยิ่งกว่านั้นการคาดคะเนความต้องการของลูกค้าทำให้เกิดโอกาสแก่ธุรกิจและสามารถสร้าง ความได้เปรียบทางการแข่งขันได้ ซึ่งศักยภาพการตอบสนองลูกค้า มีองค์ประกอบหลักอยู่ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความสะดวก ด้านความรวดเร็ว ด้านอัธยาศัยไมตรี และด้านความปลอดภัย (สมิต สัชมกร, 2550 : 53-54) ซึ่งจะช่วยให้ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด ส่งผลให้บรรลุเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ และมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยองค์กรสามารถนำการจัดการความรู้ซึ่งเป็นแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารองค์กรที่มาใช้เป็นเครื่องมือพัฒนาองค์กรทรัพยากรมนุษย์ พัฒนาประสิทธิภาพของงาน และศักยภาพด้านการตอบสนองลูกค้าได้

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดเป็นรัฐวิสาหกิจที่ให้บริการเกี่ยวกับการขนส่งและโลจิสติกส์ ซึ่งต้องแข่งขัน กับผู้ให้บริการขนส่งและโลจิสติกส์ที่เป็นของเอกชนซึ่งมีจำนวนมากราย เพื่อให้สามารถแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ได้พัฒนารูปแบบบริการใหม่ ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับเป้าหมายในอนาคตมากขึ้น (บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด, 2563: ออนไลน์) จากการดำเนินธุรกิจสภาพการณ์ปัจจุบันที่มีผู้ประกอบการรายใหม่ ๆ และคู่แข่งทางธุรกิจจำนวนมากราย เช่น บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) บริษัท ทีเอ็นที เอ็กซ์เพรส เวิลด์ไวด์ (ประเทศไทย) จำกัด บริษัท เอสซีจี ยามาโตะ เอ็กซ์เพรส บริษัท ไทย แพลซ เอ็กซ์เพรส เป็นต้น อยู่ในธุรกิจทำให้มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง เพื่อให้สามารถแข่งขันได้ในธุรกิจการขนส่งและโลจิสติกส์ และอยู่รอดได้อย่างยั่งยืน รวมทั้งมีผลกำไรจากการประกอบการ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ต้องมีการนำการจัดการความรู้มาใช้พัฒนาศักยภาพการตอบสนองลูกค้า

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น จึงสนใจศึกษาผลกระทบของการจัดการความรู้ที่มีต่อศักยภาพการตอบสนองลูกค้า ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปเป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาองค์กร และใช้เป็นข้อมูลหรือแนวทางในการเพิ่มศักยภาพการตอบสนองลูกค้าของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด และเพื่อให้ผู้มาใช้บริการได้รับความพึงพอใจและประโยชน์สูงสุดในการมาใช้บริการของลูกค้าต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการจัดการความรู้และศักยภาพการตอบสนองลูกค้า ของสำนักงานไปรษณีย์เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์และผลกระทบของการจัดการความรู้ต่อศักยภาพการตอบสนองลูกค้า ของสำนักงานไปรษณีย์ เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงสำรวจ รายละเอียดของระเบียบวิธีการวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ หัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์ ของสำนักงานไปรษณีย์เขต ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด จำนวน 322 คน (บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด, 2563 : ออนไลน์)

กลุ่มตัวอย่าง คือ หัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์ ของสำนักงานไปรษณีย์เขต ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ส่งแบบสอบถามกลับ จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 59.00 ของประชากร

2. เครื่องมือการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการวิจัยโดยมีรายละเอียด ดังนี้

แบบสอบถาม มีลักษณะปลายปิด โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์ สำนักงานไปรษณีย์เขต ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 6 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์ในตำแหน่งหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานไปรษณีย์เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 4 ข้อประกอบไปด้วย ที่ตั้งของสำนักงานไปรษณีย์เขต จำนวนพนักงาน ระยะเวลาในการดำเนินงาน และรายได้สำนักงานเฉลี่ยต่อปี

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ จำนวน 16 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาการจัดการความรู้ 4 ด้าน ประกอบด้วย การแสวงหาความรู้ จำนวน 4 ข้อ การสร้างความรู้ จำนวน 4 ข้อ การจัดเก็บและค้นคืนความรู้ จำนวน 4 ข้อ การถ่ายทอดความรู้และการใช้ประโยชน์ จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพการตอบสนองลูกค้า จำนวน 17 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาศักยภาพการตอบสนองลูกค้า 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความสะดวกจำนวน 4 ข้อ ด้านความรวดเร็วจำนวน 5 ข้อ ด้านอรรถาศัยไมตรี จำนวน 4 ข้อ และด้านความปลอดภัย จำนวน 4 ข้อ คำถามในตอนที่ 3 และ 4 ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2557 : 75)

การหาคุณภาพของแบบสอบถามพิจารณาดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence: IOC) โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน พบว่ามีค่าอยู่ระหว่าง 0.67 – 1.00 ซึ่งยอมรับได้ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2557 : 95-96) หลังจากนั้นนำไปทดลองแจก (Tryout) จำนวน 30 ชุด ที่ไม่ใช่ประชากรกลุ่มตัวอย่าง เพื่อทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค รวมทั้งฉบับ เท่ากับ 0.90 ซึ่งมีค่าสูงกว่า 0.7 นั่นคือ แบบสอบถามชุดนี้ผ่านเกณฑ์ยอมรับได้ โดยมีคุณภาพดีสามารถนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลได้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2556 : 123)

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามกับประชากรกลุ่มตัวอย่างดังนี้ 1) ขอนหนังสือราชการจากคณะกรรมการบัญชาและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม 2) ส่งเอกสารขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลพร้อมแบบแบบสอบถามส่งไปยังประชากรกลุ่มตัวอย่างทางไปรษณีย์ จำนวน 322 ชุด ตามที่อยู่ของสำนักงานไปรษณีย์เขต ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 3) หลังจากได้รับแบบสอบถามกลับในช่วง วันที่ 26 ตุลาคม ถึง 29 พฤศจิกายน 2563 ผู้วิจัยทำการตรวจความถูกต้อง และครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ซึ่งมีแบบสอบถามตอบกลับมีจำนวน 190 ชุด คิดเป็นร้อยละ 59.00 เพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากที่ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ดังนี้ 1) ร้อยละ (Percentage) อธิบายแบบสอบถาม ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของหัวหน้าที่ทำกรไปรษณีย์ และตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานไปรษณีย์เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) อธิบายข้อมูล ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ และตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพ การตอบสนองลูกค้า สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐาน คือ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ซึ่งเขียนสมการได้ดังนี้

$$CR = \beta_0 + \beta_1 KA + \beta_2 KC + \beta_3 KS + \beta_4 KT$$

เมื่อ β = ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย

CR = ศักยภาพการตอบสนองลูกค้า

KA = การแสวงหาความรู้

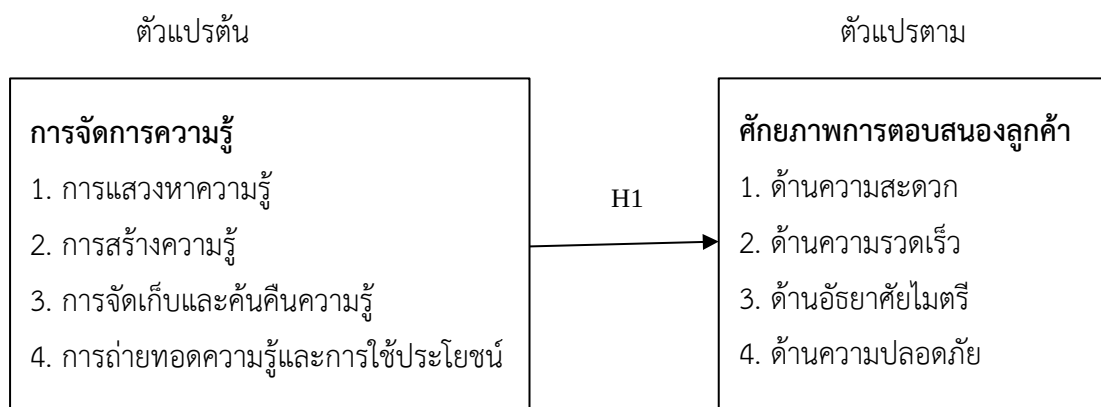
KC = การสร้างความรู้

KS = การจัดเก็บและค้นคืนความรู้

KT = การถ่ายทอดความรู้และการใช้ประโยชน์

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัย เรื่อง ผลกระทบของการจัดการความรู้ที่มีต่อศักยภาพการตอบสนองลูกค้าของสำนักงานไปรษณีย์เขต ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ได้มาจากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยเห็นว่า การจัดการความรู้มีความสัมพันธ์กับศักยภาพการตอบสนองลูกค้า ผู้วิจัยสามารถกำหนดตัวแปรอิสระ ได้แก่ การจัดการความรู้ โดยประยุกต์จากแนวคิดของ Marquardt (1996 : 128-129) ประกอบด้วย การแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การจัดเก็บและค้นคืนความรู้ การถ่ายทอดความรู้และการใช้ประโยชน์ มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม ได้แก่ ศักยภาพการตอบสนองลูกค้า โดยประยุกต์จากแนวคิดของสมิต สัมภูกร (2550 : 53-54) ประกอบด้วย ความสะดวก ความรวดเร็ว อธิยาศัยไมตรี และความปลอดภัย ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยดังนี้



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย สามารถสรุป ผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ผลศึกษาระดับการจัดการความรู้และศักยภาพการตอบสนองลูกค้า ของสำนักงานไปรษณีย์เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า

1.1 หัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 95.79) อายุ 45 - 54 ปี (ร้อยละ 54.74) รองลงมา อายุ 54 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 31.05) สถานภาพสมรส (ร้อยละ 87.37) รองลงมา โสด (ร้อยละ 6.32) ระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรีหรือเทียบเท่า (ร้อยละ 90.00) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001 - 70,000 บาท (ร้อยละ 42.62) รองลงมา รายได้ ต่อเดือน 30,000 - 50,000 บาท (ร้อยละ 36.32) ประสบการณ์ในตำแหน่งหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์ต่ำกว่า 15 ปี (ร้อยละ 40.53) รองลงมา มากกว่า 25 ปี (ร้อยละ 37.89)

1.2 สำนักงานไปรษณีย์เขต ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ส่วนใหญ่เป็นสำนักงานไปรษณีย์เขต 4 (ร้อยละ 36.32) รองลงมา สำนักงานไปรษณีย์เขต 3 (ร้อยละ 32.10) จำนวนพนักงานน้อยกว่า 15 คน (ร้อยละ 48.96) รองลงมา มากกว่า 25 คน (ร้อยละ 27.89) ระยะเวลาในการดำเนินงานมากกว่า 40 ปี (ร้อยละ 39.47) รองลงมา 20 - 30 ปี (ร้อยละ 26.84) รายได้สำนักงานเฉลี่ยต่อปี ต่ำกว่า 5,000,000 บาท (ร้อยละ 43.16) รองลงมา 15,000,000 บาท ขึ้นไป (ร้อยละ 25.79)

1.3 หัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.97$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการแสวงหาความรู้ ($\bar{X}=4.08$) ด้านการสร้างความรู้ ($\bar{X}=4.08$) และด้านการจัดเก็บและค้นคืนความรู้ ($\bar{X}=3.93$) และด้านการถ่ายทอดความรู้และการใช้ประโยชน์ ($\bar{X}=3.79$) ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้โดยรวมและรายด้านของหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์ สำนักงานไปรษณีย์เขต ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

การจัดการความรู้	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านการแสวงหาความรู้	4.08	0.57	มาก
2. ด้านการสร้างความรู้	4.08	0.59	มาก
3. ด้านการจัดเก็บและค้นคืนความรู้	3.93	0.65	มาก
4. ด้านการถ่ายทอดความรู้และการใช้ประโยชน์	3.79	0.71	มาก
โดยรวม	3.97	0.57	มาก

1.4 หัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพการตอบสนองลูกค้า โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.17$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความปลอดภัย ($\bar{X}=4.26$) ด้านอรรถาศัยไมตรี ($\bar{X}=4.22$) ด้านความสะดวก ($\bar{X}=4.11$) และด้านความรวดเร็ว ($\bar{X}=4.07$) ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพการตอบสนองลูกค้าโดยรวมและเป็นรายด้าน ของหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์ สำนักงานไปรษณีย์เขต ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

ศักยภาพการตอบสนองลูกค้า	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านความสะดวก	4.11	0.55	มาก
2. ด้านความรวดเร็ว	4.07	0.59	มาก
3. ด้านอรรถาศัยไมตรี	4.22	0.57	มาก
4. ด้านความปลอดภัย	4.26	0.56	มาก
โดยรวม	4.17	0.51	มาก

2. ผลศึกษาความสัมพันธ์และผลกระทบของการจัดการความรู้ต่อศักยภาพการตอบสนองลูกค้าของสำนักงานไปรษณีย์ เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด พบว่า การจัดการความรู้ด้านการแสวงหาความรู้ และด้านการจัดเก็บและค้นคืนความรู้ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับศักยภาพการตอบสนองลูกค้า ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของการจัดการความรู้ กับศักยภาพการตอบสนองลูกค้า ของสำนักงานไปรษณีย์เขต ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

ตัวแปร	CR	KA	KC	KS	KT	VIFs
$\bar{X}$	4.17	4.08	4.08	3.93	3.79	
S.D.	0.51	0.57	0.59	0.65	0.71	
CR	1	.555**	.538**	.607**	.557**	
KA		1	.786**	.729**	.721**	3.008
KC			1	.764**	.769**	3.619
KS				1	.784**	3.259
KT					1	3.265

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 พบว่า ผลการทดสอบ Multicollinearity มีค่า VIFs ของตัวแปรอิสระการจัดการความรู้ มีค่าตั้งแต่ 3.008-3.619 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กัน ในระดับที่ไม่ก่อให้เกิดปัญหา Muticollinearity (Black, 2006 : 585) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการ

จัดการความรู้ ในแต่ละด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามศักยภาพการตอบสนองลูกค้า ($p < 0.05$) โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.538 - 0.607

ตารางที่ 4 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยของการจัดการความรู้กับศักยภาพการตอบสนองลูกค้า

การจัดการความรู้	ศักยภาพการตอบสนองลูกค้า		t	p
	B	SE		
ค่าคงที่	1.975	0.219	9.035*	0.000
ด้านการแสวงหาความรู้	0.169	0.088	2.125*	0.046
ด้านการสร้างความรู้	0.017	0.093	0.188	0.851
ด้านการจัดเก็บและค้นคืนความรู้	0.277	0.080	3.446*	0.001
ด้านการถ่ายทอดความรู้และการใช้ประโยชน์	0.091	0.074	1.237	0.218

$F = 31.086, p = < 0.001, \text{Adj } R^2 = 0.389$

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 ผลจากการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณและสร้างสมการพยากรณ์ศักยภาพการตอบสนองลูกค้า ได้ดังนี้

$$CR = 1.975 + 0.169KA + 0.017KC + 0.277KS + 0.091KT$$

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์และผลกระทบ พบว่า การจัดการความรู้ ด้านการแสวงหาความรู้ และด้านการจัดเก็บและค้นคืนความรู้ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับศักยภาพการตอบสนองลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$)

อภิปรายผลการวิจัย

1. ระดับการจัดการความรู้และศักยภาพการตอบสนองลูกค้า ของสำนักงานปราชญ์เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า หัวหน้าที่ทำการปราชญ์ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านการแสวงหาความรู้ ด้านการสร้างความรู้ ด้านการจัดเก็บและค้นคืนความรู้ และด้านการถ่ายทอดความรู้และการใช้ประโยชน์ อาจเนื่องมาจากการสนับสนุนให้พนักงานมีการเพิ่มพูนความรู้ มีการจัดอบรม ประชุม และสัมมนา รวมทั้งการจัดทำคู่มือมาตรฐานการให้บริการ ให้ความรู้เกี่ยวกับการทำงานของพนักงาน เพื่อให้เกิดการบริหารจัดการความรู้ และใช้ประโยชน์จากข้อมูลการดำเนินงานในการสร้างฐานความรู้และนวัตกรรม เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมการพัฒนาธุรกิจให้บริการลูกค้าที่เป็นเลิศ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นกุล ศรีนวล (2553 : 125) ที่พบว่า การจัดการ

ความรู้ในโรงเรียนพระยามนธราธุราชศรีพิจิตร สำนักงานเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการแสวงหาความรู้ ด้านการสร้างความรู้ อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤติกา พูลสุวรรณ (2559 : 121) พบว่า การจัดการความรู้ของผู้บริหารสถานศึกษา ภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพัตรา โคตะวงศ์ และ นิมิตร มั่งมีทรัพย์ (2562 : 55-72) ที่พบว่า การจัดการความรู้ในสถานศึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และรายด้าน ได้แก่ การสร้างและแสวงหาความรู้และการเรียนรู้ การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ และการจัดเก็บความรู้ อยู่ในระดับมาก

2. หัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพการตอบสนองลูกค้า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านความปลอดภัย ด้านอัธยาศัยไมตรี ด้านความสะดวก และด้านความรวดเร็ว อาจเนื่องมาจากบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ให้ความสำคัญกับมาตรฐานการให้บริการที่เป็นเลิศ เพื่อยกระดับการให้บริการด้วยการสร้างกระบวนการทำงานของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพและได้มาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ ให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า ด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี มีจิตใจแห่งการบริการ (Service mind) ลูกค้าได้รับความสะดวก รวดเร็ว และมีความปลอดภัย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สมิต สัจฉกร (2550 : 53-54) ที่ได้กล่าวว่า ลูกค้าต้องการการตอบสนองจากผู้ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส กล่าวทักทายลูกค้า โดยได้รับการบริการด้วยความรวดเร็ว ความสะดวก และปลอดภัยเชื่อถือได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พนิดา เพชรรัตน์ (2556 : 80) ที่พบว่า การตอบสนองต่อลูกค้าต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้การให้บริการ มีอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ใช้เพื่อบริการลูกค้าอย่างเหมาะสม เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจให้ความช่วยเหลือ มีความพร้อมที่จะให้บริการอย่างทันทั่วทั้งที่ และเอาใจใส่ดูแลลูกค้าเป็นอย่างดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ เพ็ญญา จรัสพันธ์ (2557 : 74) ที่พบว่า ด้านการตอบสนองต่อผู้บริโภคอยู่ในระดับมาก โดยมีการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อความต้องการของลูกค้า และสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัตติยา ต้อยปาน (2559 : 85-86) ที่พบว่า ความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งพนักงานมีความสุภาพ มีความสามารถในการช่วยแก้ปัญหาให้กับลูกค้า มีความรวดเร็วในการให้บริการ พร้อมทั้งมีเทคโนโลยีในการให้บริการแก่ลูกค้า อยู่ในระดับมาก

3. ความสัมพันธ์และผลกระทบของการจัดการความรู้ต่อศักยภาพการตอบสนองลูกค้าของสำนักงานไปรษณีย์ เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด พบว่า การจัดการความรู้ ด้านการแสวงหาความรู้ มีผลกระทบเชิงบวกกับศักยภาพการตอบสนองลูกค้าโดยรวม อาจเนื่องมาจากการจัดการความรู้ ด้านการแสวงหาความรู้ ทำให้พนักงานมีการค้นหาความรู้จากแหล่งเรียนรู้ที่หลากหลาย มีเวทีในการแลกเปลี่ยนความรู้และความคิดเห็นเพื่อพัฒนาระบบงานให้ดีขึ้น อีกทั้ง บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ได้มีการฝึกอบรมด้านมาตรฐานการให้บริการที่เป็นเลิศ ด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน จึงส่งผลต่อศักยภาพการตอบสนองลูกค้าโดยรวม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทภัทร์ จันทรวงศ์ (2559 : 114-115) ที่พบว่า การจัดการความรู้ด้านการแสวงหาความรู้ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการ

ปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนั้นแสดงถึงงานที่พนักงานปฏิบัติสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภัทรศักดิ์ คำสามารถ และคณะ (2563 : 214-229) ที่พบว่า การแสวงหาความรู้ และแนวความคิดดี ๆ ทำให้เกิดเป็นองค์ความรู้ เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุง การบริการลูกค้า และให้มีการตอบสนองลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น โดยเฉพาะแนวคิดใหม่ที่เกิดจากการแสวงหาความต้องการของลูกค้ามาเป็นแนวทางในการพัฒนาการบริการที่ตอบสนองต่อความพึงพอใจของลูกค้าได้เหนือความคาดหวัง ที่เพิ่มมากขึ้น

การจัดการความรู้ ด้านการสร้างความรู้ ไม่มีผลกระทบเชิงบวกกับศักยภาพการตอบสนองลูกค้าโดยรวม อาจเนื่องมาจากการที่ยุคนี้เป็ยุคดิจิทัลที่ได้มีนำแนวคิดวิธีการใหม่ ๆ ในการทำงานมาใช้ในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ทำให้การตอบสนองลูกค้าเป็นไปตามความสะดวก รวดเร็ว และมีความปลอดภัยสำหรับลูกค้าทุกคน จึงส่งผลให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ ด้านการสร้างความรู้ ไม่มีผลกระทบเชิงบวกกับศักยภาพการตอบสนองลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภัทรศักดิ์ คำสามารถ และคณะ (2563 : 214-229) พบว่า ธุรกิจการบริการมีการพัฒนาความแตกต่างและความได้เปรียบในการแข่งขัน เพื่อที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า

การจัดการความรู้ ด้านการจัดเก็บและค้นคืนความรู้ มีผลกระทบเชิงบวกกับศักยภาพการตอบสนองลูกค้า อาจเนื่องมาจากการจัดเก็บความรู้ในปัจจุบัน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการเก็บความรู้และความคิดใหม่ ๆ ที่มีความสะดวก ปลอดภัย และการประชาสัมพันธ์ให้พนักงานได้ทราบว่ามีความรู้อะไรบ้างที่ได้เก็บไว้และสามารถสืบค้นคืนได้อย่างรวดเร็ว ทำให้พนักงานสามารถนำปรับใช้ในการทำงานเพื่อให้บริการและตอบสนองความต้องการของลูกค้า ได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นรารธร วิรุฬห์ชาติพันธ์ (2558 : 58) ที่พบว่า การออกแบบฐานข้อมูลความรู้เพื่อสร้างระบบการเข้าถึงความรู้ ถูกนำมาใช้เพื่อพัฒนาการบริการลูกค้า ซึ่งสามารถสร้างความ พึงพอใจของผู้ใช้และลูกค้าอยู่ในระดับที่สูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทภัทร์ จันทรวาง (2559 : 115) ที่พบว่า การจัดการความรู้ด้านการจัดเก็บความรู้ให้เป็นระบบมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนั้นแสดงถึงงานที่พนักงานปฏิบัติสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุริโย กัณหา (2558 : 70) ที่พบว่า การออกแบบระบบสารสนเทศเพื่อจัดเก็บความรู้ ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานเพื่อตอบสนองลูกค้าดีขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Stanford (2015 : 127-128) ที่พบว่า การจัดการความรู้และกระบวนการความรู้ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพขององค์กร ช่วยให้เป้าหมายขององค์กรมีประสิทธิภาพที่ดีขึ้น และให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็วขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 จากผลการศึกษา พบว่า การจัดการความรู้ ด้านการแสวงหาความรู้ มีผลกระทบเชิงบวกกับศักยภาพการตอบสนองลูกค้าโดยรวม ด้านความสะดวก และด้านความปลอดภัย จึงเสนอให้สำนักงานไปรษณีย์ควรมีกิจกรรมที่ทำให้พนักงานแสวงหาความรู้จากเวทีในการแลกเปลี่ยนความรู้และความคิดเห็น โดยมีสร้างความร่วมมือจากหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกในการแสวงหาความรู้ร่วมกัน รวมทั้งมีการกระตุ้นให้พนักงานมีการค้นหาความรู้จากแหล่งเรียนรู้ที่หลากหลาย เช่น อินเทอร์เน็ต อีเมล ห้องสมุด การอบรม การประชุม หรือการสัมมนาแลกเปลี่ยน เป็นต้น เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาระบบงานให้ดียิ่งขึ้น

1.2 จากผลการศึกษา พบว่า ด้านการจัดเก็บและค้นคืนความรู้ มีผลกระทบเชิงบวกกับศักยภาพการตอบสนองลูกค้าโดยรวม ด้านความสะดวก ด้านความรวดเร็ว ด้านอัตราย้ายโมดรี และด้านความปลอดภัย จึงเสนอให้สำนักงานไปรษณีย์ควรมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยเอื้อต่อการค้นคว้าข้อมูลและความรู้จากแหล่งภายนอกองค์กร โดยมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการเก็บความรู้และความคิดใหม่ ๆ ที่มีความสะดวก ปลอดภัย โดยมีระบบในการรวบรวมแนวทางปฏิบัติที่เป็นเลิศทั้งจากภายในและภายนอกสำนักงานในรูปแบบของเอกสารและรูปแบบดิจิทัล รวมทั้งควรมีการประชาสัมพันธ์ให้พนักงานได้ทราบว่ามีความรู้อะไรบ้างที่ได้เก็บไว้และสามารถสืบค้นคืนได้อย่างรวดเร็ว และมีการเผยแพร่ความรู้และเทคโนโลยีใหม่ ๆ ในการทำงานให้แก่พนักงานอย่างเป็นระบบ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาการจัดการความรู้ที่มีต่อศักยภาพการตอบสนองลูกค้าของสำนักงานไปรษณีย์เขตอื่น ๆ เพื่อให้มีความครอบคลุมศักยภาพการตอบสนองลูกค้าของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด มากขึ้น

2.2 ควรมีการศึกษาความสัมพันธ์และผลกระทบของการจัดการความรู้ต่อบุคลากรอื่น ๆ ได้แก่ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน เป็นต้น เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กฤติกา พูลสุวรรณ. (2559). *การจัดการความรู้ของผู้บริหารสถานศึกษากับการบริหารงานวิชาการ ของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 9*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ธธีร์ธ ธีรขวัญโรจน์ และ สุพจน์ ฤทธาธาร. (2563). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2557). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ*. (พิมพ์ครั้งที่ 15). กรุงเทพมหานคร: พรินต์ติ้งแมสโปรดักส์.
- ธีรกิต นวรัตน์ ณ อยู่ยยา. (2563). *การตลาดบริการ: แนวคิดและกลยุทธ์*. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นราธร วิรุฬห์ชาตะพันธ์. (2558). *การจัดการความรู้เพื่อพัฒนาการบริการลูกค้า: กรณีศึกษา บริษัทเทรตติ้งเหล็กในอุตสาหกรรมยานยนต์*. การค้นคว้าอิสระวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนางานอุตสาหกรรม คณะวิศวกรรมศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นันท์ภัสร์ จันทรว่าง. (2559). *การจัดการความรู้และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์วิทยาศาสตร์เพื่อการศึกษาในเขตภาคเหนือ สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- นุกูล ศรีนวล. (2553). *การจัดการความรู้ในโรงเรียนพระยามนธสุริยราชศรีพิจิตร สำนักงานเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด. (2563). ประวัติกิจการไปรษณีย์ไทย. ออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 19 กันยายน 2564. แหล่งที่มา: https://www.thailandpost.co.th/un/article_list_with_detail/aboutus/85
- บุญชม ศรีสะอาด. (2556). *การวิจัยเบื้องต้นฉบับปรับปรุงใหม่*. (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์น.
- พนิดา เพชรรัตน์. (2556). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา*. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- เพ็ญภา จรัสพันธ์. (2557). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า จีเนท โมบายเซอร์วิส เซ็นเตอร์ จันทบุรี*. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน. บัณฑิตวิทยาลัย: วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- รัตติยา ต้อยปาน. (2559). *การตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการระหว่างธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ: กรณีศึกษาธนาคารกรุงเทพและธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ คณะเศรษฐศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมิต สัจฉกร. (2550). *การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ*. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพมหานคร: สายธาร.
- สุพัตรา โคตะวงศ์ และ นิมิตร มั่งมีทรัพย์. (2562). *การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานวิชาการในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 8*. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. 2 (2), 55-72.

- สุภัทรศักดิ์ คำสามารถ, กุลจิรา รักชนกร และมังกร หิริรักษ์. (2563). ศักยภาพทางนวัตกรรมที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจขนาดย่อม (ประเภทบริการ). *Journal of Modern Learning Development*. 5 (2), 214-229.
- สุริโย กัณหา. (2558). *การจัดการความรู้เพื่อการพัฒนาผลิตภัณฑ์: กรณีศึกษาโรงงานผู้ผลิตเครื่องจักรอุตสาหกรรมอาหาร*. การค้นคว้าอิสระวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนางานอุตสาหกรรม. ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหกรรม คณะวิศวกรรมศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Black, K. (2006). *Business statistics for contemporary decision making*. 4th ed. USA: John wiley & Sons.
- Marquardt, M. (1996). *Building the Learning Organization*. New York: McGrawHill.
- Stanford, M. (2015). *The Role of Knowledge Management in Organisational Performance*. University of Pretoria.

แนวทางการพัฒนาชุมชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของประชาชนชุมชน OTOP

บ้านบกหวาน ตำบลค่ายบกหวาน อำเภอเมืองหนองคาย

Propose Guidelines for Community Development According to the Four Sangkhawatthu Principles of OTOP Community People, Banbokwan, Khamp Bok Wan Sub-District, Nong Khai District, Nong Khai Province

พระณเดช ปคุโณ (สมบุญพร้อม),

พระครูพิศาลสารบัณฑิต และ พระครูจิรธรรมรัช

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย

Phra Nadet Paguno (Somboonprom),

Phrakru Phisalsarbunthit and Phrakrujiradhammathat

Mahachulalongkornrajavidyalaya University, Nongkhai Campus, Thailand

Corresponding Author, E-mail: jack_nitikorn_wichuma2517@hotmail.com

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษา 1) หลักสังคหวัตถุ 4 ในคัมภีร์ทางพระพุทธศาสนาเถรวาท 2) หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการพัฒนาของประชาชนชุมชน OTOP ของชุมชนบ้านบกหวาน ตำบลค่ายบกหวาน อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย และ 3) แนวทางการใช้หลักสังคหวัตถุ 4 สำหรับพัฒนาของประชาชนชุมชน OTOP ของชุมชนบ้านบกหวาน ตำบลค่ายบกหวาน อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 25 คน เก็บข้อมูลโดยใช้เทคนิคที่สัมภาษณ์เชิงลึก และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (content analysis)

ผลการวิจัยพบว่า 1) หลักสังคหวัตถุ 4 ในคัมภีร์ทางพระพุทธศาสนาเถรวาท พบว่า สังคหวัตถุ 4 เป็นหลักการสงเคราะห์มนุษย์ให้อยู่ร่วมกันในสังคมและชุมชนอย่างมีความสงบเป็นหลักยึดเหนี่ยวจิตใจของบุคคลให้สร้างสานความสัมพันธ์ โดยผ่านการให้ การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ การเสียสละ และการแบ่งปัน ปิยวาจา การพูดด้วยน้ำใจ อรรถจริยา การประพฤติประโยชน์ตนและผู้อื่น สมานัตตา ความมีตนเสมอคือทำตนเสมอต้นเสมอปลาย ปฏิบัติสม่ำเสมอในชนทั้งหลาย 2) หลักสังคหวัตถุ 4 เป็นหลักการสงเคราะห์มนุษย์ให้อยู่ร่วมกันในสังคมและชุมชนอย่างมีความสงบเป็นหลักยึดเหนี่ยวจิตใจของบุคคลให้สร้างสานความสัมพันธ์ โดยผ่านการให้ การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ การเสียสละ และการแบ่งปัน ปิยวาจา การพูดด้วยน้ำใจ อรรถจริยา การประพฤติประโยชน์ตนและผู้อื่น สมานัตตา ความมีตนเสมอคือทำตนเสมอต้นเสมอปลาย ปฏิบัติสม่ำเสมอในชนทั้งหลาย 3) แนวทางการใช้หลักสังคหวัตถุ 4 สำหรับพัฒนาของประชาชนชุมชน OTOP ตามหลักทาน ชาวชุมชนมีการจัด

* วันที่รับบทความ: 20 สิงหาคม 2564; วันที่แก้ไขบทความ 25 สิงหาคม 2564; วันที่ตอบรับบทความ: 27 สิงหาคม 2564

Received: August 20, 2021; Revised: August 25, 2021; Accepted: August 27, 2021

กิจกรรมหรือจัดทำกองทุนเพื่อช่วยเหลือประชาชนชุมชน OTOP ด้านหลักปียวาจาผ่านหลักรัฐธรรมนูญ ชุมชน เป็นกฎที่หมู่บ้านตั้งขึ้น หลักอรรถจริยา ผ่านกิจกรรมการเรียนรู้ร่วมกัน และหลักสมานัตตา การเป็นผู้ทำความดีและประโยชน์ให้กับชุมชนด้วยความสม่ำเสมอ ซึ่งจักทำให้เกิดความสุขความเจริญในชีวิตและสังคม

คำสำคัญ : สังคหวัตถุ 4; การพัฒนาชุมชน; แนวทาง

Abstracts

The purposes of this research were; 1) to study the principle of Sangahavatthu 4 in the text of Theravada Buddhism 2) to apply the principle of Sanghavatthu 4 for developing people in Ban Bokwan OTOP community, Khai Bokwan Sub-district, Muang District, Nongkhai Province and 3) A guideline for applying the principle of Sangahavattthu 4 for developing people in Ban Bokwan OTOP community, Khai Bokwan Sub-district, Maung District, Nongkhai Province. This research is the qualitative research by collecting the data from the documents and in-dept interview from the key informants consisting of 25 subjects, in brief, the results of the research are as follows:

The results of research are found that 1) Sangahavatthu 4 is the principle of human assistance to live together in the society and the community as peace and it is the principle for counting on individual's mind to create the unity through charity, giving, sacrifice, kindly speech, spiritual speech, useful conduct, beneficial behavior and others. Samānattatā means to be equal treatment in the public. 2) An application of the principle of Sanhavatthu 4 is used for developing people in Ban Bokwan OTOP community, that is, to develop the life with charity to the others and the society by using the kindly speech, sweet words, sincerity speech, useful speech for own- self and other, participating to create the society for the happiness in order to strengthen the mind for assisting each other when facing the problem and to solve the problem together for the sake of benefits and happiness in the community, good action, and equal conduct, all these will cause the respect for each other, , not to create the problems in the community, to build up the unity in the society, nad it will cause the happiness and progress in their lives and society. 3) The guideline for applying the principle of Sanghavatthu 4 for developing people in OTO community in accordance with generosity is found that people in community originate the activities or create the fund in order to assist people in OTOP community. In the aspect of the principle of Piyavācā kindly speech through the public charter established by people in the village, the principle of Atthacariya : through the learning activities together and the principle of Samānattā : to do goodness and benefits for the community as equal. This will create the happiness and progress in their lives and society.

Keywords: Sangahavatthu 4; Community Development; Guidelines

บทนำ

หลักการของการพัฒนาชุมชน ถือว่าเป็นหลักหรือจุดยืนในการดำเนินงานพัฒนาชุมชน เพื่อการสร้างสรรค์ความเจริญในทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ให้แก่ชุมชนและประเทศชาติในที่สุดและการที่จะสร้างความเจริญให้แก่ชุมชนดังกล่าวนี้ ต้องฝึกอบรมประชาชนให้รู้จักการช่วยเหลือตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การพัฒนาชุมชนเป็นกระบวนการที่พยายามที่จะเปลี่ยนแปลงแนวความคิดทัศนคติและพฤติกรรมของประชาชนในชุมชนให้ดีขึ้นกว่าเดิม โดยร่วมมือกันพัฒนาให้ชุมชนของตนเป็นชุมชนที่ดี สร้างความรู้สึกรักและผูกพันต่อชุมชนของตน ทั้งนี้เนื่องมาจากประเทศกำลังพัฒนาจะมีปัญหาคล้ายคลึงกัน คือ ปัญหาเรื่องการศึกษา ปัญหาเรื่องสุขภาพอนามัย ปัญหาเรื่องความยากจน เป็นต้น จึงต้องมีการพัฒนาและแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้หมดสิ้นไป เป้าหมายของการพัฒนาชุมชนต้องเร่งพัฒนาให้มีความเจริญเกิดขึ้น คือ การพัฒนาตัวบุคคล อันหมายถึงการกระทำใด ๆ ก็ตามที่ทำให้บุคคลมีสติปัญญาเฉลียวฉลาดขึ้น หรือทำให้คนเป็นคนที่มีคุณภาพ แม้ว่าการพัฒนาชุมชนจะมุ่งเอาการพัฒนาคนเป็นประการสำคัญก็ตาม การพัฒนาทางวัตถุก็มีความจำเป็นอยู่ไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ากัน เช่น การสร้างถนน โรงเรียน โรงพยาบาล เป็นต้น ซึ่งต้องพัฒนาไปพร้อม ๆ กันตามความจำเป็น เมื่อเป็นเช่นนี้เป้าหมายสำคัญของการพัฒนาชุมชนจึงเป็นการมุ่งไปยังประชาชน โดยผ่านกระบวนการให้การศึกษาแก่ประชาชนและกระบวนการการรวมกลุ่มเป็นประการสำคัญ เพราะพลังสำคัญที่จะบันดาลให้การพัฒนาบรรลุผลสำเร็จนั้นอยู่ที่ตัวประชาชน

ปัญหาด้านการพัฒนาชุมชนของประชาชนในชุมชน OTOP บ้านบกหวาน ตำบลค่ายบกหวาน อำเภอมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย ไม่ว่าจะเป็นปัญหาด้านเศรษฐกิจสังคมและคุณภาพชีวิต ปัญหาในเบื้องต้นน่าจะเป็นปัญหาเหล่านี้ เช่น การขาดสถานที่พักผ่อนหย่อนใจและสถานที่ออกกำลังกายในชุมชน เด็กและเยาวชนในชุมชนขาดแคลนทุนการศึกษา ประชากรแฝงจำนวนมาก ทำให้เกิดการขาดสำนึกรักถิ่น ชาติ ความร่วมมือในการพัฒนา สภาพครอบครัวแตกแยก ขาดความอบอุ่นในครอบครัวมีคนยากจนมากอาชีพส่วนใหญ่รับจ้าง รายได้เล็กน้อย เป็นต้น การดำเนินชีวิตประชาชนขาดความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ในทางพระพุทธศาสนา ได้มีคำสอนมากมายที่เกี่ยวข้องกับวิถีชีวิตในทุกระดับไม่ว่าจะเป็นการบริหารจัดการเพื่อให้เกิดประสิทธิผล มีคำสอนที่สอดคล้องหรือเกี่ยวเนื่องกับการดำเนินชีวิตในทุกระดับชั้นและคำสอนทางพระพุทธศาสนาสามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะเรื่องการให้บริการนั้นในทางพุทธศาสนามีคำสอนหมวดหนึ่งที่เรียกว่า สังคหวัตถุ 4 คือ หลักธรรมที่เป็นเครื่อง ยึดเหนี่ยวน้ำใจคน และประสานหมู่ชนไว้ในสามัคคีประกอบด้วย

1. ทาน ให้ปัน คือ เอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือสงเคราะห์ด้วยปัจจัยสี่ ทุน หรือทรัพย์สินสิ่งของ ตลอดจนให้ความรู้ ความเข้าใจ และศิลปวิทยา

2. ปิยวาจา พูดจาแบบเป็นมิตรไมตรีต่อกัน คือ กล่าวคำสุภาพ ไพเราะ น่ารัก ชี้แจง แนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ มีเหตุผล เป็นหลักฐาน ชักจูงในทางที่ดีงาม หรือแสดงความเห็นอกเห็นใจ ให้กำลังใจ รู้จักพูดให้เกิดความเข้าใจดี สมานสามัคคี เกิดไมตรี ทำให้รักใคร่นับถือ และช่วยเหลือเกื้อกูลกัน

3. **อัตถจริยา** ทำประโยชน์ คือ ช่วยเหลือด้วยแรงกาย และ ขวนขวายช่วยเหลือกิจการต่าง ๆ บำเพ็ญประโยชน์ รวมทั้งช่วยแก้ไขปัญาและช่วยปรับปรุงส่งเสริมในด้านจริยธรรม

4. **สมานัตตตา** เอาตัวเข้าสมาน คือ ทำตัวให้เข้ากับเขาได้ วางตนเสมอต้นเสมอปลาย ให้ความเสมอภาค ปฏิบัติสม่ำเสมอต่อคนทั้งหลาย ไม่เอาเปรียบ และเสมอในสุขทุกข์ คือร่วมสุข ร่วมทุกข์ ร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไขปัญา เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกัน

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการพัฒนาชุมชน โดยมีการนำเอาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาคือหลักสังคหวัตถุ 4 เสนอแนวทางการใช้สำหรับพัฒนาของประชาชนชุมชน OTOP ของชุมชนบ้านบกหวาน ตำบลค่ายบกหวาน อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย เพื่อเป็นการพัฒนาชุมชนอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นฐานข้อมูลและโครงสร้างพื้นฐาน เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาหลักสังคหวัตถุ 4 ในคัมภีร์ทางพระพุทธศาสนา
2. เพื่อศึกษาหลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการพัฒนาของประชาชนชุมชน OTOP ของชุมชนบ้านบกหวาน ตำบลค่ายบกหวาน อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย
3. เพื่อเสนอแนวทางการใช้หลักสังคหวัตถุ 4 สำหรับพัฒนาของประชาชนชุมชน OTOP ของชุมชนบ้านบกหวาน ตำบลค่ายบกหวาน อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง “แนวทางการใช้หลักสังคหวัตถุ 4 สำหรับพัฒนาของประชาชนชุมชน OTOP ของชุมชนบ้านบกหวาน ตำบลค่ายบกหวาน อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย” เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการศึกษาค้นคว้าข้อมูล และรวบรวมข้อมูลจากเอกสารและหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับพระไตรปิฎก หนังสือ ตำรา เอกสารการวิจัย และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interviews) รายละเอียด ดังนี้

- 1) กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant) ที่มีความเกี่ยวข้องกับแนวทางการใช้หลักสังคหวัตถุ 4 สำหรับพัฒนาของประชาชนชุมชน OTOP ของชุมชนบ้านบกหวาน ตำบลค่ายบกหวาน อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย จำนวน 25 รูป/คน โดยวิธีการคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) ได้แก่

1. พระภิกษุสงฆ์ในเขตตำบลค่ายบกหวาน	จำนวน	2	รูป
2. ผู้นำชุมชนบ้านบกหวาน	จำนวน	3	คน
3. สมาชิกสินค้า OTOP ในบ้านบกหวาน	จำนวน	15	คน
4. ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง(ลูกค้าประจำ)	จำนวน	5	คน

2) เครื่องมือการวิจัย ได้แก่ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือการวิจัย ๒ ประเภท คือ วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Dept Interviews) และวิธีการสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant Observation) เป็นแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับการบริการสินค้าในชุมชน OTOP บ้านบกหวาน ตำบลค่ายบกหวาน อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย ได้แก่

2.1 การสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ เอกสาร วิทยุระเบียบต่าง ๆ เกี่ยวกับ การผลิตสินค้ามวนหนึ่งข้าวเหนียว ซึ่งเป็นสินค้าหลักของ บ้านบกหวาน ตำบลค่ายบกหวาน อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย
2. หาข้อมูลเกี่ยวกับการบริการสินค้าในชุมชน OTOP บ้านบกหวาน ตำบลค่ายบกหวาน อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย
3. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าและข้อมูลเกี่ยวกับการบริการสินค้ามาประมวลหาข้อสรุปประยุกต์หลังธรรมเพื่อแก้ปัญหาและทำเป็นกรอบแนวคิดกำหนดขอบเขตการวิจัยและกำหนดเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. สร้างสัมภาษณ์ตามกรอบแนวคิด เพื่อให้ครอบคลุมขอบเขตของการทำวิจัย
5. นำแบบสัมภาษณ์ที่สร้างเสร็จแล้วเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อตรวจสอบแก้ไขปรับปรุงให้มีความตรงตามเนื้อหา
6. นำแบบสัมภาษณ์มาปรับปรุงตามข้อเสนอของคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

2.2 การตรวจสอบเครื่องมือ

นำแบบสัมภาษณ์ที่ปรับปรุงแล้วไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้องซึ่งมีรายชื่อดังต่อไปนี้

1. พระมหาประทีป อภิวิฑูโน ผศ.ดร อาจารย์ประจำหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต มจร.หนองคาย
2. ผศ.ดร.สมเดช นามเกตุ อาจารย์ประจำหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต มจร.หนองคาย

3. ผศ.ดร.บุญส่ง สิ้นจันทนอก อาจารย์ประจำหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต มจร. หนองคาย นำข้อเสนอแนะที่ได้ปรับปรุงจากผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 2 ท่านมาพิจารณาปรับปรุงแก้ไขให้มีความเหมาะสม จากนั้นนำแบบสัมภาษณ์ที่สมบูรณ์แล้วไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญต่อไป

2.3 แบบสัมภาษณ์การวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลถามข้อมูลทั่วไปให้ผู้ให้สัมภาษณ์ มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) เพศ อายุ ระดับการศึกษา และสำหรับบรรพชิต

ส่วนที่ 2 ข้อมูลสอบถามหลักสังคหวัตถุ ๔ ในคัมภีร์ทางพระพุทธศาสนา

ส่วนที่ 3 ข้อคำถามเกี่ยวกับสภาพเพื่อการพัฒนาสินค้า OTOP ของชุมชนบ้านบกหวาน ตำบลค่ายบกหวาน อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับคำแนะนำสำหรับการแนวทางการใช้หลักสังคหวัตถุ 4 กับการพัฒนาของประชาชนชุมชน OTOP ของชุมชนบ้านบกหวาน ตำบลค่ายบกหวาน อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย

3) การเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ กำหนดข้อมูลและตัวชี้วัด เป็นการกำหนดว่าข้อมูลที่ต้องการอะไรบ้าง โดยการศึกษาและวิเคราะห์จากวัตถุประสงค์หรือปัญหาและการวิจัยเพื่อสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัย และใช้อะไรเป็นตัวชี้วัดจึงจะได้ข้อมูลที่สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง

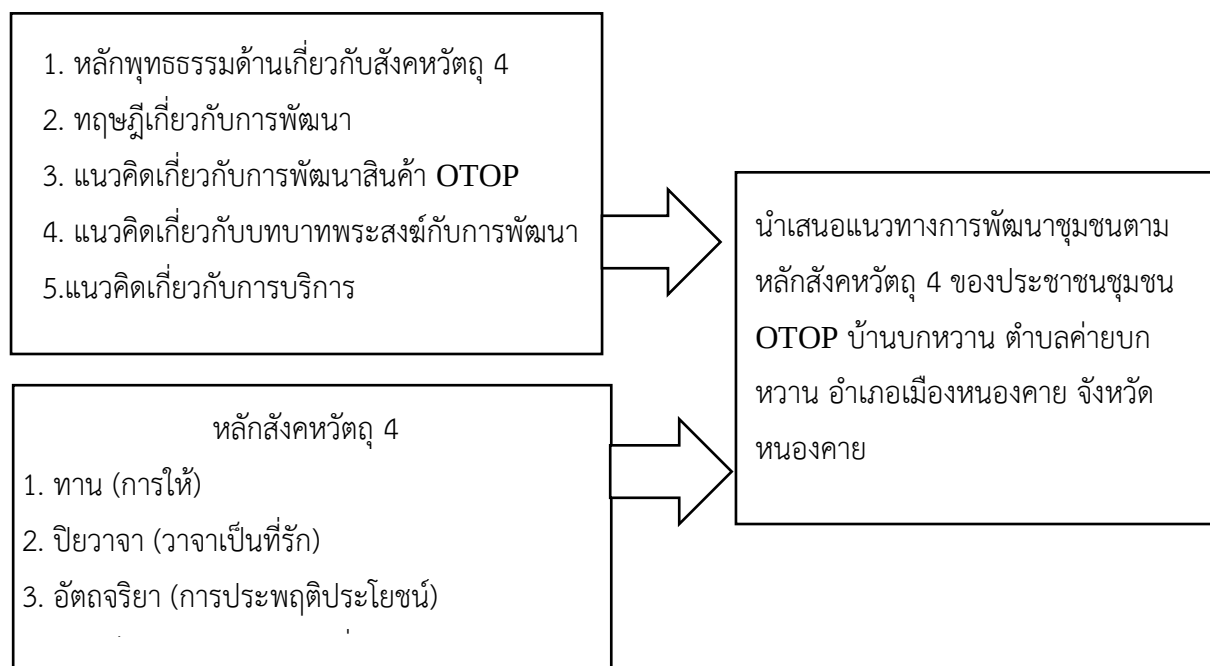
4) การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ .ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลจากการรวบรวมที่มีอยู่อย่างเป็นระบบ สะดวก และง่ายต่อการค้นหาข้อมูล ในการจัดทำแฟ้มเพื่อประโยชน์ต่อการค้นหาข้อมูล ประกอบด้วยแฟ้มข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เจาะลึก ประกอบด้วยข้อมูล ๒ ส่วน คือ

ข้อมูลที่เป็นแบบบันทึกการสัมภาษณ์ประกอบด้วย ชื่อผู้ให้ข้อมูลสำคัญ วันที่ ช่วงเวลา สถานที่ สัมภาษณ์ สัมภาษณ์ครั้งที่ ชื่อผู้สัมภาษณ์ บทสัมภาษณ์

ข้อมูลที่เป็นแบบวิเคราะห์การสัมภาษณ์เจาะลึก ซึ่งประกอบด้วยชื่อผู้ให้ข้อมูล ชื่อผู้สัมภาษณ์ คำหลักบรรยาย เหตุการณ์/สถานการณ์ และการตีความเบื้องต้นแล้วจึงทำการวิเคราะห์เชิงพรรณนา

กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดการ วิจัยเรื่อง เสนอแนวทางการพัฒนาชุมชนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของประชาชนชุมชน OTOP บ้านบกหวาน ตำบลค่ายบกหวาน อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย มีรายละเอียดดังนี้



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผลการวิจัย

1. หลักสังคหวัตถุ 4 ในคัมภีร์ทางพระพุทธศาสนาเถรวาท พบว่า

หลักสังคหวัตถุ 4 ในพระพุทธศาสนาเถรวาท สรุปได้ว่า 1) ทานหมายถึงการสงเคราะห์ด้วยการแบ่งปัน นอกเหนือจากให้ทานเป็นวัตถุสิ่งของแล้วโดยเฉพาะการให้อภัยทาน คือ การให้ความปลอดภัย ให้ความไม่มีภัยแก่ตนและผู้อื่น หรือวิยาทาน ได้แก่ วิยาทานทางโลกการสั่งสอนให้เกิดความรู้ความสามารถในเชิงศิลปะวิทยาการ เพื่อนำไปประกอบสัมมาอาชีพเลี้ยงชีวิตและสามารถดำเนินชีวิตอย่างถูกต้อง การให้ทานจึงเป็นการพัฒนาจิตใจเราให้ผ่องใสมีความสุข 2) หลักปิยวาจา พบว่า การใช้วาจาที่ถูกต้องเพื่อเป็นเครื่องผูกใจคนนั้น เป็นการพูดหรือภาษาที่แสดงออกถึงความปรารถนาดี ถูกเวลาและสถานที่ เป็นประโยชน์ต่อผู้พูดและผู้ฟัง เช่นการ ชี้บาป - บุญ - คุณ - โทษ - ถูก - ผิด ดำเนินดีเตือน หรือสั่งสอน ด้วยความหวังสงเคราะห์เกื้อกูลให้เกิดความยุติธรรม โดยมีความเมตตากรุณาเป็นพื้นฐานเป็นการ ผูกใจคนในสังคมให้สมัครสมานสามัคคี ช่วยในการพัฒนาชีวิต และความเจริญ 3) หลักอัตถจริยา คือ การทำตนเป็นประโยชน์ต่อตนเองและคนทั้งหลาย โดยตรงในการให้ความรู้ และแนวทางปฏิบัติอันเป็นประโยชน์แก่การพัฒนาชีวิตแก่ประชาชน

ในชุมชน ส่งเสริมให้ประชาชนใช้หลักพุทธธรรมในการดำเนินชีวิตเพื่อเป็นการพัฒนาชีวิตของประชาชนให้ดีขึ้น และมีการพัฒนาตนเองและผู้อื่น จึงทำให้มีความสุขทั้งกายและจิตใจ สามารถอยู่ร่วมกันในสังคม ชุมชนได้อย่างสงบ มีความสามัคคี ร่วมแรงร่วมใจ มีความเอื้ออารีต่อกันและกัน ให้ความร่วมมือและช่วยเหลือเกื้อกูลกันเสมอ หากประชาชนสามารถนำหลักอรรถจริยาความรู้และการปฏิบัติที่ถูกต้องตามแนวทางพระพุทธศาสนา ไปใช้ในการดำเนินชีวิต ตลอดจนทำตนเป็นคนดี เพื่อเป็นมิตรแก่คนอื่น ก็จะสามารถนำพาชุมชนและสังคมไปสู่การมีคุณภาพชีวิตที่ดีอย่างยั่งยืนได้ 5) หลักสมานัตตา พบว่า การพัฒนาชีวิตโดยที่ตัวเรายึดหลักความเป็นผู้สม่ำเสมอ หรือความเสมอต้นเสมอปลายหมายถึงต้องมีพฤติกรรมที่ดีอย่างสม่ำเสมอ หรือมีความเสมอต้นเสมอปลาย เรียกได้ว่ามีความเป็นกัลยาณมิตรจนทำให้บุคคลทั้งหลายมีความมั่นใจว่า ผู้นั้นน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ กระทั่งสามารถปรึกษาเรื่องส่วนตัวและหวังได้ว่าจะได้รับคำแนะนำที่ตนไม่อาจจะแก้ไขด้วยตนเองได้ เช่น ปัญหาสุขภาพ ปัญหาครอบครัว เป็นต้น จากลักษณะที่กล่าวมาข้างต้นนี้ แสดงถึงความเป็นกัลยาณมิตรว่า มิใช่เพียงความเป็นเพื่อน หรือมิตรธรรมดา แต่เป็นมิตรหรือเพื่อนที่ดี แนะนำในสิ่งที่ดีงาม และชักชวนกระทำในสิ่งที่มีประโยชน์ไม่ผิดกฎหมายหรือผิดศีลธรรม ในขณะเดียวกัน การที่เราจะพัฒนาชีวิต ต้องปฏิบัติตัวเป็นกัลยาณมิตร และเลือกคบหามิตรที่แนะนำหรือชักชวนเพื่อนให้ทำในสิ่งที่ดีงามอย่างสม่ำเสมอ (มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2539 : 11/236/193.)

2. หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการพัฒนาของประชาชนชุมชน OTOP ของชนชุมชนบ้านบกหวาน ตำบลค่ายบกหวาน อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย พบว่า

การนำหลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการพัฒนาของประชาชนชุมชน OTOP ของชนชุมชนบ้านบกหวาน ตำบลค่ายบกหวาน อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย พบว่า

1) การพัฒนาชีวิตด้วยหลักทานของชุมชน OTOP ของชนชุมชนบ้านบกหวาน พบว่า การพัฒนาชีวิตด้วยการให้ทาน ต้องเป็นผู้มั่งมีที่จะเปลี่ยนแปลงตัวเองโดยเริ่มจากการเป็นผู้ให้ หรือเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่แก่ผู้อื่นและสังคม เพราะการให้เป็นการยกระดับจิตใจให้สูงขึ้นตามหลักพระพุทธศาสนา คือการให้ความช่วยเหลือในด้านที่เขาต้องการเสร็จแล้วเขาพึงพอใจเราก็มีความสุข เราก็พึงพอใจในการให้ เขาก็พึงพอใจในสิ่งที่เขาได้รับทั้ง 2 ฝ่าย การให้มิใช่จำเป็นต้องให้ในรูปแบบของสิ่งของ แต่อาจให้คำแนะนำให้ความรู้ที่เรียกว่า วิทยาทาน หรือการให้อภัยผู้อื่น เพื่อไปสู่ความพอดีหรือการมีดุลยภาพของชีวิต มีความสัมพันธ์อันกลมกลืนระหว่างการดำเนินชีวิตของบุคคลกับสภาพแวดล้อมและมุ่งการกระทำตนให้มีความสุขด้วยตนเอง (สัมภาษณ์ พระใบฎีกาประยงค์, 11 พฤษภาคม 2564)

2) การพัฒนาชีวิตด้วยหลักปิยวาจา ของชุมชน OTOP ของชนชุมชนบ้านบกหวาน พบว่า ปิยวาจา คือ การพูดจาด้วยถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวาน พูดด้วยความจริงใจ ไม่พูดหยาบคาย ไม่ก้าวร้าวพูดในสิ่งที่เป็นประโยชน์และเหมาะสมกับกาลเทศะ (สัมภาษณ์ นายศุภชัย แท่นหิน, 11 พฤษภาคม 2564) พูดแต่สิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ตนเองและผู้อื่น หรือตักเตือนสั่งสอนด้วยความปรารถนาดีต่อกัน ดังนั้น หลักปิยวาจาจึงเป็น

หลักในการพัฒนาชีวิตที่สำคัญเพราะคำพูดที่เหมาะสมตามกาลเทศะต่อบุคลากร คำสุภาพไพเราะอ่อนหวาน สมานสามัคคี ให้เกิดไมตรีและความรักใคร่กันถือ ตลอดถึงคำแสดงประโยชน์ประกอบด้วยเหตุผลเป็นหลักฐาน โนมน้าวให้พัฒนาชีวิตไปในทางที่ดีขึ้น (สัมภาษณ์ นายทยากร ผาละนัด, 11 พฤษภาคม 2564)

3) การพัฒนาของประชาชนชุมชน OTOP ด้วยหลักอัตถจริยา พบว่า การพัฒนาของประชาชนชุมชนเกิดจากการที่ได้ให้ความสุขแก่คนอื่น ลักษณะเช่นนี้เกิดจากการพัฒนาทางด้านจิตใจเป็นการเพิ่มประโยชน์แก่สถานที่ แก่องค์กร แก่หมู่คณะ ธรรมส่วนนี้จะทำให้ผูกพันน้ำใจซึ่งกันและกันอย่างยิ่ง การช่วยเหลือเกื้อกูลผู้อื่นรู้จักแบ่งปันเพื่อให้เกิดปัญญาความรู้ ที่เราสามารถสร้างสรรค์สังคมร่วมกัน ให้เกิดความสุขเกิดบุญกุศลบ่มเพาะจิตใจให้มีความเข้มแข็งช่วยเหลือเกื้อกูลกันเมื่อประสบปัญหา (สัมภาษณ์ พ่อสม ผา สาริมาตย์, 11 พฤษภาคม 2564) ควรสอนหรือฝึกให้คนในชุมชนได้รู้จักการให้ การเสียสละช่วยเหลือผู้อื่น ในยามที่มีความเดือดร้อน เป็นคนที่เมตตาใจงาม น้ำใจดี มีความรัก การให้คำแนะนำ และเป็นแบบอย่าง รวมถึงการร่วมแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชน บำเพ็ญสาธารณประโยชน์ไม่เอาเปรียบผู้อื่น อยู่ร่วมทุกข์ร่วมสุข ร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไขปัญหา เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขและอยู่ร่วมกันในชุมชนอย่างสงบสุข การบำเพ็ญประโยชน์หลังจากที่ให้แล้วแบ่งปันแล้วความเสียสละเกิดแล้วก็จะเริ่มการสงเคราะห์ ผู้ขาดแคลน เช่น ให้โรงเรียน ให้โรงพยาบาล ให้ในประโยชน์สาธารณะ 4) การพัฒนาชีวิตด้วยหลักสมานัตตตาของชุมชน OTOP ของชุมชนบ้านบกหวาน พบว่า การเป็นผู้มีความสม่ำเสมอ หรือมีความประพฤติเสมอต้นเสมอปลาย เป็น บุคคลที่ประพฤติปฏิบัติตนในฐานะพุทธศาสนิกชนที่ดีอย่างสม่ำเสมอ โดยมีจิตใจมั่นคงไม่หวั่นไหวไปต่อการประพฤติชั่วและไม่กลุ่มหลงอบายมุข ประพฤติเสมอต้นเสมอปลายและสม่ำเสมอในการ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละ เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม พร้อมทั้งเสียสละร่างกาย และกำลังทรัพย์ เพื่อช่วยเหลือบุคคลอื่นที่ตกทุกข์ได้ยากต่อบุคคลอื่นโดยทั่วไป มีความซื่อสัตย์ สุจริตต่อตนเองและผู้อื่น และสม่ำเสมอจะทำให้เกิดความเคารพซึ่งกันและกัน ไม่ทำให้เกิดการแก่งแย่งชิงดีชิงเด่น เกิดความสามัคคีในหมู่คณะ ซึ่งจักทำให้เกิดความสุขความเจริญในชีวิตและสังคม วางตัวให้สมกับ เป็นคนดีสม่ำเสมอ หมายความว่า ไม่ถือตัว ทนงตัวในเมื่อได้มีฐานะ และไม่ปล่อยตัว คือไม่ประพฤติตัวต่ำต้อยน้อยหน้าลงมาจนเกินงาม เมื่อไม่ถือตัวและไม่ปล่อยตัวแล้วต้องวางตัวให้สมกับฐานะ (สัมภาษณ์ นางวงเดือน นันทโพธิ์เดช, 11 พฤษภาคม 2564)

3. แนวทางการใช้หลักสังคหวัตถุ 4 สำหรับพัฒนาของประชาชนชุมชน OTOP ของชุมชนบ้านบกหวาน ตำบลค่ายบกหวาน อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย

แนวทางการใช้หลักสังคหวัตถุ 4 สำหรับพัฒนาของประชาชนชุมชน OTOP ของชุมชนบ้านบกหวาน พบว่า 1) แนวทางการใช้หลักทาน สำหรับพัฒนาของประชาชนชุมชน OTOP ของชุมชนบ้านบกหวาน ตามหลักทาน ไม่ใช่เพียงแต่ทานให้แก่พระสงฆ์เท่านั้นทางชุมชนควรจัดให้มีกิจกรรมหรือกองทุนขึ้นเพื่อช่วยเหลือหรือสำหรับพัฒนาชีวิต ไม่ว่าจะเป็นรูปแบบของวัตถุ สิ่งของ แก่คนที่ยากไร้ คนชรา คนไร้ที่พึ่ง รวมถึงบุคลากรที่ทำงานที่เป็นประโยชน์แก่ชุมชน เช่น อาสาสมัครสาธารณสุขที่ดูแลด้านสุขอนามัย คนชรา คนป่วยที่ไร้ที่พึ่ง เด็กนักเรียนยากจนที่เรียนดีประพฤติดี หรือการให้ความรู้ คำแนะนำในด้านต่างๆ ที่เรียกว่าวิทยาทาน

(สัมภาษณ์ พระชนพล ธนปาโล, 11 พฤษภาคม 2564) ที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาชีวิตของเราและคนในสังคม เป็นต้น และพระสงฆ์ผู้นำในชุมชนควรเป็นผู้มีบทบาทในการเอื้อเฟื้อต่อชุมชน ซึ่งจะเป็นการพัฒนาชีวิตและพัฒนาชุมชน เป็นการหล่อหลอมให้เกิดความสามัคคี และสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชน 2) แนวทางการใช้หลักปียาวาจา สำหรับพัฒนาของประชาชนชุมชน OTOP ของชุมชนบ้านบกหวาน พบว่า การพัฒนาโดยมีการพูดจาด้วยถ้อยคำสุภาพ ไพเราะอ่อนหวานน่าฟังเหมาะสมกับวัยและความอาวุโสมีความสำคัญและเกี่ยวข้องกับนโยบายการพัฒนาคุณภาพชีวิต (สัมภาษณ์ นายเจริญ ฝาละนัต, 11 พฤษภาคม 2564) ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ ได้ให้ความเห็นว่า ปียาวานั้น เป็นการพูดจาด้วยถ้อยคำสุภาพ ไพเราะอ่อนหวานน่าฟัง มีความเหมาะสมกับวัยของผู้ฟัง พูดในสิ่งที่ เป็นประโยชน์และเหมาะสมกับกาลเทศะ สมานสามัคคี แนะนำประโยชน์ ได้แก่ (1) ห้ามมิให้ทำความชั่ว (2) แนะนำให้ตั้งอยู่ในความดี (3) ให้ฟังสิ่งที่ยังไม่เคยฟัง (4) บอกทางสวรรค์ให้ เห็นเพื่อนทำความเสียหาย ทาวิธีพูดโน้มน้าวจิตใจห้ามมิให้ทำชั่ว ให้ตั้งอยู่ในกุศลกรรมบถสิบประการให้รับฟังสิ่งที่ยังไม่เคยฟังมีเรื่องทาน ศีลเป็นต้น หรือเมื่อเกิดความขัดแย้ง และข้อพิพาทขึ้น สามารถใช้ วาจาถ้อยคำที่ก่อให้เกิดผลเชิงบวกต่อการลดความขัดแย้ง ได้รับความเคารพ และยอมรับ ทำให้จิตเกิดความเบิกบาน แจ่มใสและประพฤติปฏิบัติตามคำแนะนำของท่าน 3) แนวทางการใช้หลักอรรถจริยา สำหรับพัฒนาของประชาชนชุมชน OTOP ของชุมชนบ้านบกหวาน คือการการประพฤติประโยชน์แก่ผู้อื่น หลักธรรมข้อนี้มุ่งสอน 2 ด้าน คือ การทำตนให้เป็นประโยชน์และการทำในสิ่งที่ เป็นประโยชน์ ตลอดถึงช่วยแก้ไขปรับปรุงส่งเสริมในด้านคุณธรรมและจริยธรรมให้เป็นประโยชน์แก่สังคม เป็นต้นการแบ่งปันความรู้การให้ความช่วยเหลือในสิ่งที่ เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น ได้แก่การบำเพ็ญสาธารณประโยชน์ตลอดถึงปรับปรุงส่งเสริมในทางจริยธรรมทางมนุษยสัมพันธ์ทุกระดับชั้น การสงเคราะห์ทุกชนิดหรือการประพฤตินในสิ่งที่ เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น หรือการทำสิ่งที่ เป็นประโยชน์ต่อสถาบัน เช่น โรงพยาบาล มหาวิทยาลัย สังคม รวมทั้งทำให้การแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาชีวิต (สัมภาษณ์ พระใบฎีกาประยงค์ , 11 พฤษภาคม 2564) เพราะเมื่อคนในชุมชนขาดความรู้ในเรื่องใด หรือช่วยเหลือในสิ่งที่ เป็น ผู้ที่มีความรู้ก็จะแบ่งปันให้โดยไม่หวงความรู้ หรือถ้าไม่ขาดความรู้แต่ขาดกาลังคนเพื่อนคนอื่นๆก็ยินดีที่จะเข้าไปช่วยให้งานสำเร็จ หรืออาจเรียนได้ว่าทำให้คนในชุมชนเป็นกัลยาณมิตรซึ่งกันและกัน เราไม่ควรนิ่งดูตาจะต้องช่วยชวนช่วยตามสมควร แม้เป็นหน้าที่ของเขาหากช่วยได้ก็ควรช่วยยิ่งในคราวที่เขาต้องการความช่วยเหลือด้วยแล้ว ต้องให้ความช่วยเหลือทันที โดยไม่ได้หวังให้เขารักหรืออยากให้เกิดเสน่ห์แก่ตน แต่ผลของความไม่เห็นแก่ตัวเอาตัวเข้าช่วยงานเขานั้น ย่อมทำให้เกิดความรักความหวังดีขึ้นโดยธรรมชาติ มีทั้งกายกรรม วาจากรรม มโนกรรม ก็ช่วยเหลือชวนช่วยในกิจการงาน อย่างในบ้านในเมืองเรา เราก็ช่วยเหลือกัน ไฉนาก็ช่วยเหลือกันไฉนา มีกิจการอะไรก็ตาม เช่น ปลูกบ้านต่างจังหวัดบ้านหลังหนึ่งขนาด 2-3 ห้อง ปลูกไม่กี่วันก็เสร็จ เพราะมาช่วยเหลือกัน นี้เรียกว่าประพฤตสิ่งที่เป็นประโยชน์ 4) แนวทางการใช้หลักสมานัตตา สำหรับพัฒนาของประชาชนชุมชน OTOP ของชุมชนบ้านบกหวาน พบว่า สมานัตตาคือการวางตัวอย่างสม่ำเสมอหรือมีความประพฤติเสมอดันเสมอปลาย จริงใจจะช่วยให้คนที่อาศัยในชุมชนนั้นๆ เกิดความรู้สึกปลอดภัยไม่ระแวงกันและเป็นการสร้าง

ความไว้วางใจกันเชื่อใจกัน เพราะถ้าคนในชุมชนไม่มีความไว้วางใจกันหรือไม่เชื่อใจกัน คนในชุมชนก็จะไม่
อยากที่จะมีส่วนร่วมในการพัฒนาตัวเองและสังคม ดังนั้นจึงถือได้ว่า การวางตัวอย่างสม่ำเสมอหรือความเป็น
มิตรแท้ ที่คอยชี้แนะ ตักเตือน ชักจูงไปในทางที่ถูกต้องจึงเป็นการพัฒนาชีวิตในด้านดี เกิดประโยชน์แก่ตนเอง
และสังคม (สัมภาษณ์ นายทยากร ฝาละนัต, 11 พฤษภาคม 2564)

อภิปรายผลการวิจัย

สังคหวัตถุ 4 เป็นธรรมแห่งการแบ่งปันกันการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ในการอยู่ร่วมกันอันเป็นไป
เพื่อดูแลกัน ให้ความอนุเคราะห์เกื้อหนุน โอบอ้อมอารีด้วยเมตตา และการให้อุดหนุนเอื้อเพื่อช่วยเหลือกันด้วย
ความกรุณา คนที่มีทรัพย์คิดช่วยเหลือคนอื่นให้ตั้งตัวได้ ย่อมเป็นกำลังสำคัญ เพื่อให้เกิดความเข้มแข็งและเพื่อ
เป็นกำลังที่สำคัญของประเทศชาติ ดังนั้นการให้เกื้อหนุนโอบอ้อมอารีกันด้วยเมตตาและการให้อุดหนุนเอื้อเพื่อ
ช่วยเหลือกันด้วยความกรุณาจึงถือว่าให้เพื่ออนุเคราะห์ สังคหวัตถุ 4 เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจ การสงเคราะห์
ซึ่งกันและกัน หรือหลักมนุษยสัมพันธ์ที่ดีที่ทำให้คนในสังคมอยู่ร่วมกันได้อย่างสมัคสมานสามัคคีและมี
ความสุขจึงเป็นหลักธรรมอันเป็นเครื่องจรโลงสังคม เป็นหลักธรรมที่สร้างความสงบสุขสมานสามัคคี สร้าง
ความเกื้อกูลกัน สร้างความผูกมิตรรักใคร่กลมเกลียว และเชื่อมสัมพันธ์กันของคนในสังคม ซึ่งประกอบด้วย
ทาน คือ การให้ การแบ่งปัน ปิยวาจา คือ การสื่อสารกันด้วยถ้อยคำที่ดี และเป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น อตถจริยา
คือ การสร้างสรรค์สิ่งที่ดี มีคุณประโยชน์แก่ส่วนรวมสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างกัน การร่วมกันทำงานตามหน้าที่ที่
ตนรับผิดชอบให้ดีที่สุด รวมถึงการสงเคราะห์ การดูแลเอาใจใส่ การช่วยเหลือเกื้อกูลกัน การส่งเสริมกันให้
เกิดผลสำเร็จของงาน และสมานัตตตาคือ การประพฤติตนอย่างเสมอต้นเสมอปลาย การไม่เลือกปฏิบัติ การรู้จัก
วาง ตนให้เหมาะสมตามเวลาสถานที่ และตำแหน่งหน้าที่ของตนเอง การร่วมทุกข์ร่วมสุขระหว่าง เพื่อน
ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และองค์กร

ข้อเสนอแนะ

ผลจากการศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการใช้หลักสังคหวัตถุ 4 สำหรับพัฒนาของประชาชนชุมชน
OTOP ของชุมชนบ้านบกหวาน ตำบลค่ายบกหวาน อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยมี
ข้อเสนอแนะที่เกี่ยวเนื่องกับงานวิจัยนี้สามประเด็นคือ ข้อเสนอแนะทางวิชาการ และข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย
ครั้งต่อไป ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะทางวิชาการ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวทางการใช้หลักสังคหวัตถุ 4 สำหรับพัฒนาของประชาชนชุมชน
OTOP ของชุมชนบ้านบกหวาน ตำบลค่ายบกหวาน อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย โดยเมื่อบุคคล
ปฏิบัติตามหลักธรรมสังคหวัตถุ 4 และวิธีการที่ผู้วิจัยนำเสนอแล้ว จะได้รับการก็จะมีวิถีชีวิตที่เปี่ยมด้วย

ความสุข จึงเห็นควรนำผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยไปใช้ให้เกิดประโยชน์โดย 1) รัฐบาลควรจัดทำเป็นแผนงานโครงการในการพัฒนาชุมชนด้วยหลักสังคหวัตถุ 4 บรรจุไว้ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ให้กระทรวง ทบวง กรม ตลอดจนหน่วยงานของรัฐทุกหน่วยงานได้นำไปใช้ 2) หน่วยงานที่มีภารกิจหน้าที่ในการให้บริการประชาชนในระดับท้องถิ่น อำเภอ จังหวัดหรือส่วนกลางนำวิธีดำเนินการพัฒนาชุมชนด้วยหลักสังคหวัตถุ 4 นี้ ไปปรับใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาชีวิตให้กับชุมชน

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวทางการใช้หลักสังคหวัตถุ 4 สำหรับพัฒนาของประชาชนชุมชน OTOP ของชุมชนบ้านบกหวาน ตำบลค่ายบกหวาน อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย เท่านั้น ผู้วิจัยได้พบว่ยังมีประเด็นที่น่าสนใจสมควรที่จะได้ดำเนินการวิจัยในครั้งต่อไป ได้แก่ 1.เพื่อศึกษาการนำรูปแบบการพัฒนาคุณภาพชีวิตเชิงพุทธบูรณาการในต่าง ๆ ของจังหวัดหนองคาย 2. เพื่อศึกษาการพัฒนาคุณภาพชีวิตโดยใช้หลักสังคหวัตถุ 4 บูรณาการกับแนวคิด และทฤษฎีอื่น ๆ

เอกสารอ้างอิง

มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. (2539). *พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย*.

กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

สัมภาษณ์ พระใบฎีกาประยงค์ ฐิตญาโน เจ้าอาวาสวัดศรีบัวบาน บ้านบกหวาน ตำบลค่ายบกหวาน อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย วันที่ 11 พฤษภาคม 2564

สัมภาษณ์ พระชนพล ธนปาโล พระลูกวัดศรีบัวบาน บ้านบกหวาน ตำบลค่ายบกหวาน อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย วันที่ 11 พฤษภาคม 2564

สัมภาษณ์ นายทยากร ฝาละนัต ผู้ใหญ่บ้านบ้านบกหวาน 70หมู่ 2 ตำบลค่ายบกหวาน อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย วันที่ 12 พฤษภาคม 2564

สัมภาษณ์ นายศุภชัย แท่นหิน ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านบกหวาน 61หมู่ 2 ตำบลค่ายบกหวาน อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย วันที่ 12 พฤษภาคม 2564

สัมภาษณ์ นายเจริญ ฝาละนัต ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านบ้านบกหวาน 61หมู่ 2 ตำบลค่ายบกหวาน อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย วันที่ 12 พฤษภาคม 2564

สัมภาษณ์ พ่อสมผา สาริมาตย์ 82 หมู่ 2 ตำบลค่ายบกหวาน อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย วันที่ 12 พฤษภาคม 2564

สัมภาษณ์ นางวงเดือน นันทโพธิ์เดช 77 หมู่ 2 ตำบลค่ายบกหวาน อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย วันที่ 12 พฤษภาคม 2564

ศึกษาการบริหารงานตามหลักพุทธธรรมาภิบาลขององค์การบริหาร

ส่วนตำบลนาหนึ่ง อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย

**A Study of Work Administration in Accordance with the Principle of the
Good Governance of the Administrative Organization in Nanang
Sub-District, Phonphisai District, Nongkhai Province**

พระอรรณพ อคฺคปณฺโญ (ไวยวรรณ),

สมเดช นามเกต และ พระครูจิรธรรมธัช

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย

Phra Annop Akkapanyo (Waiwan),

Somdet Namket and Phrakrujiradhammathat

Mahachulalongkornrajavidyalaya University, Nongkhai Campus, Thailand

Corresponding Author, E-mail: jack_nitikorn_wichuma2517@hotmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาหลักธรรมในพระพุทธศาสนาที่สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล 2) ศึกษาสภาพปัญหาการบริหารงานตามหลักพุทธธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนึ่ง อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย 3) ศึกษาแนวทางการบริหารงานตามหลักพุทธธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนึ่ง อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารและจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 26 คน นำเสนอผลการวิจัยด้วยพรรณนาวิธี

ผลการวิจัยพบว่า หลักธรรมาภิบาล หมายถึง ระบบโครงสร้างและกระบวนการต่างๆ ที่วางกฎเกณฑ์ของสังคมเพื่อพัฒนาและอยู่ร่วมกันอย่างมีสันติสุข ประกอบด้วยหลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ หลักความคุ้มค่า หลักพุทธธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนึ่ง ที่ใช้ในงานวิจัยนี้คือ ทศพิธราชธรรม คุณสมบัติของนักบริหารหรือนักปกครอง และหลักสุจริต 3 มีความตั้งใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ไม่เลือกปฏิบัติ แนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงาน

การบริหารตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนึ่ง พบว่า (1) ด้านนิติธรรม มีการบริหารงาน โดยยึดถือตามกฎระเบียบที่ถูกต้อง (2) ด้านคุณธรรม มีการบริหารงานด้วยหลักคุณธรรม (3) ด้านความโปร่งใส มีการบริหารงานด้วยความชัดเจนและโปร่งใส (4) ด้านการมีส่วนร่วม มีการเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการวางแผนยุทธศาสตร์ (5) ด้านความรับผิดชอบ มีการบริหารงานตามเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติการ (6) ด้านความคุ้มค่า มีการกำหนดเป้าหมายที่ยึดถือประโยชน์ของชุมชนเป็นหลัก

* วันที่รับบทความ: 20 สิงหาคม 2564; วันที่แก้ไขบทความ 25 สิงหาคม 2564; วันที่ตอบรับบทความ: 27 สิงหาคม 2564

Received: August 20, 2021; Revised: August 25, 2021; Accepted: August 27, 2021

แนวทางการบริหารงานตามหลักพุทธธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนัง มีแนวทาง 4 ประการ คือ (1) การเสริมสร้างภาวะผู้นำตามหลักทศพิธราชธรรม โดยการส่งเสริมภาวะผู้นำของผู้บริหาร และผู้นำชุมชน (2) การเสริมสร้างบุคลากรขององค์กรตามหลักพุทธธรรม โดยการส่งเสริมคุณธรรมของบุคลากรท้องถิ่นทุกระดับ (3) การเสริมสร้างการบริหารจัดการองค์กรตามหลักธรรมาภิบาลเชิงพุทธ และ (4) การเสริมสร้างเป้าหมายขององค์กรตาม โดยการส่งเสริมเป้าหมายที่สมดุลมีความเข้มแข็งและยั่งยืน

คำสำคัญ : การบริหาร; พุทธธรรมาภิบาล; องค์การบริหารส่วนตำบล

Abstracts

The objectives of this study were: 1) to study the dharma principles in Buddhism that are consistent with good governance; 2) to study the problems of the administration according to the Buddhist good governance of Na Nang Subdistrict Administrative Organization. Phon Phisai District Nong Khai Province 3) to study the guidelines for the administration according to the Buddhist good governance of the Na Nang Subdistrict Administrative Organization Phon Phisai District Nong Khai Province It is a qualitative research. by collecting information from documents and From the interviews with 26 key informants, the research results were presented by descriptive methods.

The results showed that Good governance refers to systems, structures and processes. that lay down rules of society to develop and coexist peacefully It consists of the rule of law, the principle of morality, the principle of transparency. participation principle principle of responsibility Value principle Buddhist Governance Principles of Na Nang Subdistrict Administrative Organization Used in this research is Tosaphitharatham, the qualification of administrators or administrators. and the principles of good faith. non-discriminatory operational development guidelines

The administration according to the good governance of Na Nang Subdistrict Administrative Organization found that: by adhering to the correct rules; (2) morality; management with moral principles; (3) transparency; There is a clear and transparent management. (4) Participation. Opportunities for personnel to participate in strategic planning (5) Responsibility There is management according to the goals. and objectives set forth in the action plan (6) value for money There are goals that extend to the interests of the community primarily.

There are 4 guidelines for administration according to the Buddhist good governance of Na Nang Subdistrict Administrative Organization, namely: by promoting leadership of executives and community leaders; (2) enhancing the organization's personnel according to Buddhist principles; by promoting the morality of local personnel at all levels; (3) enhancing the organization's management according to Buddhist good governance; and (4) enhancing the goals of the organization according to by promoting goals that are balanced, strong and sustainable

Keywords: Administration; Buddha Governance; Subdistrict Administrative Organization

บทนำ

การเปลี่ยนแปลงการปกครองจากระบอบสมบูรณาญาสิทธิราชย์มาเป็นระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นพระประมุขเมื่อวันที่ 24 มิถุนายน พ.ศ. 2475 โดยคณะราษฎร ซึ่งนำโดยพันเอกพระยาพหลพลพยุหเสนา นับเป็นการเปลี่ยนแปลงครั้งสำคัญที่สุดในการเมืองการปกครองของไทย เพราะเป็นการเปลี่ยนจากระบอบการปกครองแบบสมบูรณาญาสิทธิราชย์ มาเป็นระบอบการปกครองโดยรัฐธรรมนูญมีเป้าหมายจะสถาปนาระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข เป็นหลักในการปกครอง เมื่อคณะราษฎรทำการเปลี่ยนแปลงการปกครองได้สำเร็จแล้ว ก็มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติธรรมนูญการปกครองแผ่นดินสยามชั่วคราว พ.ศ. 2475 เมื่อวันที่ 27 มิถุนายน พ.ศ. 2475 ซึ่งอาจถือได้ว่าเป็นรัฐธรรมนูญฉบับแรกแม้จะเป็นกฎหมายที่ใช้ชั่วคราวก็ตาม (สมบัติ ธำรงธัญวงศ์, 2549 : 13) และหลักจากนั้นประเทศไทยก็ปกครองโดยมีรัฐธรรมนูญเป็นหลักมาโดยตลอดแม้จะมีการยุบเลิกรัฐธรรมนูญบ้างก็เป็นการชั่วคราวชั่วคราว ในที่สุดก็จะต้องมีรัฐธรรมนูญฉบับใหม่ขึ้นมาทดแทนเสมอไป คงกล่าวได้ว่า การปกครองของไทยนั้นพยายามที่จะยึดหลักการปกครองโดยกฎหมาย คือ ให้มีบทบัญญัติกฎหมายเกณฑ์กติกาที่แน่นอนเป็นแนวทางในการปกครอง การปกครองท้องถิ่นคือรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย (Basic Democracy) เพราะการปกครองท้องถิ่นจะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ให้ประชาชนรู้สึกว่าคุณค่าตนมีความเกี่ยวพันกับส่วนได้ส่วนเสียในการปกครอง การบริหารท้องถิ่น เกิดความรับผิดชอบ และวางแผนต่อประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัย อันจะนำมา ซึ่งความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบการปกครองประชาธิปไตยในที่สุด โดยประชาชนจะมีโอกาสเลือกตั้งฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายบริหาร การเลือกตั้งจะเป็นการฝึกฝน ให้ประชาชนใช้ดุลพินิจเลือกผู้แทนที่เหมาะสม สำหรับผู้ที่ได้รับเลือกตั้งเข้าไปบริหารกิจการของท้องถิ่น นับได้ว่าเป็นผู้นำในท้องถิ่นจะได้ใช้ความรู้ความสามารถบริหารงานท้องถิ่น เกิดความคุ้นเคยมีความชำนาญในการใช้สิทธิและหน้าที่ของพลเมือง ซึ่งจะนำไปสู่การมีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชาติต่อไป กล่าวได้ว่าองค์การบริหารส่วนตำบล ถือว่าเป็นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น ที่จัดตั้งขึ้นในเขตชุมชนที่มีความเจริญและใช้ในการบริหารเมืองเป็นหลัก ซึ่งหลายประเทศประสบความสำเร็จในการใช้ “องค์การบริหารส่วนตำบล” เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการปกครองประเทศโดยเฉพาะประเทศที่พัฒนาแล้วทั้งหลาย สำหรับสังคมไทยเทศบาลเป็นรูปแบบการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นในเขตชุมชนเมืองที่ใช้มาตั้งแต่ พ.ศ. 2476 จนถึงปัจจุบัน (พ.ศ. 2553) เกือบ 77 ปีแล้ว

พ.ศ. 2476 ได้มีการตราพระราชบัญญัติระเบียบราชการบริหารแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2476 และกำหนดให้เทศบาลเป็นองค์กรบริหารรูปหนึ่งของราชการ บริหารส่วนท้องถิ่น และมีการตราพระราชบัญญัติจัดระเบียบองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2476 ขึ้น ซึ่งถือว่าเป็นกฎหมายฉบับแรกว่าด้วยการจัดระเบียบบริหารปกครองตนเองขององค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2478 ได้มีการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นครั้งแรก ตามพระราชบัญญัติจัดระเบียบองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2476 โดยการยกฐานะสุขาภิบาลที่มีอยู่เดิม 35 แห่งขึ้นองค์การบริหารส่วนตำบล และได้มีการปรับปรุงกฎหมายดังกล่าวอยู่เป็น

ระยะ เช่น ในปี พ.ศ. 2481 และ พ.ศ. 2483 , พ.ศ. 2496 ได้มีการตราพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2496 ขึ้นใช้แทนกฎหมายเก่าทั้งหมด และได้มีการใช้กฎหมายพ.ร.บ.เทศบาล พ.ศ. 2496 ต่อมา ได้มีการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมให้สอดคล้องกับบทบัญญัติหมวดว่าด้วยการปกครองท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ต่อมาในพ.ศ. 2542 ได้มีการปรับปรุงแก้ไข พ.ร.บ. องค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 10) พ.ศ. 2542 เพื่อให้สอดคล้องกับบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2542

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) คือ หน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น มีฐานะเป็นนิติบุคคลและราชการส่วนท้องถิ่น จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 30 มกราคม 2539 (โกวิทย์ พวงงาม, 2543 : 170) และมีฉบับแก้ไขเพิ่มเติมในเวลาต่อมา พระราชบัญญัติฉบับนี้ได้ส่งผลให้มีการกระจายอำนาจสู่องค์กรประชาชนในระดับตำบลอย่างมาก โดยได้ยกฐานะสภาตำบลซึ่งมีรายได้ตามเกณฑ์คือ มีรายได้ไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกัน 3 ปี เฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ 150,000 บาท ขึ้นเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล กล่าวได้ว่าการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลนี้เป็นผลผลิตหนึ่งของกระแสของสังคมที่ต้องการจะปฏิรูปการเมือง ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลจึงเป็นมิติหนึ่งของความพยายามในการปฏิรูปการเมืองโดยการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบล มีความสำคัญต่อท้องถิ่นเป็นอย่างมาก เพราะเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีขนาดเล็กที่สุด แต่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด โดยเฉพาะประชาชนในพื้นที่ชนบท องค์การบริหารส่วนร่วมในการปกครองตนเองตามระบอบประชาธิปไตย องค์การบริหารส่วนตำบล ในฐานะที่เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง มีส่วนสำคัญยิ่งในการทำให้ประชาชนในชนบทได้มีโอกาสในการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบันที่ต้องการกระจายอำนาจให้กับท้องถิ่นมากขึ้น โดยที่ องค์การบริหารส่วนตำบล มีสาระสำคัญดังที่จะได้กล่าวต่อไป ในอดีต การจัดระเบียบบริหารระดับตำบลมี 3 รูปแบบ คือ รูปแบบที่หนึ่ง คณะกรรมการตำบลและสภาตำบลตามคำสั่งกระทรวงมหาดไทย ที่ 222/2499 โดยคณะกรรมการตำบลประกอบด้วยกำนัน ผู้ใหญ่บ้านทุกคนในตำบล แพทย์ประจำตำบล ครูประจำตำบลในตำบลนั้นคนหนึ่ง ราษฎรผู้ทรงคุณวุฒิในตำบลนั้น ไม่น้อยกว่า 2 คน และให้มีข้าราชการที่ปฏิบัติงานในตำบลนั้นเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการตำบลด้วย ส่วนสภาตำบลประกอบด้วยสมาชิกสภาตำบลซึ่งมาจากราษฎรผู้มีคุณสมบัติเช่นเดียวกับผู้สมัครรับเลือกเป็นผู้ใหญ่บ้าน หมู่บ้านละ 2 คน รูปแบบที่สอง องค์การบริหารส่วนตำบล ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนตำบล พ.ศ. 2499 โดยองค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วยสภาตำบลและคณะกรรมการตำบล ซึ่งสภาตำบล ประกอบด้วยสมาชิกซึ่งราษฎรในหมู่บ้านเลือกตั้งหมู่บ้านละ 1 คน และกำนันและผู้ใหญ่บ้านทุกคนในตำบลเป็นสมาชิกสภาตำบลโดยตำแหน่ง ส่วนคณะกรรมการตำบลประกอบด้วย กำนันตำบลท้องที่เป็นประธาน ผู้ใหญ่บ้านทุกคนในตำบล แพทย์ประจำตำบล และกรรมการอื่นซึ่งนายอำเภอแต่งตั้งจากครูใหญ่โรงเรียนในตำบลหรือผู้ทรงคุณวุฒิอื่นจำนวนไม่เกิน 5 คน รูปแบบที่สาม สภาตำบลตามคำสั่งกระทรวงมหาดไทย ที่ 275/2509 ซึ่งเป็นการบริหารในรูปของคณะกรรมการเรียกว่า

“คณะกรรมการสภาตำบล” ซึ่งประกอบด้วย กำนัน ผู้ใหญ่บ้านทุกหมู่บ้านในตำบลและแพทย์ประจำตำบลเป็นกรรมการสภาตำบลโดยตำแหน่ง (ชูวงศ์ ฉายะบุตร, 2539 : 194)

นอกจากนี้ยังประกอบด้วยครูประชาบาลในตำบลนั้น 1 คน ซึ่งนายอำเภอคัดเลือกจากครูประชาบาลในตำบลเป็นกรรมการสภาตำบล และราษฎรผู้ทรงคุณวุฒิหมู่บ้านละ 1 คน ซึ่งราษฎรในหมู่บ้านเลือกตั้งขึ้นเป็นกรรมการสภาตำบล โดยกำนันเป็นประธานกรรมการสภาตำบลโดยตำแหน่ง และมีรองประธานกรรมการสภาตำบลคนหนึ่งซึ่งคณะกรรมการสภาตำบลเลือกตั้งจากกรรมการด้วยกัน การบริหารงานของสภาตำบลนอกจากจะมีคณะกรรมการสภาตำบลดังกล่าว สภาตำบลยังมีเลขานุการสภาตำบลคนหนึ่งซึ่งคณะกรรมการสภาตำบลเลือกตั้งกันขึ้นมาหรือตั้งจากบุคคลภายนอก และมีที่ปรึกษาสภาตำบล ซึ่งเป็นพัฒนาการตำบลนั้นอีกด้วย

ตามที่พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 มีผลบังคับใช้ในวันที่ 30 มกราคม พ.ศ. 2539 และกระทรวงมหาดไทยได้ประกาศจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลนาหนัง ซึ่งเป็นผลตั้งแต่วันที่ 30 มกราคม 2539 เป็นต้นไป เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาหนัง อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นอีกรูปแบบหนึ่งที่มีการพยายามในการจัดการทั้งทรัพยากรบุคคลและพนักงานฝ่ายต่างๆ อยู่เสมอ แต่ในขณะเดียวกันอดีตที่ผ่านมาซึ่งมีปัญหาด้านบุคลากรอยู่บ้างเกี่ยวกับเรื่องของการบริหารงานก็ ต้องมีบุคลากรที่บริหารงานนั้นมีคุณภาพ มีคุณธรรม จริยธรรมด้วย แนนอนที่สุดว่าการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลทุกที่ล้วนต้องมีปัญหาในองค์กรทุกองค์กร อาทิ เช่น ปัญหาขาดบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญไม่เพียงพอต่อหน่วยงาน และปัญหาที่มีข้อจำกัดในด้านงบประมาณต่อการบริหารงานในการจัดซื้อจัดหาอุปกรณ์ที่จำเป็นต้องใช้ในหน่วยงาน เป็นต้น พอนำหลักธรรมาภิบาลซึ่งประกอบด้วยหลัก 6 ประการ คือ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า มาใช้บริหารงานจึงจำเป็นต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงองค์การบริหารส่วนตำบลนาหนัง หลังจากนั้นจนถึงปัจจุบันนี้นอกจากนั้นจำเป็นต้องมีระบบการบริหารจัดการที่ดี

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ เรื่องการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนัง อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย ตามหลักธรรมาภิบาล 6 ประการ คือ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า เหตุผลเพราะองค์การบริหารส่วนตำบลนาหนังนั้นมีมาตรฐานในการบริหารจัดการทรัพยากรในเขตตำบล อันนำมาซึ่งความสุขของประชาชนในเขตตำบล การมีคุณธรรมและจริยธรรม การมีเสถียรภาพ การแก้ไขปัญหาความยากจนให้ประชาชนมีรายได้โดยให้ทุกชุมชนรวมกลุ่มทำสินค้าตามที่ตนเองถนัดในแต่ละหมู่บ้าน แล้วจัดการมีสิ่งแวดล้อม ในการดำรงชีพที่ดี มีคุณภาพ และเศรษฐกิจมีความรุ่งเรืองอย่างต่อเนื่องด้วยเหตุผลนี้ ประชาชนมีงานทำและมีรายได้ที่เกิดจากการนำวัสดุในหมู่บ้านที่มีอยู่มากของแต่ละหมู่บ้านมาสร้างมูลค่าเพิ่มทำให้ชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในเขตตำบลดีขึ้นเมื่อมีงานมีเงินประชาชนก็มีความสุข ยังรวมถึงการรณรงค์ให้

ประชาชนประกอบพิธีกรรมทางศาสนาเมื่อมีเวลาว่างทำให้ประชาชนมีศีลธรรมและจริยธรรมไปด้วย เมื่อผู้วิจัยได้ทำการวิจัยเสร็จเรียบร้อยแล้วผู้วิจัยก็จะทำเอกสารเผยแพร่การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ไปยังองค์การบริหารส่วนตำบลนาหนึ่ง และหมู่บ้านที่มีความสนใจในหลักการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลอื่นๆ ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาหลักธรรมในพระพุทธศาสนาที่สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล
2. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการบริหารงานตามหลักพุทธธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนึ่ง อำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย
3. เพื่อศึกษาแนวทางการบริหารงานตามหลักพุทธธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนึ่ง อำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย

ระเบียบวิธีวิจัย

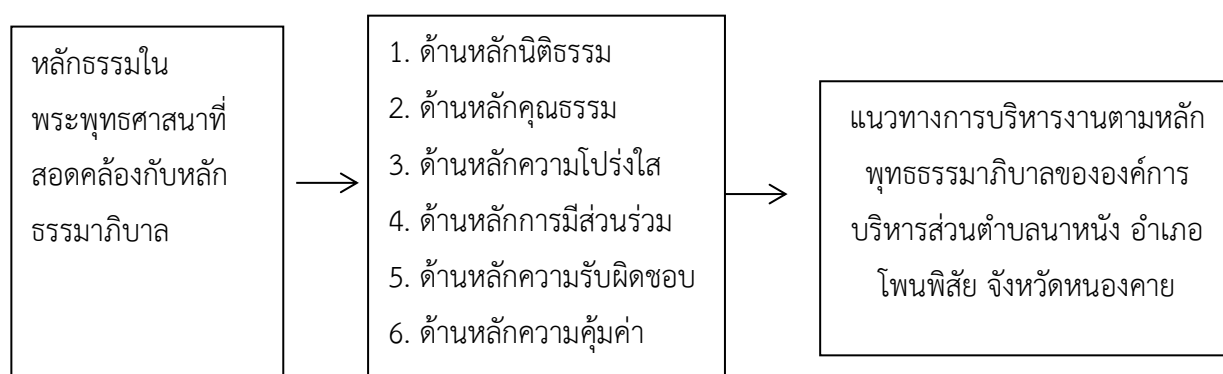
การวิจัยเรื่อง “ศึกษาแนวทางการบริหารงานตามหลักพุทธธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนึ่ง อำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย” เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการศึกษาค้นคว้าข้อมูล และรวบรวมข้อมูลจากเอกสารและหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับพระไตรปิฎก หนังสือ ตำรา เอกสารการวิจัย และโดยการสัมภาษณ์การแบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยการเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ที่มีความเกี่ยวข้องกับศึกษาแนวทางการบริหารงานตามหลักพุทธธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนึ่ง อำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย จำนวน 26 รูป/ โดยการสัมภาษณ์ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ได้แก่

1. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ ผู้บริหารในองค์การบริหารส่วนตำบลนาหนึ่ง
2. นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาหนึ่ง 1 คน
3. รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาหนึ่ง 2 คน
4. ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาหนึ่ง 1 คน
5. หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ 1 คน
6. ผู้อำนวยการกองการศึกษา 1 คน
7. ผู้อำนวยการกองคลัง 1 คน
8. ผู้อำนวยการกองช่าง 1 คน
9. ประชาชนที่เข้ารับการบริการ 3 คน
10. สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลนาหนึ่ง จำนวน 15 คน

โดยมีเครื่องมือในการศึกษา ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ แบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยเน้นกระบวนการมีส่วนร่วมของผู้ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการวิจัย สรุปและนำเสนอผลการศึกษาที่ได้ทั้งจากการศึกษาเชิงเอกสารและการศึกษาภาคสนาม โดยนำมาวิเคราะห์ตามประเด็นที่สำคัญคือ แนวทางการบริหารงานตามหลักพุทธธรรมมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนึ่ง อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย ทั้งนี้จะเน้นการนำผลการวิจัยมาเผยแพร่ต่อสาธารณชนได้ทราบและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในพื้นที่อื่นต่อไป

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและข้อมูลตามเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยดังแผนภาพ



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผลการวิจัย

1. หลักธรรมในพระพุทธศาสนาที่สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล

จากการศึกษาหลักธรรมในพระพุทธศาสนาที่สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนึ่ง อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย พบว่า ทศพิธราชธรรม เป็นคุณธรรมที่โบราณบัณฑิตได้บัญญัติไว้ก่อนสมัยพุทธกาลซึ่งพระมหากษัตริย์ในอดีตได้ทรงถือปฏิบัติมา องค์การบริหารส่วนตำบลนาหนึ่งนำเอาหลักธรรม 10 ประการนี้มาปฏิบัติในการบริหารการปกครองเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมและเกิดความสุขสวัสดิ์ในสังคมตามอุดมการณ์แห่งการปกครองยิ่งๆ ขึ้นไป (สัมภาษณ์ นายปฐมพงษ์ ศิลาคม, 11 กุมภาพันธ์ 2564) อันว่าคุณสมบัติของนักบริหารหรือนักปกครองหรือผู้เป็นใหญ่ในแผ่นดินตั้งแต่พระราชามหากษัตริย์ตลอดจนนักบริหารหรือนักปกครองทั่วไปที่ เรียกว่าทศพิธราชธรรมมีทั้งสิ้น 10 ประการ ทศพิธราชธรรม 10 ประการจัดได้ว่าเป็นธรรมที่สุดยอดของนักบริหารถ้าบุคคลใดสามารถนำเอาไปใช้ได้ครบทุกข้อหรือว่าข้อใดข้อ

หนึ่งย่อมจะก่อให้เกิดประโยชน์ทั้ง ส่วนรวมและส่วนของแต่ละบุคคลและยังเป็นธรรมที่ส่งเสริมให้บุคคลเป็นคนดีทั้งของชาติและคน ดีของสังคมอีกด้วย (สัมภาษณ์ นายปรีชา มีแก้ว, 11 กุมภาพันธ์ 2564) และหลักสูตร 3 ของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาหนึ่ง ด้านกายสุจริต โดยการให้บริการด้วยความรวดเร็ว ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง มีการแต่งกายให้เหมาะสม กาลเทศะ มีความตั้งใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ไม่เลือกปฏิบัติ แนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานตามหลักสูตร 3 ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนึ่งด้านจิตสุจริต โดยการใช้วาจาสุภาพ ไพเราะ น่าประทับใจสามารถอธิบายให้คำปรึกษาโดยใช้ภาษาที่เข้าใจได้ง่าย ไม่พูดเท็จเพื่อให้ประชาชนเชื่อมั่นสร้างความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (สัมภาษณ์ นางสุจิต หนูพันธ์, 11 กุมภาพันธ์ 2564)

2. สภาพปัญหาการบริหารงานตามหลักพุทธธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนึ่ง อำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย

การบริหารงานตามหลักพุทธธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนึ่ง อำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย พบว่า สภาพการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนึ่ง สรุปได้ว่า การบริหารตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนึ่งทั้ง 6 ด้าน ดังนี้

1. กระบวนการบริหารตามหลักนิติธรรม พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลนาหนึ่งมีการบริหารงาน โดยยึดถือตามระเบียบเป็นเกณฑ์ถูกต้อง เป็นธรรม ตามกำหนด และปฏิบัติตามกฎกติกาที่ตกลงกันไว้อย่างเคร่งครัดโดยคำนึงถึง สิทธิเสรีภาพความยุติธรรม ตรงตามแนวทางการดำเนินงานที่ชัดเจนและสามารถปฏิบัติ (สัมภาษณ์ นายขุน สุวรรณขาว, 11 กุมภาพันธ์ 2564) และเกิดผลสัมฤทธิ์ได้ โดยใช้หลักนิติธรรม มีการบริหารงานการเงินและทรัพยากร เป็นไปตามระเบียบราชการ การตัดสินใจเรื่องสำคัญโดยใช้ฉันทามติ (ที่ไม่ขัดต่อกฎหมายและระเบียบปฏิบัติ) โดยให้ถือปฏิบัติทุกคนเท่าเทียมกัน (สัมภาษณ์ นายวันทา ยางหงษ์, 11 กุมภาพันธ์ 2564)

2. กระบวนการบริหารตามหลักคุณธรรม พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลนาหนึ่ง มีการบริหารงานทรัพยากร งานบุคคล ภาระงานและงบประมาณ ตามความรับผิดชอบ โดยยึดการมีส่วนร่วมเป็นหลัก มีการบริหารจัดการทรัพยากร ต้นทุนและงบประมาณ ที่เหมาะสม มีการจัดทำกระบวนการปฏิบัติงานอย่างมีระบบและเป็นขั้นตอน รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ มีการกำหนดขั้นตอนระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวกับผลกระทบของบุคลากร โดยถือปฏิบัติโดยเสมอภาคและเท่าเทียมกัน (สัมภาษณ์ นางดาว บุพชาติ, 11 กุมภาพันธ์ 2564)

3. กระบวนการบริหารตามหลักความโปร่งใส พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลนาหนึ่งมีการบริหารงานเป็นไปด้วยความชัดเจนและโปร่งใส ยึดถือตามระเบียบเป็นเกณฑ์ สามารถตรวจสอบได้ มีการบริหารจัดการด้านงบประมาณเป็นไปอย่างมีระเบียบ กฎเกณฑ์ มีวิธีการประเมินผลงานของบุคลากรที่ชัดเจนมีประสิทธิภาพ มีการจัดตั้งคณะกรรมการเพื่อเป็นองค์ประกอบในการพิจารณา และมีการประกาศแจ้งข่าวสารให้สาธารณชนรับทราบโดยทั่วกัน (สัมภาษณ์ นางชญญา ประสมศรี, 11 กุมภาพันธ์ 2564)

4. กระบวนการบริหารตามหลักการมีส่วนร่วม พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลนาหนึ่ง มีการเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางและวางแผนงานการดำเนินการของหน่วยงานในการ

บริหารจัดการ โดยยึดหลักเป้าหมายของหน่วยงานเป็นหลัก มีกระบวนการสรรหาหรือเลือกสรร โดยให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินการมีส่วนร่วมในการพิจารณาและเห็นชอบในขั้นตอนหรือกระบวนการปฏิบัติงาน ภายใต้กรอบของคุณภาพที่มีประสิทธิภาพ และให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการกำหนดเกณฑ์การประเมินผลของการปฏิบัติงาน มีโครงสร้างของหน่วยงานที่ชัดเจนซึ่งเชื่อมต่อกันในการปฏิบัติงานตามสายการบังคับบัญชา มีการมอบอำนาจในการตัดสินใจในการดำเนินงานของแต่ละหน่วยงานอย่างเหมาะสมและคล่องตัวในการปฏิบัติงาน (สัมภาษณ์ นายพั้ว ชุงเมือง, 11 กุมภาพันธ์ 2564)

5. กระบวนการบริหารตามหลักความรับผิดชอบ พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเอื้อมมีการบริหารงานตามเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ มีการประเมินผล และติดตามการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบ มีการบริหารทรัพยากร บุคลากรงานและงบประมาณ ตามความรับผิดชอบ โดยยึดการมีส่วนร่วมเป็นหลัก มีแผนการดำเนินการ หรือขั้นตอนที่สามารถสร้างความเชื่อมั่นและคาดหวังความสำเร็จได้ มีการสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาล (สัมภาษณ์ นายบัญญัติ ศรีศิลป์, 11 กุมภาพันธ์ 2564)

6. กระบวนการบริหารตามหลักความคุ้มค่า พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเอื้อม มีการกำหนดกระบวนการดำเนินงานที่ยึดถือประโยชน์ของชุมชนเป็นหลัก ไม่สิ้นเปลืองระยะทางและเวลา จนทำให้เกิดผลกระทบต่อชุมชน ต้องมีความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ สร้างความเชื่อมั่นและคาดหวังความสำเร็จได้ มีการกำหนดแผนปฏิบัติงานตามความสำคัญเร่งด่วนในการพัฒนา และปฏิบัติตามแผนที่วางไว้ ดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อชุมชนและสิ่งแวดล้อม (สัมภาษณ์ นายบุญมา อุนาสีธิ, 11 กุมภาพันธ์ 2564)

3.แนวทางการบริหารงานตามหลักพุทธธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนึ่งอำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย

แนวทางการบริหารงานตามหลักพุทธธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนึ่งมีกระบวนการบริหาร 4 ประการในการขับเคลื่อนหลักธรรมาภิบาล ดังนี้

1) การกำหนดยุทธศาสตร์การบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนึ่งมีการปลูกฝังค่านิยม ที่พึงประสงค์แก่ตัวบุคคล ประกอบไปด้วยตัวกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน สารวัตรกำนัน และผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านให้มีความซื่อสัตย์สุจริต มีความยุติธรรม มีความรับผิดชอบต่อความเข้าใจ ในบทบาท อำนาจหน้าที่ของตนของท้องถิ่น และระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง (สัมภาษณ์ นายปฐมพงษ์ ศิลาคม, 11 กุมภาพันธ์ 2564)

2) การบูรณาการหลักการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนึ่งมีการนำเอาหลักธรรมทางพุทธศาสนา ได้แก่ หลักทศพิธราชธรรม หลักเทวตาธรรม และหลักสุจริต ส่งเสริมในเรื่องความซื่อสัตย์สุจริต ความโปร่งใส ความซื่อสัตย์สุจริต ความคุ้มค่า การมีส่วนร่วมและความรับผิดชอบต่อความบูรณาการเข้าด้วยกันเพื่อกำหนดค่านิยมที่พึงประสงค์ขององค์กร (สัมภาษณ์ นายขุน สุวรรณขาว, 11 กุมภาพันธ์ 2564)

3) การกำหนดวิธีการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนึ่ง มีการจัดอบรมสัมมนาแก่ผู้นำชุมชน การฝึกอบรมกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน สารวัตรกำนัน และผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน ในการพัฒนาตน ให้มี

หลักธรรม คุณธรรม ในตนเอง พัฒนาคนให้มีความเป็นผู้นำ มีความโปร่งใส มีความรับผิดชอบ โดยการจัดฝึกอบรม การสัมมนา และการพัฒนาองค์กร ให้มีความโปร่งใส มีส่วนร่วม มีความคุ้มค่า รับผิดชอบ โดยการให้หน่วยงานอื่น ทำหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบให้ประชาชนมีส่วนร่วม ในการดำเนินงานขององค์กร ด้วยการสะท้อนปัญหาความต้องการ แนวทางการแก้ไขปัญหาให้องค์กรได้รับทราบ ได้ดำเนินการแก้ไข แจ้งประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้ทราบเมื่อดำเนินการเสร็จแล้ว อย่างทั่วถึงและเปิดเผย (สัมภาษณ์ นายวันทา ยางหงษ์, 11 กุมภาพันธ์ 2564)

4) ลักษณะการบริหารที่พึงประสงค์ เกิดจากการกำหนดยุทธศาสตร์การบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนึ่ง มีการนำเอาหลักธรรมทางพุทธศาสนาและหลักการบริหารแบบธรรมาภิบาล นำมาบูรณาการเข้าด้วยกัน เพื่อกำหนดทิศทาง นโยบายและพัฒนาด้วยการสัมมนาฝึกอบรมแก่ตัวกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน สารวัตรกำนัน และผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน พัฒนาองค์กร ให้เกิดลักษณะที่พึงประสงค์ต่อการครองตน ครองคน ครองงาน โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อประโยชน์ตน (องค์กร) ประโยชน์ผู้อื่น (ประชาชน) และมีประโยชน์แก่ทั้งสองฝ่าย ด้วยการมีส่วนร่วม ให้เกิดความคุ้มค่า มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ มีการประชุมสัมมนา ฝึกอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรทุกฝ่าย เป็นประจำ (สัมภาษณ์ นายปรีชา มีแก้ว, 11 กุมภาพันธ์ 2564)

แนวทางการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนึ่ง มีขั้นตอนดังนี้

1. ใช้หลักกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับของทางราชการการให้เป็นที่ยอมรับของชุมชนและสังคม
2. การกำหนดกรอบการบริหารงาน ตามอำนาจหน้าที่ให้ถูกต้อง ให้เป็นไปตามขั้นตอนของกฎหมายและหลักเกณฑ์
3. มีการจัดระบบงานและ ข้อมูล ข่าวสารเพื่อเปิดเผยข้อมูลข่าวสารต่อสาธารณชน
4. เปิดโอกาสให้ประชาชนรับรู้เพื่อเสนอ ความเห็นในการตัดสินใจปัญหาสำคัญและมีส่วนร่วมทุกมิติ
5. มีการกำหนดเป้าหมายและ มาตรฐานโดยการวางกรอบความรับผิดชอบให้มีขอบเขตที่ชัดเจนครอบคลุมทั้งระบบงาน
6. มีการเพิ่มความสามารถในการบริหารงานเพิ่มผลผลิตของงานในทางบวกให้เกิดความคุ้มค่ากับต้นทุน และประโยชน์ที่ได้รับ

อภิปรายผลการวิจัย

องค์การบริหารส่วนตำบลนาหนัง อำเภอนพพิตย จังหวัดหนองคาย เป็นนิติบุคคล ทำให้การบริหารงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีความคล่องตัวในการบริหารงาน เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถรองรับการกระจายอำนาจไปสู่ประชาชน ตามพระราชบัญญัติและราชกิจจานุเบกษา แนวคิดและทิศทางการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลนาหนัง เป็นรูปแบบของการบริหารส่วนท้องถิ่น มีการบริหารจัดการที่ดี เป็นที่ยอมรับและได้รับความร่วมมือจากทุกฝ่าย รวมทั้งประชาชนในพื้นที่ ในการมีส่วนร่วมในการบริหาร ซึ่งการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงาน มีกระบวนการมีส่วนร่วมหลายรูปแบบทั้งในด้านจัดทำแผนพัฒนาตำบล ซึ่งเป็นแนวทางหลักในการเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหาร เนื่องจากแผนพัฒนาตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบล จะเป็นตัวบ่งชี้และทิศทางในการจัดทำข้อบังคับตำบล รวมทั้งข้อบังคับงบประมาณรายจ่ายประจำปี และข้อบังคับ งบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติมในการที่จะนำเงินงบประมาณจากรายได้ และเงินอุดหนุนจากรัฐบาลไปใช้จ่ายตามแผนงาน โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลต่อไปให้เกิดประโยชน์ต่อคนในพื้นที่ นอกจากนั้นการมีส่วนร่วมในรูปแบบขององค์กร ประชาคม บุคลากรในการที่ร่วมตัดสินใจ เสนอแนะ แนะนำ ร่วมดำเนินการ รวมทั้งการตรวจสอบควบคุม เพื่อให้เกิดความโปร่งใส ยุติธรรมในการกระจายงบประมาณ ความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในด้านต่างๆ รวมทั้งเป็นคณะกรรมการจัดซื้อ จัดจ้าง ในกิจกรรม งาน โครงการ ตามแผนงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในฐานะตัวแทนภาคประชาชนและอื่นๆ ล้วนแล้วแต่มีความจำเป็นและประชาชนต้องให้ความสำคัญในการมีส่วนร่วมในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อให้สอดคล้องกับแนวทางการกระจายอำนาจที่บัญญัติไว้รัฐธรรมนูญ

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “ศึกษาการบริหารงานตามหลักพุทธธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนัง อำเภอนพพิตย จังหวัดหนองคาย” ผู้วิจัยขอเสนอให้ผู้สนใจได้นำไปศึกษาวิจัยครั้งต่อไปในประเด็นดังต่อไปนี้

1. ควรศึกษาการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลอื่นๆ เพื่อจะได้เปรียบเทียบความแตกต่าง หรือความสอดคล้องกันในระดับของการบริหาร
2. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพ
3. ควรศึกษาการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาในหัวข้อธรรมอื่นๆ มาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบล

4. ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลในการพัฒนาท้องถิ่นแบบบูรณาการ เพื่อการส่งเสริมการใช้หลักธรรมาภิบาลให้แก่ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ขององค์การ ในเขตพื้นที่การศึกษาให้กว้างกว่านี้ เช่น เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

เอกสารอ้างอิง

- โกวิท พวงงาม. (2543). *การปกครองท้องถิ่นไทย: หลักการและมิติใหม่ในอนาคต*. กรุงเทพมหานคร: วิญญูชน
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2539). *การปกครองท้องถิ่นไทย. (พิมพ์ครั้งที่ 3)*. กรุงเทพมหานคร: สมาคมนิสิตเก่ารัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมบัติ อารังธัญวงศ์. (2549). *การเมืองการปกครองไทย: พ.ศ. 1762 - 2500*. ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สมาธรรม.
- สัมภาษณ์ นายบุญมา อุนาสีธิ, สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลนาหนัง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดหนองคาย, 11 กุมภาพันธ์ 2564
- สัมภาษณ์ นายปฐมพงษ์ ศิลาคม, นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาหนัง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดหนองคาย, 11 กุมภาพันธ์ 2564
- สัมภาษณ์ นายขุน สุวรรณขาว, รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาหนัง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดหนองคาย, 11 กุมภาพันธ์ 2564
- สัมภาษณ์ นายวันทา ยางหงษ์, รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาหนัง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดหนองคาย, 11 กุมภาพันธ์ 2564
- สัมภาษณ์ นายปรีชา มีแก้ว, ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาหนัง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดหนองคาย, 11 กุมภาพันธ์ 2564
- สัมภาษณ์ นางสุจี ชนุนันท์, หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ, องค์การบริหารส่วนตำบลนาหนัง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดหนองคาย, 11 กุมภาพันธ์ 2564
- สัมภาษณ์ นางสาวบุพชาติ, ผู้อำนวยการศึกษา, องค์การบริหารส่วนตำบลนาหนัง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดหนองคาย, 11 กุมภาพันธ์ 2564
- สัมภาษณ์ นางชัยญา ประสมศรี, ผู้อำนวยการคลัง, องค์การบริหารส่วนตำบลนาหนัง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดหนองคาย, 11 กุมภาพันธ์ 2564

สัมภาษณ์ นายบัญญัติ ศรีศิลป์, ผู้อำนวยการส่วนตำบลนาหนึ่ง อำเภอนิพนธ์ จังหวัด
หนองคาย, 11 กุมภาพันธ์ 2564

สัมภาษณ์ นายพั้ว ชุ่มเมือง, สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลนาหนึ่ง อำเภอนิพนธ์ จังหวัดหนองคาย, 11
กุมภาพันธ์ 2564

**ข้อเสนอเชิงนโยบายการส่งเสริมบทบาทที่เหมาะสมของพระสงฆ์
ด้านการพัฒนาเด็กและเยาวชน
Policy Proposal Promoting the Proper Role of Monks
on Juvenile Development**

จิรพรรณ นิลทองคำ

มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

Jeerapan Niltongkam

Muban Chombueng Rajabhat University, Thailand

Email : ajanjee@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพปัจจุบันของบทบาทและบทบาทที่คาดหวังของพระสงฆ์ด้านการพัฒนาเด็กและเยาวชน 2) ศึกษาและนำเสนอตัวแบบบทบาทที่เหมาะสมของพระสงฆ์ด้านการพัฒนาเด็กและเยาวชน 3) วิเคราะห์องค์ประกอบที่ส่งเสริมบทบาทพระสงฆ์ในการพัฒนาเด็กและเยาวชน 4) ศึกษาข้อเสนอเชิงนโยบายการส่งเสริมบทบาทที่เหมาะสมของพระสงฆ์ด้านการพัฒนาเด็กและเยาวชน การวิจัยเป็นแบบผสม การวิจัยเชิงปริมาณ ศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชากรในพื้นที่จังหวัดราชบุรี 5 กลุ่ม จำนวน 400 คน สุ่มแบบบังเอิญ ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพดำเนินการโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก และประชุมเชิงนโยบาย ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 30 คน เลือกแบบเจาะจง และการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์แบบอุปนัย

ผลการวิจัยพบว่า สภาพปัจจุบันของบทบาทของพระสงฆ์ด้านการพัฒนาเด็กและเยาวชนในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และบทบาทที่คาดหวังของพระสงฆ์ด้านการพัฒนาเด็กและเยาวชนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2. ตัวแบบบทบาทที่เหมาะสมของพระสงฆ์ด้านการพัฒนาเด็กและเยาวชน แบ่งเป็น 3 ด้านหลัก คือ 1) บทบาทด้านการอบรมสั่งสอน 2) บทบาทด้านการเป็นแบบอย่างที่ดี และ 3) บทบาทด้านการบริหารวัด 3. องค์ประกอบที่ส่งเสริมบทบาทที่เหมาะสมพระสงฆ์ในการพัฒนาเด็กและเยาวชน ได้แก่ 1) เจ้าอาวาส 2) ประชาชนในชุมชนและศรัทธาจากญาติโยม 3) โรงเรียนและครู 4. ข้อเสนอเชิงนโยบายการส่งเสริมบทบาทที่เหมาะสมของพระสงฆ์ด้านการพัฒนาเด็กและเยาวชน แบ่งได้ คือ 1) ส่งเสริมศักยภาพพระสงฆ์ 2) ส่งเสริมองค์การและกิจกรรมความร่วมมือของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และ 3) พัฒนาการเรียนการสอนศีลธรรมในโรงเรียน

คำสำคัญ: ข้อเสนอเชิงนโยบาย; การส่งเสริมบทบาทพระสงฆ์; การพัฒนา; เด็กและเยาวชน

Abstracts

The objectives of this research were to study 1) the current roles and expected roles of Buddhist monks in juvenile development 2) the proper roles model of Buddhist monks in juvenile development at present 3) factors toward the promotion of Buddhist monks role in juvenile development and 4) policy recommendations on promoting the proper roles of Buddhist monks in juvenile development at present. This research was conducted with mixed methods. For quantitative part, the sample group of this research comprised 5 groups of population in Ratchaburi 400 persons by accidental sampling. For qualitative part, the in-depth interview and policy meeting were conducted 30 people in total. The data were analyzed by using content analysis.

The research findings were as follow: the current roles of Buddhist monks in juvenile development at present were overall in moderated levels, the expected roles of Buddhist monks in juvenile development the expected role of Buddhist monks in juvenile development were overall in high levels. 2. the proper roles model of Buddhist monks in juvenile development at present were including: 1) teaching 2) good role model 3) managing their temples to be attracted to juvenile 3. The factors toward the promotion of Buddhist monk's role in juvenile development were abbots and faith form Buddhism, school and teacher. 4. The policy recommendations on promoting the proper roles of Buddhist monks in juvenile development at present were covered including promoting the potential of monks, supports organization and cooperation activities of relevant agencies and develop morals teaching and learning in school.

Keywords: The Proposed Policy; Promote The Proper Role of Buddhist Monks; Juvenile Development

บทนำ

การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทางสังคมส่งผลกระทบต่อการใช้ชีวิตของเด็กเยาวชนยุคใหม่จำนวนไม่น้อย ติดเกม ติดวัตถุนิยม หลงไหลท่องเที่ยวโซเชียล มีพฤติกรรมเปลี่ยน คัดค้านใจเร็วขาดการวิเคราะห์ ปฏิสัมพันธ์กับครอบครัว ชุมชนมีระยะห่าง ต่างจากสมัยเก่าคนในสังคมยุคนั้นอยู่กันอย่างสันติสุข รู้จักสนิทคุ้นเคย เป็นครอบครัวขยาย พ่อแม่ออกไปทำงานในเรือกลสวนไร่นา ทั้งลูก ๆ ไว้ให้ ปู่ ย่า ตา ยาย ลุง ป้า น้า อา ช่วยเลี้ยงและดูแล สั่งสอนอบรม วัฒนธรรมท้องถิ่นอันดีงามมีส่วนทำให้เด็กและเยาวชนประพฤติปฏิบัติตามแบบอย่าง เช่น คนในหมู่บ้านมีของและอาหารก็แบ่งปัน ถึงหน้าเกี่ยวข้าวก็มีการลงแขกช่วยเกี่ยวข้าวให้กันโดยไม่คิดค่าแรง ทำให้เด็กมีจิตใจเอื้อเฟื้อช่วยงานคนอื่นไปด้วย ทุกเช้า พ่อแม่ หรือปู่ย่า หรือตายายพาลูกหลานออกมาทำบุญตักบาตรพระ เมื่อถึงวันพระก็พาเข้าวัดทำบุญ อธิษาศัย (ผดุง จิตเจื้อจุน, 2562 : ออนไลน์) ในปัจจุบันพระสงฆ์ก็ยังมีการแสดงบทบาทพัฒนาทุกกลุ่มคนรวมถึงเด็กและเยาวชน บทบาทพระสงฆ์ยังไม่ได้สูญหาย การใช้หลักศาสนาและคำสอนของพระสงฆ์ยังมีความสำคัญ คนไทยยังเข้าวัดจำนวนไม่น้อยเพียงแต่บทบาทการแสดงและชี้นำที่เหมาะสมของพระสงฆ์เป็นเรื่องที่ควรมีการส่งเสริม เพราะพระสงฆ์จำนวนมากมีความดีงาม ทั้งนี้พระครูปัญญธรรมสาทร (คารมยธูธรรมโม) ; โสวิทย์ บำรุงภักดิ์ และพระมหาดาวสยาม วชิรปญฺญ. (2562 : 253-264) ศึกษาบทบาทของพระสงฆ์ในการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมแก่เยาวชน พบว่า พระสงฆ์เป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมแก่สังคม สามารถชี้นำให้สังคมอยู่ร่วมกันอย่างเป็นสันติ

สุข มีความเอื้อเฟื้อเกื้อกูล มีความสมัคสมานสามัคคี รู้จักการใช้ชีวิตที่ดีตลอดถึงการดำเนินชีวิตที่ถูกต้องเหมาะสม พระสงฆ์จึงเป็นที่เคารพบูชาของพุทธศาสนิกชนตั้งแต่สมัยพุทธกาลจนถึงปัจจุบัน และการพัฒนามนุษย์เชิงสร้างสรรค์ โดยการใช้หลักธรรมพัฒนาจิตใจ เป็นผู้นำทางจิตวิญญาณของประชาชน สนับสนุนให้ประชาชนช่วยคิดช่วยทำในการจัดกิจกรรมประเพณีแข่งเรือยาว โดยใช้วัดเป็นศูนย์กลางในการจัด กิจกรรม เช่น ใช้เป็นสถานที่เก็บเรือ ซ่อมฝีพาย และจัดการแข่งขัน ส่งเสริมเยาวชนใช้เวลาว่างในการออกกำลังกายโดยไม่คำนึงถึงผลแพ้ชนะ ให้โอกาสแก่เยาวชนในชุมชนได้ร่วมกิจกรรม สร้างกิจกรรมส่งเสริมความ สามัคคีระหว่างเยาวชน และผู้ใหญ่ในชุมชน สร้างรายได้ให้แก่ฝีพาย รวมถึงคนในชุมชน และลดปัญหาภาวะยาเสพติดในชุมชน (พระครูโกศลธรรมานุสิฐ และคณะ, 2564 : 107-119)

ทว่าในปัจจุบันยังมีพฤติกรรมพระสงฆ์บางกลุ่มกลายเป็นต้นเหตุสำคัญที่ทำให้พุทธศาสนิกชนกลุ่มอื่นๆ โดยเฉพาะอุบาสก และอุบาสกได้กำลังตั้งคำถามว่า “พระสงฆ์บางรูปกำลังเป็นต้นเหตุแห่งวิกฤติศรัทธา” กล่าวคือ เป็นต้นเหตุที่กลุ่มคนที่มีศรัทธา หรือมีศรัทธาคลอนแคลนในพระพุทธศาสนากำลังเสื่อมศรัทธา และทำให้กลุ่มคนที่ไม่ศรัทธาเป็นทุนเดิมอยู่แล้ว หันหลังให้แก่พระพุทธศาสนามากยิ่งขึ้น ภาพลักษณ์ของวัดและพระสงฆ์ถูกลดคุณค่าลงอย่างมาก ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อวัดและพระสงฆ์น้อยลง เกิดวิกฤติศรัทธาที่พุทธศาสนิกชนมีต่อพระภิกษุ ทั้งภิกษุรูปที่ประพฤติดี และลามไปถึงพระภิกษุรูปอื่นๆ ในฐานะที่เป็นสมาชิกขององค์กรสงฆ์ในภาพรวม (พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส, 2563 : ออนไลน์) ตัวอย่างผลสำรวจเช่น ประชาชนส่วนใหญ่ร้อยละ 55.84 ระบุว่า พระสงฆ์ตัดไม้ขาดจากทางโลก หลงในวัตถุนิยม ลาภ ยศ สรรเสริญ ตำแหน่งทางสงฆ์ หรือบริโภคนิยม รองลงมา ร้อยละ 49.76 ระบุว่า พระสงฆ์ไม่อยู่ในหลักพระธรรมวินัยทำให้มีข่าวฉาวเป็นประจำ เช่น พระสงฆ์เสพยาบ้า ดื่มสุรา พฤติกรรมไม่ดีกับสีกา พุดจาไม่สุภาพมีพฤติกรรมก้าวร้าว ร้อยละ 40.32 ระบุว่า การสร้างค่านิยมหรือความเชื่อเกี่ยวกับการทำบุญ การถวายทาน การสร้างศาสนสถาน การบริจาคสิ่งของแบบผิด ๆ ร้อยละ 31.36 ระบุว่า การบิดเบือนหลักคำสอนของพุทธศาสนา (นิดา โพล, 2563 : ออนไลน์)

จังหวัดราชบุรีซึ่งอยู่ใกล้เมืองหลวงของประเทศ มีวัฒนธรรมหลากหลาย มีวัดจำนวนมากถึง 414 แห่ง และมีจำนวนมากที่ดำเนินกิจกรรมในการพัฒนาเด็กและเยาวชน เช่น วัดเขาวัง วัดถ้ำสิงโตทอง วัดพระศรีอารีย์ วัดมหาธาตุ วัดชาวเหนือ เป็นต้น พระสงฆ์กับเด็กและเยาวชนยังพอมีเชื่อมโยงเพียงเล็กน้อยในรูปแบบครูพระสอนศีลธรรมในโรงเรียน ทว่าในความเป็นจริงปัญหาพฤติกรรมเด็กและเยาวชนยังมีให้เห็นเป็นห่วง เด็กอาชีวะยกพวกไล่ตีกันกลางถนนในตัวเมืองราชบุรี สร้างความวุ่นวายและสร้างความหวาดกลัวให้แก่ประชาชนที่ใช้รถใช้ถนน เพราะเกรงว่าจะโดนลูกหลง และคลิปดังกล่าวได้มีการแชร์ออกไปจำนวนมาก รวมทั้งมีผู้เข้ามาแสดงความคิดเห็นต้องการให้หน่วยงานเข้ามาช่วยแก้ปัญหาเด็กช่วงตีกันรายวันอย่างจริงจัง (ผู้จัดการออนไลน์, 20 สิงหาคม, 2562 : ออนไลน์) ความสับสนในการถูกล่อลวงค้าประเวณี ข่าวการปราบปรามการค้ามนุษย์ขยายผลแก๊งค้าประเวณีเด็ก รวบผู้ซื้อบริการได้ 3 คนในจังหวัดราชบุรีพบอดีตนักการเมืองท้องถิ่นด้วย ในข้อหากระทำความผิดค้าเด็กอายุ ไม่เกิน 15 ปี ซึ่งไม่ใช่ภรรยาของตนเอง ด้วยเด็กจะยินยอมหรือไม่ก็ตาม พรากเด็ก

อายุยังไม่เกิน 15 ปี ไปเสียจากบิดา มารดาเพื่อการอนาจาร (ไทยรัฐออนไลน์, 20 สิงหาคม 2563 : ออนไลน์) นับเป็นความเสี่ยงต่อการสูญเสียทุนมนุษย์ที่เป็นอนาคตของชาติ หากไม่มีการปกป้องดูแลและชี้แนะการดำเนินชีวิตในทางที่ถูกต้อง

บทความวิจัยนี้จึงเป็นการเสนอคำตอบสภาพการณ์ดังกล่าวทำให้เห็นว่าพระสงฆ์ในปัจจุบันมีการแสดงบทบาทการพัฒนาเด็กและเยาวชนในระดับเหมาะสมหรือไม่ สิ่งใดเป็นอุปสรรคหรือข้อจำกัด และควรมีการส่งเสริมพระสงฆ์อย่างไรเพื่อให้เกิดการแสดงบทบาทอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เป็นการค้นหาคำตอบที่มีคุณประโยชน์ต่อการส่งเสริมบทบาทพระสงฆ์ โดยพิจารณาสภาพปัจจุบันและความคาดหวังการแสดงบทบาทของพระสงฆ์ด้านการพัฒนาเด็กและเยาวชน และศึกษาแนวทางวางตัวแบบการแสดงบทบาทที่เหมาะสม รวมถึงการศึกษาข้อเสนอเชิงนโยบายการส่งเสริมพระสงฆ์ให้แสดงบทบาทในการพัฒนาทุนเด็กและเยาวชนของชาติให้เข้มแข็งต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันและบทบาทที่คาดหวังของพระสงฆ์ด้านการพัฒนาเด็กและเยาวชน
2. เพื่อศึกษาและนำเสนอตัวแบบบทบาทที่เหมาะสมของพระสงฆ์ด้านการพัฒนาเด็กและเยาวชน
3. เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบที่ส่งเสริมบทบาทพระสงฆ์ในการพัฒนาเด็กและเยาวชน
4. เพื่อศึกษาข้อเสนอเชิงนโยบายเกี่ยวกับการส่งเสริมบทบาทที่เหมาะสมของพระสงฆ์ด้านการพัฒนาเด็กและเยาวชน

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้รูปแบบผสม (mixed method) โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth interview) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key informants)

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ได้แก่ บุคคลที่มีอายุระหว่าง 13 ปีถึง 60 ปี ผู้อยู่อาศัยใน 10 อำเภอของจังหวัดราชบุรี ได้แก่ อำเภอเมืองราชบุรี อำเภอบ้านโป่ง อำเภอโพธาราม อำเภอบางแพ อำเภอดำเนินสะดวก อำเภอวัดเพลง อำเภอปากท่อ อำเภोजอมบึง อำเภอสวนผึ้ง และอำเภอบ้านคา ทั้งนี้ทำการคำนวณจากข้อมูลของสำนักงานสถิติแห่งชาติ พ.ศ. 2562 ที่ระบุว่ามีความจำนวน 376,571 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นหน่วยวิเคราะห์เชิงปริมาณ กำหนดขนาดตัวอย่างตามที่ระบุไว้จากตารางของยามาเน ได้จำนวน 400 คน โดยแบ่งตัวอย่างออกเป็น 5 กลุ่ม ทั้งนี้กลุ่มที่รวบรวมข้อมูลประกอบด้วย 1) พ่อแม่/ผู้ปกครอง 2) ครู/อาจารย์ 3) พระสงฆ์ 4) ประชาชนใน

ชุมชน และ 5) เด็กและเยาวชน แบ่งสัดส่วนแต่ละกลุ่มจำนวนเท่ากันเพราะไม่รู้จำนวนประชากรแต่ละกลุ่ม โดยแบ่งกลุ่มละ 80 คน

1.3 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญสัมภาษณ์เชิงลึก ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญด้านศาสนา พระสงฆ์ผู้ปฏิบัติกิจกรรมทางศาสนาด้านการพัฒนาเด็กและเยาวชนในจังหวัดราชบุรี และ บุคลากรในหน่วยงานต่าง ๆ ที่มีส่วนร่วมในการปฏิบัติกิจกรรมทางศาสนาในการพัฒนาเด็กและเยาวชนในจังหวัดราชบุรี จำนวน 30 คน เน้นเลือกทำการเจาะลึกจากผู้มีคุณสมบัติโดยตรงและเกี่ยวข้องกับการพัฒนาเยาวชน

2. เครื่องมือการวิจัย และการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (questionnaire) และแบบสัมภาษณ์

2.1 แบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามแบบสอบถามประกอบด้วยรายละเอียดที่สำคัญ 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 เนื้อหาทั้งหมดเป็นคำถามปลายปิดรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสภาพ ปัจจุบันของบทบาทและบทบาทที่คาดหวังของพระสงฆ์ด้านการพัฒนาเด็กและเยาวชนที่ใช้รูปแบบมาตราประมาณค่า การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ จากผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน เลือกสุ่มแบบบังเอิญ (accidental sampling)

2.2 แบบสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสัมภาษณ์เจาะจงผู้ที่เป็นพระสงฆ์และผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับบทบาทพระสงฆ์ด้านการพัฒนาเด็กและเยาวชน ซึ่งมีแนวประเด็นคำถามสำคัญในการสัมภาษณ์ เกี่ยวกับเด็กและเยาวชนยุคปัจจุบันควรได้รับการพัฒนาด้านใดบ้างเพื่อให้เป็นพลเมืองที่เข้มแข็งของประเทศ พระสงฆ์ควรมีบทบาทที่เหมาะสมอย่างไรในการพัฒนาเด็กและเยาวชนในปัจจุบัน และองค์ประกอบที่ส่งเสริมให้พระสงฆ์แสดงบทบาทด้านการพัฒนาเด็กและเยาวชนในปัจจุบันได้อย่างเหมาะสมมีอะไรบ้าง

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

3.1 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม

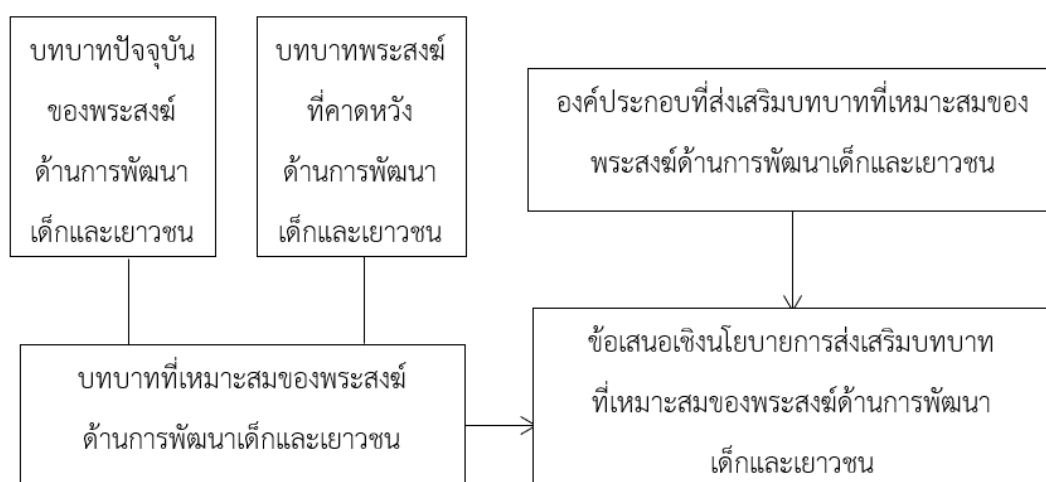
หลังจากที่ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ดังนี้ สถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ วิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (percentage) ส่วนข้อมูลเกี่ยวกับบทบาทและบทบาทที่คาดหวังของพระสงฆ์ด้านการพัฒนาเยาวชนใช้การวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

3.2 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสัมภาษณ์

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสัมภาษณ์ วิเคราะห์โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษาในเชิงคุณภาพที่เน้นกระบวนการอุปมาน ใช้หลักการตีความหมายในเชิงตรรกะ (analytical induction)

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาข้อเสนอเชิงนโยบายการส่งเสริมบทบาทที่เหมาะสมของพระสงฆ์ด้านการพัฒนาเด็กและเยาวชน เป็นดังนี้



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผลการวิจัย

1. ผลวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 สภาพปัจจุบันของบทบาทและบทบาทที่คาดหวังของพระสงฆ์ด้านการพัฒนาเด็กและเยาวชน แสดงข้อมูลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีมุมมองว่าพระสงฆ์ส่วนใหญ่เน้นการแสดงบทบาทโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.465$, S.D. =615) โดยแสดงบทบาทด้านสร้างเสริมคุณธรรมจริยธรรม ขนบธรรมเนียม ประเพณีอันดีงามเป็นลำดับแรก ($\bar{X}=3.563$, S.D.=.767) ลำดับรองลงมา 3 ด้าน ได้แก่ ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่เด็กและเยาวชนทั้งด้านศีลธรรมและการประพฤติปฏิบัติ ($\bar{X}=3.558$, S.D. =.842) แสดงธรรมในวันพระและวันในเทศกาล สอดแทรกคติธรรมคำสอนที่เป็นประโยชน์ ($\bar{X}=3.558$, S.D. =.818) และ เป็นนักเทศน์ที่ดี มีเทคนิคสร้างแรงดึงดูดใจในการรับฟัง จูงใจเพื่อการมีส่วนร่วม ($\bar{X}=3.558$, S.D. =.796) ลำดับท้ายสุดคือ สร้างช่องทางการสอนเด็กและเยาวชนผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ ($\bar{X}=3.283$, S.D. =.842) เมื่อพิจารณาร่วมกับผลการวิจัยเชิงคุณภาพพบว่า

พระสงฆ์หลายท่านไม่มีทักษะความชำนาญในด้านการสร้างช่องทางการสอนผ่านสื่อออนไลน์และเครื่องมืออุปกรณ์ไม่มีความพร้อม

สำหรับบทบาทที่ประชาชนในจังหวัดราชบุรีคาดหวังต่อพระสงฆ์ในการพัฒนาเด็กและเยาวชนโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.061$, S.D. = 0.753) ลำดับแรก คือ ใช้กฎระเบียบปฏิบัติและการเชิญชวนให้ปฏิบัติตามระเบียบเกี่ยวกับการแต่งกายเข้าวัดของเด็กและเยาวชน ($\bar{X}=4.175$, S.D. = 0.867) แต่ทั้งนี้ การพิจารณาข้อมูลเชิงคุณภาพประกอบความคาดหวังในบทบาทด้านนี้สอดคล้องกันกับความคิดเห็นของประชาชนบางส่วนแต่ไม่ใช่ทั้งหมด และพระสงฆ์บางส่วนเท่านั้นเห็นว่าเป็นบทบาทที่ควรทำแต่เป็นลักษณะการเชิญชวนมากกว่าบังคับ อาจมีการจัดผ้านุ่งสวยๆ ให้เปลี่ยนเป็นการเชิญชวนทางอ้อมเมื่อเด็กเยาวชนชอบแล้ว ถ่ายเซลฟี่ลงโซเชียล นับเป็นประโยชน์ที่ดึงดูดเด็กและเยาวชนให้เข้าวัดมากขึ้น ลำดับรองลงมา คือ สร้างเสริมคุณธรรมจริยธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณีอันดีงาม ($\bar{X}=4.160$, S.D. =.822) ส่วนลำดับท้ายสุด คือ จัดกิจกรรม/โครงการแก้ปัญหา เช่น การรักษาเยาวชนติดยาเสพติด ($\bar{X}=3.960$, S.D. =.967) เป็นประเด็นที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญบางส่วนมองว่าเกินกำลังพระสงฆ์ด้วยข้อจำกัดด้านบุคลากรในวัด งบประมาณ และความรู้ความสามารถ

ทั้งนี้เมื่อพิจารณาจำแนกตามกลุ่มพ่อแม่/ผู้ปกครอง ครู/อาจารย์ พระสงฆ์ ประชาชนในชุมชน และเด็กเยาวชน สามารถแสดงในรูปกราฟดังภาพที่ 2 ดังนี้

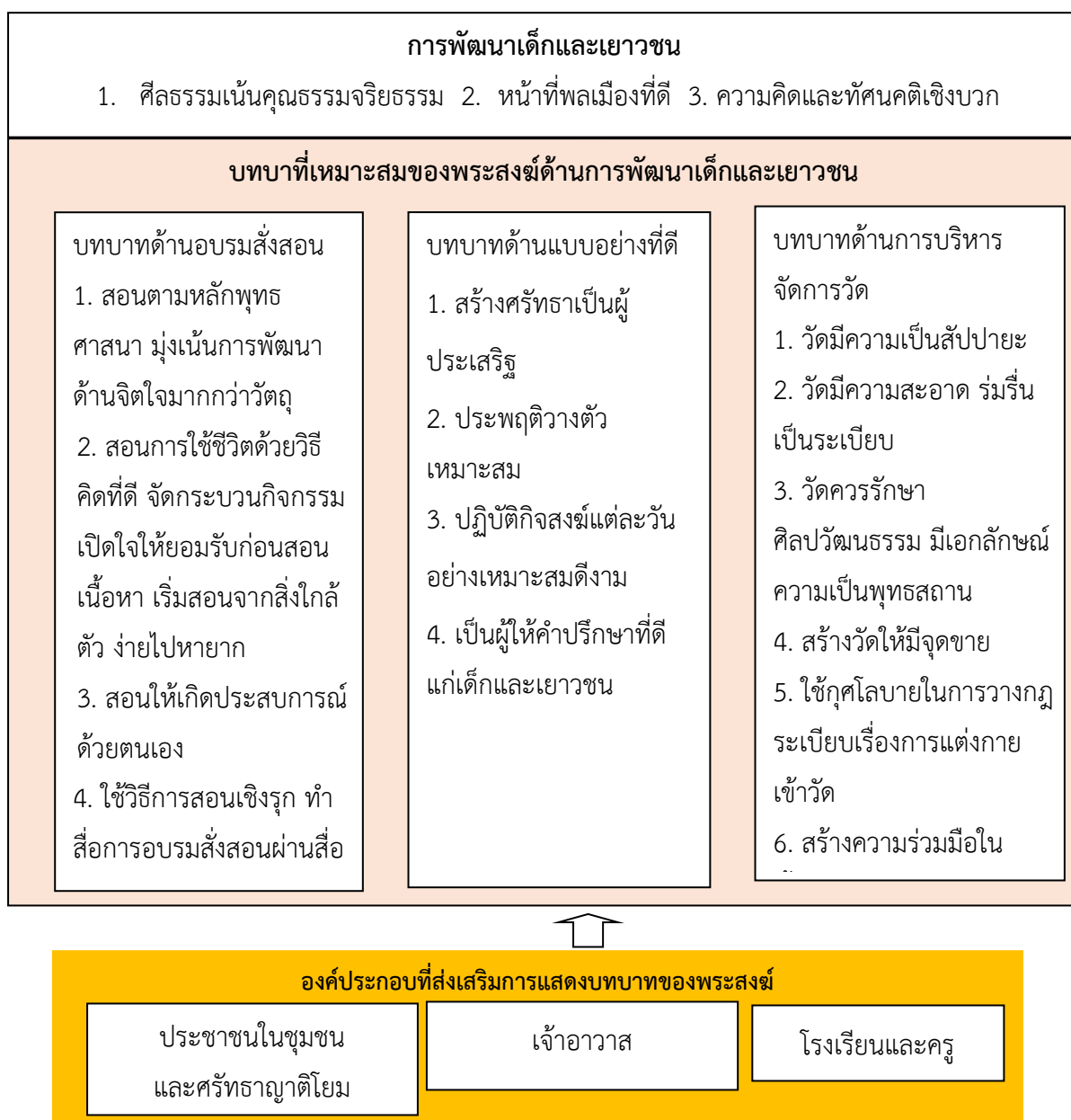


แผนภาพที่ 2 แสดงบทบาทในปัจจุบันของพระสงฆ์และบทบาทที่คาดหวังของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่ม

จากภาพกราฟพบว่า กลุ่มครูอาจารย์มีความคิดเห็นการแสดงบทบาทปัจจุบันของพระสงฆ์ในระดับสูงที่สุด หากประกอบการวิจัยเชิงคุณภาพครูอาจารย์เห็นภาพครูพระในโรงเรียน รวมทั้งการดำเนินกิจกรรมทางพระพุทธศาสนามีความเกี่ยวข้องกับโรงเรียนมากกว่ากลุ่มอื่น ในความคิดเห็นของครูอาจารย์ พระสงฆ์มีการแสดงบทบาทด้านการอบรมสั่งสอนธรรมะ ปลุกฝังความเป็นพุทธมามกะ อันสอดคล้องกับการวิจัยเชิงคุณภาพและสภาพการปฏิบัติงานซึ่งโรงเรียนและครูมีความเกี่ยวพันกับพระสงฆ์มาก ด้วยมีครูพระทำหน้าที่สอนศีลธรรมในโรงเรียน และมีการดำเนินกิจกรรมอบรมเด็กและเยาวชนโดยมีพระสงฆ์เป็นพระวิทยากร

ผลการศึกษาความคาดหวัง พบว่า กลุ่มพ่อแม่/ผู้ปกครอง กลุ่มครู/อาจารย์ และกลุ่มพระสงฆ์มีความคาดหวัง การแสดงบทบาทของพระสงฆ์ในการพัฒนาเด็กและเยาวชนระดับสูง ขณะที่ประชาชนในชุมชนมีความ คาดหวังสูงกว่าเล็กน้อยต่อเยาวชนซึ่งมีความคาดหวังต่อพระสงฆ์ต่ำสุด แสดงให้เห็นได้ว่าเด็กและเยาวชนให้ ความสนใจต่อพระสงฆ์น้อยลง

2. ผลศึกษาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 และข้อ 3 นำเสนอตัวแบบบทบาทที่เหมาะสมของพระสงฆ์ ด้านการพัฒนาเด็กและเยาวชน และองค์ประกอบส่งเสริมบทบาท เป็นดังภาพที่ 3



แผนภาพที่ 3 ตัวแบบบทบาทที่เหมาะสมของพระสงฆ์ด้านการพัฒนาเด็กและเยาวชน

3. ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 4 ข้อเสนอเชิงนโยบายเกี่ยวกับการส่งเสริมบทบาทที่เหมาะสมของพระสงฆ์ด้านการพัฒนาเด็กและเยาวชน สรุปลจากการประชุมเชิงนโยบาย แบ่งเป็น 3 ด้านหลัก ดังนี้

3.1 ด้านส่งเสริมศักยภาพพระสงฆ์

3.1.1 ส่งเสริมให้พระสงฆ์ได้มีการพัฒนาความรู้ อยู่เสมอและบทบาทของพระสงฆ์ที่เหมาะสมด้านหลักธรรมและปฏิบัติอย่างเหมาะสม และประเมินคุณสมบัติก่อนจัดให้ทำหน้าที่ครูพระ

3.1.2 ส่งเสริมพระสงฆ์ให้มีความรู้ที่ติดก่อนการปฏิบัติการพัฒนาเด็กและเยาวชน ทั้งทางโลกและทางธรรม วิธีการถ่ายทอดหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาอย่างเหมาะสมกับสภาพสังคม การพัฒนาเด็กและเยาวชน ตลอดจนความต้องการเหมาะสมกับวัย เพื่อสามารถนำไปใช้อย่างเหมาะสมกับบริบทในแต่ละพื้นที่

3.1.3 ส่งเสริมและสนับสนุนพระสงฆ์ให้มีความพร้อมทางด้านภาษาต่างประเทศ เช่น ภาษาอังกฤษและภาษาอื่น ๆ เพื่อรองรับการเผยแผ่หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศเพื่อการเผยแผ่ในวงกว้าง

3.1.4 ส่งเสริมและสนับสนุนให้พระสงฆ์เป็นพระนักออกแบบและจัดกิจกรรมส่งเสริมคุณธรรมความดี เช่น โครงการธนาคารความดี โครงการทรัพยากรดินถิ่นเกิด

3.1.5 ส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาทักษะการสร้างสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับบุคคล และวัยของเด็กและเยาวชนพร้อมทั้งเหมาะสมกับสภาพสังคมในยุคปัจจุบันที่เป็นยุคสารสนเทศ ที่จะสามารถเรียนรู้ได้อย่างเหมาะสมและเกิดความรู้ ความเข้าใจ จนสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการดำรงชีวิตประจำวันได้

3.1.6 ส่งเสริมให้มีการพัฒนาทักษะของพระสงฆ์ด้านการสอน เทคนิคการสอน สอดคล้องกับวัยของเด็กและเยาวชน รวมถึงสถานการณ์ปัจจุบัน และให้มีการเรียนรู้ทางโลกทั่วไป

3.1.7 ส่งเสริม พัฒนาศักยภาพครูพระ พระวิทยากรให้มีความรู้ทางโลกและทางธรรม การสื่อสารที่อย่างมีลักษณะเป็นสื่อกลางในการเชื่อมหลักธรรมเข้ากับการดำรงชีวิตตามสถานการณ์ของสังคม การเปลี่ยนแปลงของสังคมและวัฒนธรรม ทศนคติ ค่านิยมความเชื่อของคนในสังคมที่เปลี่ยนไป

3.2. ด้านส่งเสริมและสนับสนุนองค์การและกิจกรรมความร่วมมือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3.2.1 รัฐควรจัดให้มีระบบกลไกกำกับดูแลการใช้พื้นที่สื่อสังคมออนไลน์ให้พระสงฆ์ด้านบทบาทการอบรมสั่งสอนเด็กและเยาวชน เช่น ทำเพจ ไลฟ์สดทางยูทูบ อย่างเหมาะสม รวมทั้งให้คำแนะนำการสื่อสาร

3.2.2 ส่งเสริมความเข้มแข็งและประสานความร่วมมือของบ้านวัดโรงเรียน (บ ว ร) รวมทั้งหน่วยราชการ ในการสร้างจิตสำนึกเด็กและเยาวชนในการเข้าถึงความสำคัญของพระพุทธศาสนา และการสนับสนุนงบประมาณที่ปฏิบัติงานได้จริง

3.2.3 ส่งเสริม พัฒนา การดำเนินกิจกรรมทางด้านพุทธศาสนาในการพัฒนาเด็กและเยาวชนของวัด เช่น การบวชสามเณรภาคฤดู การเข้าค่ายคุณธรรม ค่ายพุทธบุตร

3.2.4 ส่งเสริม การสร้างความร่วมมือขององค์กรและเครือข่ายการจัดทำและพัฒนาการผลิตสื่อสร้างสรรค์เพื่อเผยแพร่หลักธรรมคำสอนในพระพุทธศาสนาที่มีความทันสมัยสอดคล้องกับบริบทสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป

3.2.5 ส่งเสริมและสนับสนุนให้พระสงฆ์ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และองค์กรทางพระพุทธศาสนาบูรณาการร่วมกันในการจัดกิจกรรมที่มุ่งเน้นการเผยแพร่หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาในเชิงรุกให้กับเด็กและเยาวชนทุกกลุ่มเป้าหมาย ต่อเนื่อง ทัวถึง มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุด และเหมาะสมกับสภาพสังคมในยุคปัจจุบัน

3.2.6 ส่งเสริมงบประมาณต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและองค์กรทางพระพุทธศาสนา ได้แก่ วัด/ศูนย์การปฏิบัติธรรม และสถานศึกษาของพระสงฆ์ เพื่อนำไปใช้ในการเผยแพร่หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาที่เหมาะสมกับวัยและประสบการณ์ของเด็กและเยาวชน โดยใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมกับการจัดการในแต่ละสถานที่ เช่น ศูนย์วิปัสสนาไร่เชิญตะวัน อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย เป็นต้น

3.2.7 ส่งเสริมให้มีการวางนโยบายการสนับสนุนจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านกิจกรรมของสงฆ์ และงบประมาณ ควรจัดสรรงบประมาณกิจกรรมของสงฆ์เพื่อการพัฒนาเด็กและเยาวชน

3.2.8 ส่งเสริมให้มีองค์กรชุมชนตรวจสอบพฤติกรรมพระสงฆ์ในพื้นที่ และมีการประเมินที่ทำงานร่วมกับเป็นเครือข่าย ระหว่างหน่วยงานท้องถิ่น พระวินยาธิการ และชุมชน เพื่อให้เป็นหน่วยสอดส่อง โดยทำการประเมินอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง เพื่อสร้างศรัทธาต่อประชาชน เป็นแบบอย่างที่ดีให้เด็กและเยาวชนเดินตาม

3.2.9 ส่งเสริมให้มีการพัฒนาหลักการบริหารจัดการวัดให้สอดคล้องกับชุมชนและโรงเรียนในยุคปัจจุบัน ประกอบกับการพัฒนาภูมิทัศน์ภายในวัดให้เอื้อต่อการดึงดูดเด็กและเยาวชนให้เข้าวัดเพิ่มมากขึ้น เช่น มีหลักธรรมคำสอนในจุดต่างๆ โดยใช้ในรูปแบบคิวอาร์โค้ดอธิบายประวัติพระพุทธรูป คติธรรม สถานที่สำคัญ

3.3 ด้านพัฒนาการเรียนการสอนศีลธรรมในโรงเรียน

3.3.1 การพัฒนาหลักสูตรการศึกษา ให้มีการเพิ่มเติมคำอธิบายรายวิชาด้านคุณธรรม จริยธรรม ในรายวิชาต่าง ๆ ให้ชัดเจน และจัดตั้งหรือแต่งตั้งพระสงฆ์มาบรรยายอย่างเป็นรูปธรรม

3.3.2 บรรจุรายวิชาศีลธรรม ในหลักสูตรการเรียนการสอนเช่นหลักสูตรสมัยเก่า

3.3.3 ส่งเสริมให้มีการจัดกิจกรรมทางพุทธศาสนาในการพัฒนาเด็กและเยาวชนในโรงเรียน โดยมีการดำเนินการเป็นเครือข่ายร่วมกันระหว่างโรงเรียนและวัด นิมนต์พระสงฆ์เข้าร่วมกิจกรรม และสร้างเสริมคุณในศีลธรรมจริยธรรมที่ชัดเจนและเข้มแข็ง

3.3.4 ส่งเสริมการจัดตารางรายวิชาการสอนด้านธรรมะให้กับพระสงฆ์เป็นผู้ รับผิดชอบดูแลให้มีบทบาทการประเมินผลการเรียนการสอน เด็กและเยาวชนในโรงเรียนทั้งก่อนการสอนและหลังการสอน

3.3.5 สนับสนุนงบประมาณในการจัดทำโครงการพัฒนาเด็กและเยาวชนให้กับโรงเรียน เพื่อให้สามารถดำเนินการจัดหาพระวิทยากร ที่มีความรู้ความสามารถที่มีศักยภาพสูงและมีสถานที่สอนธรรม ที่มีอุปกรณ์และพื้นที่เป็นสัดส่วนต่อการเรียนการสอน

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยพบว่ามีประเด็นที่น่าสนใจในการอภิปราย 3 ประเด็น ดังนี้

1. เด็กและเยาวชนควรได้รับการพัฒนาด้านศีลธรรมมุ่งเน้นคุณธรรมจริยธรรม รู้จักหน้าที่พลเมืองที่ดี มีความคิดและทัศนคติเชิงบวกนับเป็นคุณสมบัติที่เหมาะสมของเด็กและเยาวชนคุณภาพ เป็นที่ต้องการของสังคม ทั้งนี้ พระปลัดสมชาย ดำเนิน และคณะ (2564 : 196-205) วิจัยเรื่อง การพัฒนาคุณลักษณะนิสัยตามกรอบนวลักษณ์ของวิทยาลัยสงฆ์ พุทธปัญญาศรีทวารวดีเชิงพุทธ พบว่า นิสิตควรให้ความสำคัญในการที่จะพัฒนาคุณธรรมและจริยธรรม รวมถึงต้อง สามารถวิเคราะห์ถึงปัญหา ทั้งนี้สืบพงษ์ ธรรมชาติ และ พระครูอรุณสิงหธรรม (2558 : 89-100) ศึกษาบทบาทพระสงฆ์ในการพัฒนาสังคมตามแนวพระพุทธศาสนา: กรณีศึกษาพระครูประภัสสรธรรมวิธาน (มิ่ง ปภสฺสโร) พบว่า การพัฒนาสังคมตามแนวพระพุทธศาสนาเน้นที่การพัฒนาคน เพื่อให้คนมีความเข้มแข็งทั้งร่างกาย จิตใจ และปัญญา โดยการประพฤติปฏิบัติอยู่ในศีลธรรมอันดีงาม ดำรงชีวิตอยู่บนรากฐานแห่งสัจจะหรือความจริง ไม่หลงงมงาย มีความพอเพียง รู้จักช่วยเหลือตนเอง ให้สามารถพึ่งตนเองได้ และดำรงชีวิตอย่างมีความสุข ทั้งนี้พระสงฆ์ต้องมีบทบาทเป็นแบบอย่างที่ดีเป็นสำคัญ ประกอบการอบรมสั่งสอนด้วยวิธีการที่สอดคล้องกับสภาพการเปลี่ยนแปลงทางสังคม เข้าใจเด็กและเยาวชนสอนตามหลักธรรมทางพุทธศาสนา ให้เกิดความคิดด้วยตนเอง ตามหลักการสอนของพระสัมมาสัมพุทธเจ้า ทรงวางหลักการเนื้อหาการสอน (พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต), 2556 : 52) การยกตัวอย่างประกอบคำอธิบาย และการเล่านิทานประกอบการสอน ช่วยให้เข้าใจความได้ง่ายและชัดเจน ช่วยให้จำแนก เห็นจริง และเกิดความเพลิดเพลิน ทำให้การเรียนการสอนมีรสยิ่งขึ้น นอกจากนี้การบริหารจัดการวัดให้ดึงดูดเด็กและเยาวชนหันมาเข้าวัดนับเป็นบทบาทสนับสนุน ซึ่งสืบพงษ์ ธรรมชาติ และ พระครูอรุณสิงหธรรม (2558 : 89-100) ได้แสดงข้อค้นพบไว้ คือ กระบวนการ พัฒนาสังคม โดยใช้หลัก 8 ส. ในหลัก ส. เสนาสนะ พัฒนาให้วัดทั้งในส่วนศาสนสถาน และศาสนวัตถุให้เป็นวัดเป็นอาวาส มีเขตพุทธาวาสธรรมาวาส และสังฆาวาส ส. สมณธรรม คือ การจัดให้วัดมีกิจวัตร กิจกรรม และพิธีกรรมที่เกื้อหนุนในการประพฤติวัตรปฏิบัติ เช่น การศึกษาพระธรรมวินัย ทำวัตรสวดมนต์เช้าเย็น ลงพระอุโบสถแสดงอาบัติชำระศีลาจารวัตรให้หมดจด อยู่กลดปฏิบัติ

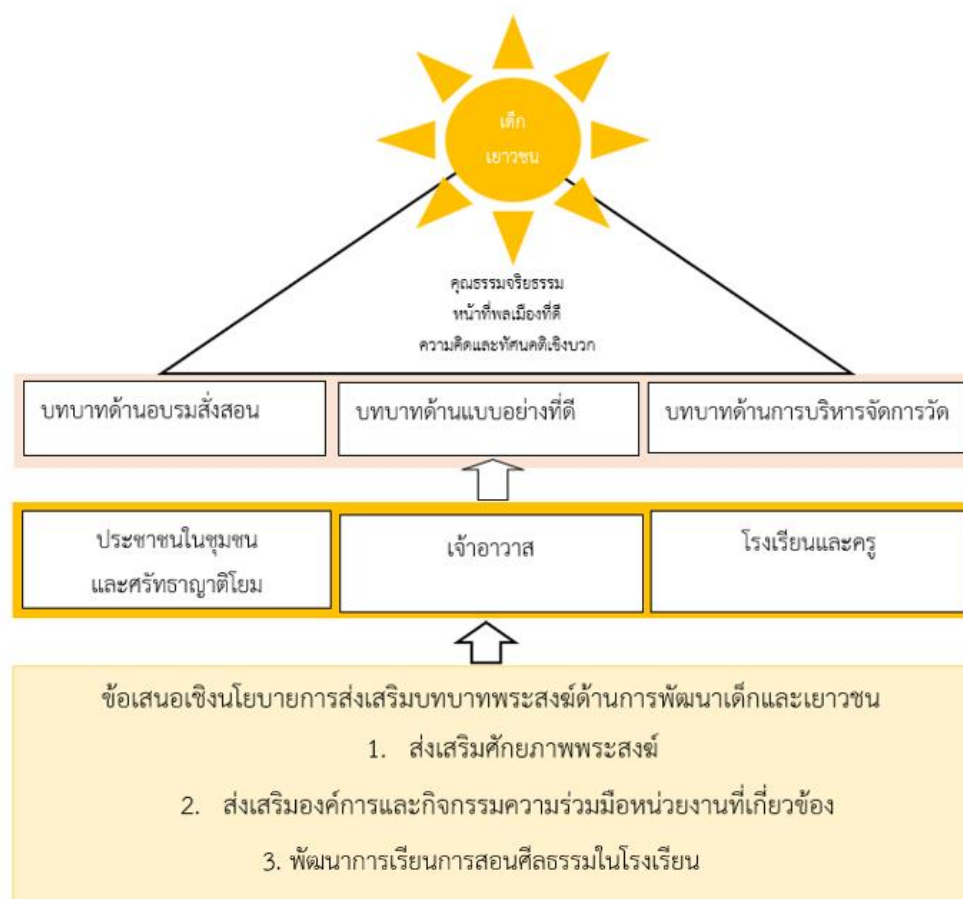
ธรรมเจริญสมาธิภาวนา ทำให้จิตใจสงบ เข้าพบรับโอวาทและปฏิบัติบำรุงพระอุปัชฌาย์อาจารย์ ออกบิณฑบาต ปัดกวาดวัดให้ร่มรื่นสมกับบรมณีย์สถานแหล่งปลูกฝังความดีของประชาชน

2. องค์ประกอบที่ส่งเสริมและเป็นอุปสรรคการแสดงบทบาทพระสงฆ์ในการพัฒนาเด็กและเยาวชนพบว่า พ่อแม่ไม่เป็นปัจจัยที่ส่งเสริม และในปัจจุบันยังค่อนข้างเป็นอุปสรรค พ่อแม่ไม่นำเยาวชนเข้าวัด ตัวพ่อแม่ก็ไม่เข้าวัด บางคนห้ามลูกไม่ให้เข้าวัดเพราะมีความกลัวในหลายประการ พระครูโพธิสุวรรณคุณ (มานพ จันทาโก) (2559 : 31-47) บทบาทของพระสอนศีลธรรมในโรงเรียนที่มีต่อการจัดการเรียนการสอน ในจังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า ปัญหาอุปสรรคพระสอนศีลธรรมขาดการทบทวนความรู้ให้กับ นักเรียน ครูพระสอนศีลธรรมไม่เพียงพอ บรรยากาศในการเรียนและการจัดเวลาในการสอนไม่เหมาะสมต่อผู้เรียน ยิ่งไปกว่านั้นยังขาดการร่วมมือระหว่าง บ้าน วัด และสถานราชการส่งเสริมสนับสนุนทางการศึกษา

3. ข้อเสนอเชิงนโยบายการส่งเสริมบทบาทพระสงฆ์ในการพัฒนาเด็กและเยาวชนควรส่งเสริมทั้งด้านศักยภาพของพระสงฆ์ ให้มีทักษะการอบรมสั่งสอนทันยุคทันสมัย รวมทั้งส่งเสริมความเข้มแข็งและประสานความร่วมมือของบ้านวัดโรงเรียน (บวร) รวมทั้งหน่วยราชการในพื้นที่ ให้ร่วมมือกันสร้างจิตสำนึกเด็กและเยาวชนในการเข้าถึงความสำคัญของพระพุทธศาสนา และการสนับสนุนงบประมาณที่ปฏิบัติงานได้จริง และต้องนำรายวิชาศีลธรรมกลับเข้ามาในหลักสูตรการเรียนการสอนในโรงเรียน จัดชั่วโมงการสอนของพระสงฆ์ให้มากขึ้นกว่าในปัจจุบันที่น้อยจนแทบมองไม่เห็นผล และให้อำนาจการประเมินกับครูพระ ไม่ใช่ให้ท่านเป็นแค่องค์ประกอบที่ทำให้กระบวนการทำงานของโรงเรียนเป็นตามเงื่อนไขการทำงาน ส่งเสริมพระสอนศีลธรรมในโรงเรียนด้วยการจัดตารางเวลาสอนพระพุทธศาสนาในโรงเรียนของพระสงฆ์ให้ชัดเจนมากขึ้น ไม่วางทับซ้อนกับรายวิชาอื่น พระครูโพธิสุวรรณคุณ (มานพ จันทาโก) (2559 : 31-47) บทบาทของพระสอนศีลธรรมในโรงเรียนที่มีต่อการจัดการเรียนการสอน ในจังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า ปัญหาอุปสรรคหนึ่งคือ บรรยากาศในการเรียนและการจัดเวลาในการสอนไม่เหมาะสมต่อผู้เรียน ยิ่งไปกว่านั้นยังขาดการร่วมมือระหว่าง บ้าน วัด และสถานราชการส่งเสริมสนับสนุนทางการศึกษา เช่น สื่อ อุปกรณ์ต่างๆ และนวัตกรรมเทคโนโลยี ไม่มีความหลากหลาย และไม่เท่าทันภาวะการณ์ในปัจจุบัน ส่วนกิจกรรมยังขาดการนำเสนอข้อมูลที่สนับสนุนการศึกษาต่อผู้เรียน

สรุปองค์ความรู้

จากองค์ความรู้ที่กล่าวมาสรุปได้ดังภาพที่ 4



แผนภาพที่ 4 องค์ความรู้ข้อเสนอเชิงนโยบายการส่งเสริมบทบาทที่เหมาะสม
ของพระสงฆ์ด้านการพัฒนาเด็กและเยาวชน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยข้อเสนอเชิงนโยบายการส่งเสริมบทบาทที่เหมาะสมของพระสงฆ์ด้านการพัฒนาเด็กและเยาวชนมีข้อเสนอแนะดังนี้

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลวิจัยไปใช้

1. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรนำผลการวิจัยไปพิจารณาหาแนวทางการบริหารจัดการศรัทธาให้เกิดในใจเด็กและเยาวชนให้มีความเชื่อมั่นในพระสงฆ์และพระธรรมคำสอน เพื่อให้พวกเขาเกิดความคิด กล่อมเกลา สร้างเสริมคุณธรรมจริยธรรมแก่เยาวชน ซึ่งควรปฏิบัติในเชิงรุก เน้นการสอนเรื่องความกตัญญู การเทศนาสั่งสอนสอดแทรกหลักธรรม หลักศาสนาในชีวิตประจำวัน เนื้อหาสาระรอบตัว ตามสถานการณ์ต่าง ๆ

ที่มีความทันสมัยเหมาะกับยุค เหมาะกับวัยเด็กและเยาวชนทำให้น่าสนใจ การปฏิบัติตนในเหมาะสมกับการเป็นพระสงฆ์ บริหารจัดการวัดให้ดึงดูดเด็กและเยาวชนมาพักผ่อน ย้อนสติตนเองยามมีปัญหา

2. ข้อเสนอเชิงนโยบายจากการวิจัยเป็นข้อเสนอที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานภาครัฐ โดยเฉพาะในส่วนการพัฒนาหลักสูตร นำวิชาศีลธรรม และหน้าที่พลเมืองกลับมาเป็นวิชาหลักในการเรียนการสอน นักเรียน นักศึกษาในทุกระดับ วางรากฐานชีวิตเด็กและเยาวชนด้วยพระธรรมคำสอนที่ไม่ใช่แค่กระพี้ แต่ต้องให้เข้าใจแก่นและศรัทธาในการปฏิบัติไม่ใช่พิธีกรรม

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยที่ทำให้สังคมเปลี่ยนแปลงและแนวทางการฟื้นฟูสังคมในทุกภาคส่วน ไม่ว่าจะเป็นสถาบันครอบครัว สถาบันการศึกษา สถาบันศาสนา หาสาเหตุการเบี่ยงเบนและทำให้เกิดความหลวมและอ่อนตัวในการพัฒนาเด็กและเยาวชนให้เป็นพลเมืองที่ดีของประเทศ

2. ศึกษาวิธีการสร้างจิตสำนึกของผู้มีบทบาทในการพัฒนาเด็กและเยาวชนให้มีความตระหนักถึงทุนมนุษย์ที่มีคุณค่า การเลี้ยงดู การเรียนการสอน การเกื้อกูลกันในสังคมควรมีวิธีการอย่างไรที่ทำให้สังคมเกิดความเอื้ออาทร ช่วยเหลือ คอยสอดส่องดูแลการเจริญเติบโตของเด็กและเยาวชนอย่างจริงจัง จริงใจ ให้พวกเขามีเส้นทางเดินที่ถูกต้อง มีคุณธรรมนำชีวิต มีจิตสาธารณะ และมีทัศนคติเชิงบวก

เอกสารอ้างอิง

- ไทยรัฐออนไลน์. (2563). ปคม.พาคอมมานโดบุกรุกบุรีรัมย์ ผู้ต้องหาเอี่ยวค้ายา-ซื้อประเวณีเด็ก. ออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 20 มีนาคม 2561. แหล่งที่มา: <https://www.thairath.co.th/news/crime/1914279>
- สืบพงษ์ ธรรมชาติ และ พระครูอรุณสิงหธรรม. (2558). ศึกษาบทบาทพระสงฆ์ในการพัฒนาสังคมตามแนวพระพุทธศาสนา : กรณีศึกษาพระครูประกาศธรรมวิธาน (มิ่ง ปภสฺสโร). *วารสารมหาจุฬานาครธรรมศร.* 2 (2), 89-100.
- นิดาโพล. (2563). ความศรัทธาของประชาชนต่อองค์กรพระสงฆ์ในสถานการณ์ปัจจุบัน. ออนไลน์. แหล่งที่มา https://nidapoll.nida.ac.th/survey_detail?survey_id=185
- ผดุง จิตเจื้อจุน. (2562). สถานการณ์ปัจจุบันของเด็กและเยาวชนไทย นำวิกฤตในอนาคตยิ่งน่าเป็นห่วง. มติชนออนไลน์. ออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 20 มีนาคม 2561. แหล่งที่มา: https://www.matichon.co.th/columnists/news_1313057
- ผู้จัดการออนไลน์. (2562). พ่อเมืองราชบุรีหือด่วน เหตุเด็กอาชีวะตึกก้นกลางถนน. ออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 20 มีนาคม 2561. แหล่งที่มา: <https://mgronline.com/local/detail/9620000079621>.
- พระครูโกศลธรรมมานุสิฐ และคณะ. (2564). บทบาทของพระสงฆ์ในการส่งเสริมงานประเพณีการแข่งขันเรือยาวเชิงสร้างสรรค์ วัดสวนหงส์ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี. *วารสาร มจร พุทธปัญญาปริทรรศ.* 6 (1), 107-119.

- พระครูปัญญาธรรมสาทร (คารมยฐิตธมฺโม), โสวิทย์ บำรุงศักดิ์ และพระมหาดาวสยาม วชิรปญฺญ. (2562). บทบาทของพระสงฆ์ในการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมแก่เยาวชน ตำบลหนองหลัก อำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี. *Journal of Buddhist Education and Research*. 5 (2), 253-264.
- พระครูโพธิสุวรรณคุณ (มานพ จันทาโก). (2559). บทบาทของพระสอนศีลธรรมในโรงเรียนที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนในจังหวัดสุพรรณบุรี. *วารสารสมาคมศิษย์เก่า มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย*. 5 (1), 31-47.
- พระปลัดสมชาย ดำเนิน, จันทร์ทรงพล ธ., หิรัญบุรณะ ว. และ สมถวิลผ่องใส ช. (2564). การพัฒนาคุณลักษณะนิสัยตามกรอบบวรลักษณ์ของวิทยาลัยสงฆ์ พุทธปัญญาศรีทวารวดีเชิงพุทธ. *วารสาร มจรพุทธปัญญาปริทรรศน์*. 6 (2), 196-205.
- พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต). (2556). *พุทธวิธีในการสอน*. (พิมพ์ครั้งที่ 18). กรุงเทพมหานคร: พิมพ์สว.พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส. (2559). สถานการณ์พุทธบริษัทในสังคมไทย : ศรัทธาวิปริตหรือวิกฤติศรัทธาออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 20 มีนาคม 2561. แหล่งที่มา: <https://www.mcu.ac.th/article/detail/460>.

พฤติกรรมทางการเมืองของผู้นำท้องถิ่นตามทัศนะของประชาชน
ในอำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย
**Political Behavior of Local Leaders According to People's Views in
Pho Tak District, Nong Khai Province**

พระวุฒิชัย หิตวิชโซ (เกาโพธิ์),
สุรพล พรหมกุล และ สมควร นามสีฐาน
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตขอนแก่น
**Pra Wuttichai Hitawichjo (Puapo),
Suraphon Promgun and Somkhuan Namseethan**
Mahachulalongkornrajavidyalaya University Khon Kaen Campus, Thailand
Corresponding Author, E-mail: wuttichaipoapo@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมทางการเมืองของผู้นำท้องถิ่น 2) เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมทางการเมืองของผู้นำท้องถิ่น ตามปัจจัยส่วนบุคคลและตามหลักสัปปุริสธรรม 7 3) เพื่อศึกษาแนวทางการส่งเสริมพฤติกรรมทางการเมืองของผู้นำท้องถิ่นตามทัศนะของประชาชนในอำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี คือ การวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในอำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย จำนวน 400 คน ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 8 คน สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ หาค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวและใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหาประกอบบริบท

ผลการวิจัยพบว่า

- 1) ระดับพฤติกรรมทางการเมืองของผู้นำท้องถิ่นตามทัศนะของประชาชนในอำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทั้ง 3 ด้าน และตามหลักสัปปุริสธรรม 7 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก
- 2) การเปรียบเทียบพฤติกรรมทางการเมืองของผู้นำท้องถิ่นตามทัศนะของประชาชนในอำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย พบว่า ประชาชนที่มีเพศและอายุต่างกันกับมีทัศนคติต่อพฤติกรรมทางการเมืองของผู้นำท้องถิ่นในอำเภอโพธิ์ตาก ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน การปฏิบัติตามหลักสัปปุริสธรรมต่างกันมีทัศนคติต่อพฤติกรรมของผู้นำท้องถิ่นในอำเภอโพธิ์ตาก แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

3) แนวทางการส่งเสริมพฤติกรรมทางการเมืองของผู้นำท้องถิ่นตามพระคัมภีร์ของประชาชนในอำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ตามหลักสัปบุริธรรม 7 พบว่า ผู้นำท้องถิ่นควรเป็นศูนย์กลางของความสามัคคี มีความจริงใจในการพัฒนาจัดสรรงบประมาณอย่างเหมาะสม ไม่มีอคติในการพัฒนาดูแลความปลอดภัยในสถานการณ์ฉุกเฉิน ช่วยเหลือตามสภาพความเดือดร้อนและได้อนุเคราะห์ผู้ด้อยโอกาสในชุมชน

คำสำคัญ: พฤติกรรมทางการเมือง; ผู้นำท้องถิ่น; ประชาชน

Abstracts

The objectives of this research were as follows: 1) to study the level of political behavior of local leaders; 2) to compare political behavior of local leaders according to their personal factors and the Seven Sappurisdhamma (Qualities of a good man); 3) to study guidelines for promoting political behavior of local leaders according to people's views in Pho Tak District, Nong Khai Province. This study was carried out by means of mixed methods research): quantitative and qualitative. The sample group was 400 people in Pho Tak district, Nong Khai Province and 8 key informants. The statistics used in the research were: Frequency, Percentage, Mean, Standard Deviation, t- test (One-way analysis of variance) and the contextual content analysis technique was used for interpreting the qualitative data.

The results of the research were as follows:

1) The level of political behavior of local leaders according to people's views in Pho Tak district. Nong Khai Province overall was at a high level in all 3 aspects and that of the Seven Sappurisdhamma overall was at a high level.

2) The comparison of the political behavior of local leaders according to people's views in Pho Tak District found that people with differences in sexes and ages had views on political behavior of local leaders in Pho Tak district indifferently. The people with differences in the level of education, occupation and monthly income had different opinions on the behavior of local leaders in Pho Tak district with statistical significance at the level of 0.05.

3) The guideline for promoting political behavior of local leaders according to people's views in Pho Tak District Nong Khai Province and the Seven Sappurisdhamma is that local leaders should be the center of unity, have sincerity in developing appropriate budget allocation, have no prejudice in the development of safety care in emergency situations, help according to distress conditions and help the disadvantaged in the community.

Keyword: Political Behavior; Local Leaders; People

บทนำ

การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นพื้นฐานของการส่งเสริมการปกครองในระบอบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม ถือเป็นสถาบันที่ทำหน้าที่ให้การศึกษาฝึกปฏิบัติเกี่ยวกับระบอบประชาธิปไตยกับประชาชนโดยให้ประชาชนได้ เข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจในภารกิจของท้องถิ่นและเกิดความสำนึกในสิทธิหน้าที่ของตนเองที่มีต่อชุมชน หน้าที่พลเมืองอันจะนำไปสู่การปกครองตนเองในที่สุด จึงกล่าวได้ว่าการปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการปกครองของประชาชนโดยประชาชนและมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดโดยมีตัวแทนของประชาชนเข้าไปทำหน้าที่ในองค์กรที่เรียกว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะทำภารกิจเพื่อตอบสนองปัญหาและความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้ตรงตามเป้าหมายรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากที่สุด

ปัจจุบันผู้นำท้องถิ่นได้แสดงออกถึงพฤติกรรมทางการเมือง คือ พฤติกรรมทางการเมือง เป็นการแสดงออกทางการเมือง ซึ่งจะมีผลก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง ดังนั้นพฤติกรรมทางการเมืองจึงเกี่ยวข้องกับกิจกรรมทางการเมือง เช่น การเลือกตั้ง ได้แก่ การไปใช้สิทธิเลือกตั้ง การมีส่วนร่วมในการรณรงค์หาเสียง การเข้ารับสมัครรับเลือกตั้ง เป็นต้น การเข้าร่วมประชาพิจารณ์ การเข้าร่วมต่อสู้ทางการเมือง ซึ่งณรงค์ สินสวัสดิ์ กล่าวว่า พฤติกรรมทางการเมืองของบุคคล เช่น การเข้าไปมีส่วนร่วมในทางการเมืองในระดับต่าง ๆ การไปลงคะแนนเสียงเลือกตั้ง การช่วยพรรคการเมืองหาเสียง การลงสมัครรับเลือกตั้ง การเดินขบวนหรือแสดงออกซึ่งการคัดค้านรัฐบาล การเลือกพรรคการเมืองที่เห็นว่าดีที่สุด การเลือกอุดมการณ์ทางการเมืองที่เห็นว่าดีที่สุด รวมไปถึงพฤติกรรมของผู้นำการเมือง เป็นต้น พฤติกรรมทางการเมืองที่มีลักษณะเด่น คือ การมีส่วนร่วมทางการเมือง

ส่วนในอำเภอโพธิ์ตากพบว่า ผู้นำท้องถิ่นมีพฤติกรรมทางการเมือง คือ มีการรณรงค์ให้ไปใช้เลือกตั้ง มีการเชิญชวนให้ติดตามข้อมูลข่าวสารทางการเมืองโดยเฉพาะการเลือกตั้งอีกทั้งให้มีการติดตามตรวจสอบพฤติกรรมของ ส.ส. ได้ทำคุณประโยชน์ให้กับชุมชนท้องถิ่นหรือไม่อย่างไร รวมถึงพฤติกรรมในกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งผู้นำท้องถิ่นแสดงออกในชุมชนสังคมโดยที่ประชาชนรับรู้ได้ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาพฤติกรรมทางการเมืองของผู้นำท้องถิ่นตามทัศนคติของประชาชนในอำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคายเพื่อนำไปสู่การสอบถามความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับพฤติกรรมทางการเมืองของผู้นำท้องถิ่นและจะมีการนำเสนอข้อมูลที่ได้นำไปให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมทางการเมืองของผู้นำท้องถิ่นตามทัศนคติของประชาชนในอำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย
2. เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมทางการเมืองของผู้นำท้องถิ่นตามทัศนคติของประชาชนในอำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมทางการเมืองของผู้นำท้องถิ่นตามทัศนคติของประชาชนในอำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ตามหลักสัปปุริสธรรม 7
4. เพื่อศึกษาแนวทางการส่งเสริมพฤติกรรมทางการเมืองของผู้นำท้องถิ่นตามทัศนคติของประชาชนในอำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ตามหลักสัปปุริสธรรม 7

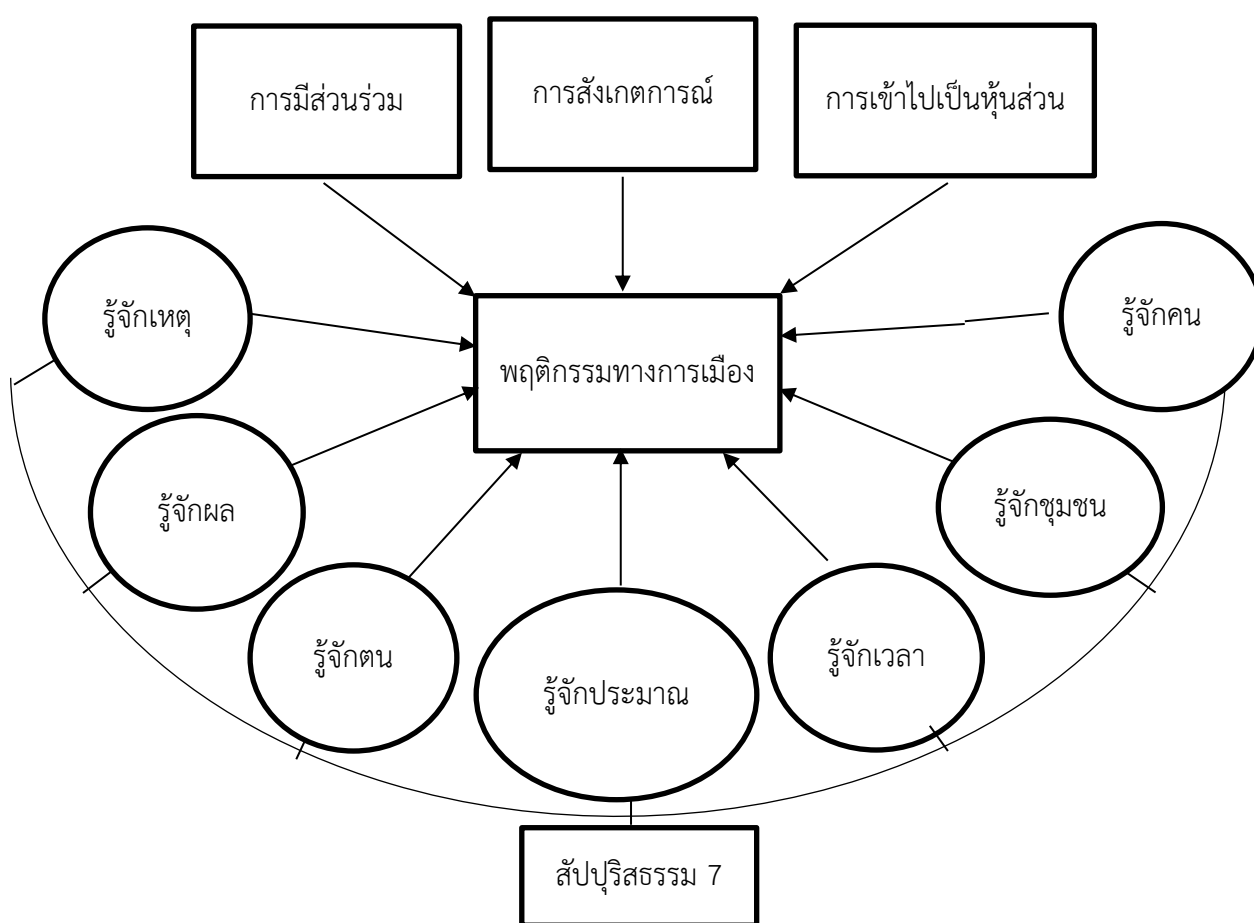
ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง “พฤติกรรมทางการเมืองของผู้นำท้องถิ่นตามทัศนคติของประชาชนในอำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ” เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Methods Research) โดยการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) จากแบบสอบถาม (Questionnaire) ประกอบการสัมภาษณ์เชิงลึก (Indepth Interview) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant) จำนวน 8 รูปหรือคน ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้ที่อาศัยอยู่ในเขตอำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย จำนวน 3 ตำบล มีจำนวนประชากร 15,316 คน กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยวิธีการของ Taro Yamane เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถาม (Questionnaire) และแบบสัมภาษณ์ (Interview)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ (Frequency), ค่าร้อยละ (Percentage), ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้สำหรับทดสอบสมมติฐาน สถิติที่ใช้คือการทดสอบค่าที (t-test) ในกรณีตัวแปรต้นสองกลุ่ม และการทดสอบค่าเอฟ (F-Test) ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA)

กรอบแนวคิดในการวิจัย

พฤติกรรมทางการเมืองของผู้นำท้องถิ่นตามทฤษฎีของประชาชนในอำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยโดยสังเคราะห์งานวิจัยของ สนุก สิงห์มาตรและพิกุล มีมานะ (Conceptual Framework) ประกอบด้วยตัวแปรต้น (Independent Variables) และตัวแปรตาม (Dependent Variables) ดังนี้



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลเกี่ยวกับสถานะภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม พฤติกรรมทางการเมืองของผู้นำท้องถิ่นตามทัศนคติของประชาชนในอำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย จำแนกตามเพศ ประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 56.70 และเพศชาย จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 43.20 จำแนกตามอายุ ประชากรส่วนใหญ่มีอายุ 38-47 ปี จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0 รองลงมาคือ ประชากรที่มีอายุ 28 – 37 ปี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 25.3 ประชากรที่มีอายุ 18-27 ปี จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5 ประชากรที่มีอายุ 48 – 57 ปี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5 และ ประชากรที่มีอายุ 58 ปีขึ้นไป จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8 จำแนกตามระดับการศึกษา ประชากรส่วนใหญ่ระดับการศึกษาปริญญาตรีจำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 40.3 รองลงมาคือ ประชากรที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาปลาย จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 34.05 ประชากรที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3 ประชากรที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8 และ ประชากรที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3 จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ประชากรส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 33.8 รองลงมาคือ ประชากรที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 32.3 ประชากรที่มีรายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 ประชากรที่มีรายได้ 5,001-10,000 บาท จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 และ ประชากรที่มีรายได้ 20,000 คิดเป็นร้อยละ 7.0 ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ระดับพฤติกรรมทางการเมืองของผู้นำท้องถิ่นตามทัศนคติของประชาชนในอำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านการสังเกตการณ์ทางการเมืองของท้องถิ่น รองลงมา คือ ด้านการมีส่วนร่วมทางการเมืองของท้องถิ่น และด้านการเข้าเป็นหุ้นส่วนทางการเมืองของท้องถิ่น ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ระดับระดับพฤติกรรมทางการเมืองของผู้นำท้องถิ่นตามทัศนคติของประชาชนในอำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ตามหลักปรัศรัทธ 7 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรก พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านพฤติกรรมของผู้นำท้องถิ่นความเป็นผู้รู้จักตนเอง รองลงมา คือ ด้านพฤติกรรมของผู้นำท้องถิ่นความเป็นผู้รู้จักเหตุ ด้านพฤติกรรมของผู้นำท้องถิ่นความเป็นผู้รู้จักชุมชน ตามลำดับ

4. ผลการเปรียบเทียบระดับพฤติกรรมทางการเมืองของผู้นำท้องถิ่นตามทัศนคติของประชาชนในอำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย จำแนกตาม เพศโดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการสังเกตการณ์ทางการเมืองของท้องถิ่น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ส่วนด้านอื่นไม่แตกต่างกัน ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมทางการเมืองของผู้นำท้องถิ่นตามทัศนคติของประชาชนในอำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย

จำแนกตาม อายุ พบว่า โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นตามสมมติฐานที่ตั้งไว้จำแนกตาม ระดับการศึกษา พบว่า โดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นตามสมมติฐานที่ตั้งไว้เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการสังเกตการณ์ทางการเมืองของท้องถิ่นด้านการเข้าเป็นหุ้นส่วนทางการเมืองของท้องถิ่นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำแนกตาม กลุ่มอาชีพ พบว่า โดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นตามสมมติฐานที่ตั้งไว้เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการเข้าเป็นหุ้นส่วนทางการเมืองของท้องถิ่นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำทางการเมืองของนักการเมืองตามพรรคของประชาชนในอำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ตามหลักสัปปุริสธรรม 7 จำแนกโดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นตามสมมติฐานที่ตั้งไว้เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการมีส่วนร่วมทางการเมืองของท้องถิ่น ด้านการสังเกตการณ์ทางการเมืองของท้องถิ่น และด้านการเข้าเป็นหุ้นส่วนทางการเมืองของท้องถิ่น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05ซึ่งเป็นตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำทางการเมืองของนักการเมืองตามพรรคของประชาชนในอำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ตามหลักสัปปุริสธรรม 7 จำแนกตามรู้จักเหตุ รู้จักผล รู้จักตน รู้จักประมาณ รู้จักกาลเวลา รู้จักชุมชน และรู้จักบุคคล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัย เรื่อง พฤติกรรมทางการเมืองของผู้นำท้องถิ่นตามพรรคของประชาชนในอำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ได้ข้อสรุปที่มีประเด็นที่สำคัญและน่าสนใจสมควรนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ระดับพฤติกรรมทางการเมืองของผู้นำท้องถิ่นตามพรรคของประชาชนในอำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจโดยอิสระและเต็มใจ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเสมอภาคและเป็นธรรมภายใต้กฎหมายเดียวกัน และมีการเปิดเผยข้อมูลอย่างตรงไปตรงมา มีความรับผิดชอบต่อสาธารณะชน มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ในการจัดการทรัพยากรที่มีอยู่ สอดคล้องกับ สุรพล พรหมกุล (2557 : 39) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง พฤติกรรมทางการเมืองเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร 2557 : ศึกษากรณีจังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยทางสังคม พบว่า บุคคลที่มีส่วนสำคัญที่สุดที่ทำให้ไปใช้สิทธิเลือกตั้งคือ สามี/ภรรยา สื่อประชาสัมพันธ์ที่มีส่วนสำคัญที่สุดที่ทำให้ไปใช้สิทธิเลือกตั้งคือ โทรทัศน์ เคเบิลทีวีท้องถิ่น ขัดแย้งกับ ศุภักษร ตรีกลศิริ (2553 : 70) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “พฤติกรรมการเลือกตั้งของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขบ อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์” ผลการวิจัยพบว่า ด้านพฤติกรรมก่อนการออกไปใช้สิทธิเลือกตั้ง อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านอื่นๆ อยู่ในระดับมาก โดยเรียงด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงไปหา

ต่ำได้ ดังนี้ ด้านการตัดสินใจลงคะแนนเสียงเลือกตั้ง ด้านมูลเหตุจูงใจในการเลือกตั้ง และด้านพฤติกรรม สอดคล้องกับ สนุก สิงห์มาตร (2556 : 60) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “พฤติกรรมทางการเมืองตามวิถีประชาธิปไตย ของพลเมืองในจังหวัดร้อยเอ็ด” ผลการวิจัยพบว่าระดับพฤติกรรมทางการเมืองตามวิถีประชาธิปไตยของ พลเมืองในจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

2. ระดับพฤติกรรมทางการเมืองของผู้นำท้องถิ่นตามทรรศนะของประชาชนในอำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคายด้านการมีส่วนร่วมทางการเมืองของท้องถิ่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็น เพราะว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นสนองตอบต่อปัญหาและความต้องการของประชาชนภายในท้องถิ่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการสร้างวัฒนธรรมประชาธิปไตยที่ใกล้ชิดกับวิถีชุมชน องค์การปกครองส่วน ท้องถิ่นเป็นการสร้างวัฒนธรรมการมีส่วนร่วมของประชาชนระดับท้องถิ่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีการ พัฒนาสมรรถนะขององค์การของบุคลากร เพื่อให้มีประสิทธิภาพในการทำงานและให้ประชาชนติดตามผลการ ดำเนินการของท้องถิ่นได้อย่างอิสระประชาชนสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จึง ทำให้แนวทางการปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นไปในระดับมากสอดคล้องกับ สุรพล พรหมกุล (2557 : 35) ได้ ทำการศึกษา “พฤติกรรมการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร 2557 : ศึกษากรณีจังหวัดขอนแก่น” ผลการวิจัยพบว่า 1.ปัจจัยทางสังคม พบว่า บุคคลที่มีส่วนสำคัญที่สุดที่ทำให้ไปใช้สิทธิเลือกตั้ง คือ สามัญ/ภรรยา สื่อประชาสัมพันธ์ที่มีส่วนสำคัญที่สุดที่ทำให้ไปใช้สิทธิเลือกตั้งคือ โทรทัศน์ เคเบิลทีวีท้องถิ่น 2.ปัจจัยทาง การเมือง พบว่า โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุด คือ ด้านคุณสมบัติพรรคการเมือง รองลงมาคือ ด้านคุณลักษณะของหัวหน้าคณะ และด้านคุณสมบัติ ผู้สมัคร ตามลำดับ 3. พฤติกรรมการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร พบว่า แบบแผนการตัดสินใจนั้น ประชาชนเลือกพรรคและบุคคลเป็นจำนวนมากที่สุด ในขณะที่เหตุผลในการเลือกตัวบุคคลประชาชนเลือก ผู้สมัครที่เข้าใจปัญหาคนในพื้นที่เป็นจำนวนมากที่สุด และเหตุผลในการเลือกพรรค ประชาชนเลือกพรรค เพราะชอบหัวหน้าพรรคเป็นจำนวนมากที่สุด 4.ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยทางสังคมและ ปัจจัยทางการเมืองกับพฤติกรรมการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร 2557 ในจังหวัดขอนแก่น พบว่า ปัจจัย ส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ปัจจัยทางสังคม คือ บุคคลที่มีส่วนสำคัญที่สุดที่ทำให้ ไปใช้สิทธิเลือกตั้ง สื่อประชาสัมพันธ์ที่สำคัญที่สุดที่ทำให้ไปใช้สิทธิเลือกตั้ง และปัจจัยทางการเมือง คือ ด้าน คุณสมบัติผู้สมัคร ด้านคุณสมบัติพรรคการเมือง ด้านคุณลักษณะของหัวหน้าคณะ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรร มการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร 2557 ในจังหวัดขอนแก่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่ง เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ขัดแย้งกับ บุศรา โพธิสุข (2558 : 151-164) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วม ทางการเมืองท้องถิ่นของประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีตำบลช้างเผือก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับ ศุ ภาภกร ตระกูลศิริ (2553 : 74) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “พฤติกรรมการเลือกตั้งของประชาชนในเขตองค์การ บริหารส่วนตำบลบ้านขบ อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์” ผลการวิจัยพบว่า ด้านพฤติกรรมก่อนการออกไปใช้

สิทธิ์ เลือกตั้ง อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับมาก โดยเรียงด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงไปหาต่ำได้ ดังนี้ ด้านการตัดสินใจลงคะแนนเสียงเลือกตั้ง ด้านมูลเหตุจูงใจในการเลือกตั้ง และด้านพฤติกรรม ก่อนการออกไปใช้สิทธิ์เลือกตั้งตามลำดับ

3. ระดับพฤติกรรมทางการเมืองของผู้นำท้องถิ่นตามทัศนะของประชาชนในอำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคายด้านการสังเกตการณ์ทางการเมืองของท้องถิ่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ประชาชนมีการติดตามทางการเมืองอย่างต่อเนื่อง รวมถึงพฤติกรรมของผู้นำท้องถิ่นซึ่งอยู่ใกล้ชิดก็สามารถสังเกตเห็นได้จากการปฏิบัติในหน้าที่หรืองานที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

4. ระดับพฤติกรรมทางการเมืองของผู้นำท้องถิ่นตามทัศนะของประชาชนในอำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคายด้านการเข้าเป็นหุ้นส่วนทางการเมืองของท้องถิ่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้นำท้องถิ่นรู้จักการแสดงความคิดเห็นในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของตน กล้ายื่นข้อเสนอที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาท้องถิ่นสอดคล้องกับ ภักษร ตระกูลศิริ (2553 : 74) ได้วิจัยเรื่อง “พฤติกรรมเลือกตั้งของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขบ อำเภอสังขระ จังหวัดสุรินทร์” พบว่า ด้านพฤติกรรมก่อนการออกไปใช้สิทธิ์เลือกตั้ง อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับมาก

อภิปรายผลระดับพฤติกรรมทางการเมืองของผู้นำท้องถิ่นตามทัศนะของประชาชนในอำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ตามหลักปฐิธธรรม 7

ระดับระดับพฤติกรรมทางการเมืองของผู้นำท้องถิ่นตามทัศนะของประชาชนในอำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ตามหลักปฐิธธรรม 7 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้นำท้องถิ่นได้นำพาประชาชนให้แสดงออกทางการเมืองโดยความเป็นธรรมผู้นำท้องถิ่นได้เป็นแบบอย่างในการพัฒนาสังคมโดยนำหลักธรรมมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินชีวิต สอดคล้องกับ ธนสรร ธรรมสอน และ บุญทัน ดอกไธสง (2558 : 171-190) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ภาวะผู้นำทางการเมืองของนายกเทศมนตรีในการบริหารเทศบาลตำบล ในเขตพื้นที่ภาคเหนือ พบว่า ภาวะผู้นำทางการเมืองของนายกเทศมนตรี มีองค์ประกอบสำคัญที่สุดคือ เป็นผู้มีความซื่อสัตย์ มองกว้าง มองไกล มองรอบด้าน ซึ่งขัดแย้งกับ บุศรา โพธิ์สุข (2558 : 151-164) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมทางการเมืองท้องถิ่นของประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีตำบลช้างเผือก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

อภิปรายผลการเปรียบเทียบระดับพฤติกรรมทางการเมืองของผู้นำท้องถิ่นตามทัศนะของประชาชนในอำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย

จากการเปรียบเทียบความไว้วางใจในทางการเมืองของประชาชนที่มีต่อนักการเมืองท้องถิ่นในจังหวัดหนองคายโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 5 ด้านคือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน

1) ผลการวิจัย พฤติกรรมทางการเมืองของผู้นำท้องถิ่นตามทัศนะของประชาชนในอำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ในภาพรวม จำแนกตามเพศ พบว่าประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีทัศนคติต่อพฤติกรรมการเมืองของผู้นำท้องถิ่นในอำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพ.ศ. 2560 มาตรา 27 ความว่า บุคคลย่อมเสมอกันในกฎหมายมีสิทธิและเสรีภาพและได้รับความคุ้มครองตามกฎหมาย เท่าเทียมกันชายและหญิงมีสิทธิเท่าเทียมกัน ไม่ได้เลือกปฏิบัติต่อบุคคล ไม่ว่าจะเป็นเรื่องถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ ความพิการ สภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะบุคคลฐานะทางเศรษฐกิจหรือสังคมความเชื่อทางศาสนาการศึกษา ฝักใฝ่พิกัดมีความคิดเห็นทางการเมืองไม่ขัดแย้งต่อบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญหรือเหตุอื่นใดจะกระทำให้ได้ดังนั้นจึงไม่ว่าจะเป็นเพศชายหรือเพศหญิงต่างมีความไว้วางใจทางการเมืองไม่แตกต่างกัน ขัดแย้งกับ สุรพล พรหมกุล (2557 : 39) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร 2557 : ศึกษากรณีจังหวัดขอนแก่นผลการวิจัยพบว่า เพศ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร 2557 ในจังหวัดขอนแก่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

2) ผลการวิจัย พฤติกรรมทางการเมืองของผู้นำท้องถิ่นตามทัศนะของประชาชนในอำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ในภาพรวม จำแนกตามอายุ พบว่าประชาชนที่มีอายุต่างกันมีพฤติกรรมการเมืองของผู้นำท้องถิ่นตามทัศนะของประชาชนในอำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ไม่แตกต่างกันซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า อายุ ไม่ใช่สิ่งสะท้อนถึงทัศนะของประชาชน เพราะปัจจุบันคนผู้มีอายุน้อยมีการศึกษาสูงขึ้นมีแนวคิดเท่าเทียมผู้ใหญ่ที่มีอายุมากกว่า และผู้ที่มีอายุมากหรือน้อยมีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเท่า ๆ กัน

3) ผลการวิจัย พฤติกรรมทางการเมืองของผู้นำท้องถิ่นตามทัศนะของประชาชนในอำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ในภาพรวม จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติต่อพฤติกรรมการเมืองของผู้นำท้องถิ่นในอำเภอโพธิ์ตาก แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับ สุรพล พรหมกุล (2557 : 39) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร 2557 : ศึกษากรณีจังหวัดขอนแก่นผลการวิจัยพบว่า 1.ปัจจัยทางสังคม พบว่าระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ในจังหวัดขอนแก่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

4) ผลการวิจัย พฤติกรรมทางการเมืองของผู้นำท้องถิ่นตามทัศนะของประชาชนในอำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ในภาพรวม จำแนกตามระดับอาชีพ พบว่าประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีทัศนคติต่อพฤติกรรมการเมืองของผู้นำท้องถิ่นในอำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า อาชีพไม่ใช่สิ่งสะท้อนถึงทัศนะของประชาชน เพราะปัจจุบันคนที่มีความรู้ อาชีพเกษตรกร รับจ้าง เป็นต้น จนถึงอาชีพรับราชการ มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการเมืองท้องถิ่นที่เท่า

เทียมกัน ทำให้มีผลกระทบต่อการพัฒนาการเมืองของผู้นำท้องถิ่นในอำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ไม่แตกต่างกัน

5) ผลการวิจัย พฤติกรรมการเมืองของผู้นำท้องถิ่นตามทัศนะของประชาชนในอำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ในภาพรวม จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีผลกระทบต่อการพัฒนาการเมืองของผู้นำท้องถิ่นในอำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกันเสียค่าน้ำมันรถในการเดินทางมาติดต่อบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดไม่แตกต่างกัน จึงส่งผลเป็นปัจจัยที่ทำให้พฤติกรรมการเมืองแตกต่างกัน ชัดแย้งกับบุศรา โพธิ์สุข (2558 : 151-164) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมทางการเมืองท้องถิ่นของประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีตำบลช้างเผือก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า รายได้ต่อเดือน ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมืองท้องถิ่นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และขัดแย้งกับ สุรพล พรหมกุล (2557 : 39) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร 2557 : ศึกษากรณีจังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า รายได้ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ในจังหวัดขอนแก่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

6) การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติตนตามหลักสัปปุริสธรรม 7 ของนักการเมืองท้องถิ่น พบว่า ประชาชนที่ปฏิบัติตามหลักสัปปุริสธรรม 7 ต่างกัน มีผลกระทบต่อการพัฒนาการเมืองของผู้นำท้องถิ่นแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า พระพุทธศาสนาสอนให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของการปกครองโดยคำนึงถึงคุณธรรมและจริยธรรมที่มีคุณค่าในสังคมมนุษย์ หรือปัจจัยแห่งสังคมในกระบวนการอาศัยซึ่งกันและกัน การพิจารณาด้วยเหตุด้วยผล รู้จักโลก รู้จักธรรมชาติ เพราะมนุษย์เท่านั้นที่มีการปกครองได้ หากจะนำหลักการปกครองเชิงพุทธศาสตร์เข้ามาประกอบ หรือบูรณาการให้เข้ากับการปกครองส่วนท้องถิ่นก็ถือว่าเป็นแนวทางใหม่ เป็นแนวทางการปกครองที่เป็นไปเพื่อส่วนรวมอย่างแท้จริง ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของ พรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต) ที่กล่าวว่า สัปปุริสธรรม เป็นหลักธรรมของสัตบุรุษ เป็นธรรมที่ทำให้เป็นสัตบุรุษเป็นคุณสมบัติของคนดี, เป็นธรรมของผู้ดี, เป็นแนวทางของนักปกครองที่ควรปฏิบัติยึดถือเพื่อการทำงานให้มีประสิทธิภาพภายในองค์กร

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรให้การส่งเสริมพฤติกรรมการเมืองของนักการเมือง ตามหลักสัปปุริสธรรม 7

1.2 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรให้การส่งเสริมพฤติกรรมการเมืองของนักการเมืองตามทัศนะของประชาชนในจังหวัดหนองคาย ตามหลักสัปปุริสธรรม 7 อย่างต่อเนื่องและโดยรอบด้าน

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพเกี่ยวกับการส่งเสริมพฤติกรรมทางการเมืองของนักรการเมืองตามทัศนคติของประชาชน ตามหลักสัปปุริสธรรม 7 และในพื้นที่อื่น ๆ ที่มีจุดเด่นด้วย

2.2 ควรศึกษาวิจัยพฤติกรรมทางการเมืองของนักรการเมืองตามทัศนคติของประชาชน โดยใช้หลักธรรมอื่น ๆ ด้วย

3. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

3.1 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้กับท้องถิ่นอื่น ๆ ด้วย

3.2 ควรส่งเสริมพฤติกรรมทางการเมืองของนักรการเมืองตามทัศนคติของประชาชน ตามหลักสัปปุริสธรรม 7 อย่างเป็นรูปธรรม ตลอดถึงผู้นำท้องถิ่นอื่น ๆ ด้วย

เอกสารอ้างอิง

- ธนสร ธรรมสอน และ บุญทัน ดอกไธสง. (2558). ภาวะผู้นำทางการเมืองของนายกเทศมนตรีในการบริหารเทศบาลตำบลในเขตพื้นที่ภาคเหนือ. *วารสารวิชาการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี*. 10 (1), 171-190.
- บุศรา โพธิสุข. (2558). การมีส่วนร่วมทางการเมืองท้องถิ่นของประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณี ตำบลช้างเผือก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. *พินเนศวร์สาร*. 12 (1), 151-164.
- ศุภักษร ตระกูลศิริ. (2553). *พฤติกรรมการเลือกตั้งของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขบ อำเภอสว่าง จังหวัดสุรินทร์*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- สนุก สิงห์มาตร. (2556). *พฤติกรรมทางการเมืองตามวิถีประชาธิปไตยของพลเมืองในจังหวัดร้อยเอ็ด*. ดุษฎีนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต. คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- สุรพล พรหมกุล. (2557). *พฤติกรรมการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร 2557 : ศึกษากรณีจังหวัดขอนแก่น*. รายงานการวิจัย. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

กลยุทธ์การตลาดร้านค้าปลีกและค้าส่งห้างหุ้นส่วนจำกัดกวงฮง

อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร

Marketing Strategic of Retail and Wholesale Store Business of Kuanghong Part., Ltd. Charoen Sin District, Sakon Nakhon Province

ชาญวิทย์ ดุเรืองรัมย์ และ ดนัยพงศ์ เชษฐโชติศักดิ์

วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

Chanvit Duruengram and Danaipong Chetchotsak

College of Graduate Study in Management, Khon Kaen University, Thailand

Corresponding Author, E-mail: Chanvit.du@kkumail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อสินค้าและบริการของร้านค้าปลีกค้าส่งห้างหุ้นส่วนจำกัดกวงฮง และ 2) กำหนดกลยุทธ์การตลาดร้านค้าปลีกค้าส่งห้างหุ้นส่วนจำกัดกวงฮง ซึ่งเป็นการศึกษาเชิงปริมาณโดยใช้เครื่องมือแบบถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องรายข้ออยู่ระหว่าง 0.67-1.00 และมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ 0.90 ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าจำนวน 400 คน ที่สุ่มมาจากประชากรที่อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการวิเคราะห์ข้อมูลรวมกับการกำหนดกลยุทธ์การตลาด

ผลการวิจัยพบว่า

1) พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้บริโภค พบว่า ส่วนใหญ่เคยซื้อสินค้ากับร้านค้าปลีกและค้าส่งห้างหุ้นส่วนจำกัดกวงฮง โดยรู้จักด้วยตนเองมากที่สุด ผู้ที่ตัดสินใจซื้อสินค้า คือ ตัดสินใจด้วยตนเอง ส่วนมากซื้อสินค้าประเภทสินค้าอุปโภคและสินค้าบริโภค เหตุผลที่สำคัญที่ทำให้เลือกซื้อเนื่องจากมีสินค้าให้เลือกหลากหลาย ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการซื้อสินค้าเพื่อบริโภคในครอบครัว ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการเลือกซื้อสินค้าจากร้านค้าปลีกค้าส่งห้างหุ้นส่วนจำกัดกวงฮง พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด 25 หัวข้อ และระดับมาก 14 หัวข้อ

2) กลยุทธ์การตลาดร้านค้าปลีกค้าส่งห้างหุ้นส่วนจำกัดกวงฮง พบว่า มีจำนวน 7 โครงการ ได้แก่ 1) การส่งเสริมการตลาดและการขาย 2) การคืนกำไรสู่สังคมเพื่อสร้างภาพลักษณ์และความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า 3) การหาลูกค้าใหม่กลุ่มค้าส่ง 4) การเพิ่มช่องทางการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ 5) การเข้าร่วมโครงการรัฐ 6) การบริหารคลังสินค้าที่มีประสิทธิภาพ และ 7) การสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงาน

คำสำคัญ: กลยุทธ์การตลาด; ร้านค้าปลีกค้าส่ง; ความพึงพอใจ; ส่วนประสมทางการตลาด; พฤติกรรมผู้บริโภค

วันที่รับบทความ: 12 สิงหาคม 2564; วันแก้ไขบทความ 29 สิงหาคม 2564; วันตอบรับบทความ: 30 สิงหาคม 2564

Received: August 12, 2021; Revised: August 29, 2021; Accepted: August 30, 2021

Abstracts

The objectives of this research were 1) to study behaviour and satisfaction of customers towards products and services of the retail and wholesale store business Kuanghong Part., Ltd., and 2) to specify the strategy for improvement of retail and wholesale store business of Kuanghong Part., Ltd. Charoen Sin District, Sakon Nakhon Province. This was quantitative research by using a questionnaire, which IOC was 0.67-1.00 and Cronbah alpha at 0.90. The questionnaires were collected data from 400 customers in Charoen Sin District, Sakon Nakhon Province. Percentage, mean, and standard deviation were applied for data analysis, including set the marketing strategic.

According to the research findings:

1) Behaviour and satisfaction of customers towards products showed the most customers who bought retail and wholesale products from the store business of Kuanghong Part., Ltd. had self-awareness. They bought products because of their own decision and most bought consumer goods. The reason for buying was that there were various types of products. The aim of buying was for family consumption. The satisfaction towards the marketing mix in the decision to buy goods from the retail and wholesale store business of Kuanghong Part., Ltd. was at the highest level as 25 topics were rated at the highest level and 14 topics were rated at the high level.

2) The marketing strategies of retail and wholesale store business of Kuanghong Part., Ltd. were incorporated into seven projects, 1) Marketing and Sales Promotion, 2) Profit return to society for image building and good relationship with customers, 3) To find new wholesale customers, 4) Addition of advertisement and PR channels, 5) Participation with the state project, 6) Inventory management with efficiency, and 7) Motivation building for employees.

Keywords: Marketting Strategy; Retail and Wholesale Store; Satisfaction, Marketing Mix; Consumer Behavior

บทนำ

ในการดำเนิน ธุรกิจร้านค้าปลีกและค้าส่งเป็นธุรกิจที่มีบทบาทสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจและยังคงมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องคู่กับสังคมไทย ตั้งแต่สมัยโบราณที่มีการเพาะปลูกพืชผักสวนครัว เลี้ยงสัตว์ เพื่อดำรงชีวิต และเมื่อมีผลผลิตมากขึ้นเหลือกิน เหลือเก็บ จึงได้นำเอาผลผลิตเหล่านั้นมาขายสู่ท้องตลาดหรือแลกเปลี่ยนเป็นสินค้าอื่น ๆ ที่ตนไม่สามารถผลิตหรือหาเองได้ เกิดการแลกเปลี่ยนค้าขาย ดังเช่น ในสมัยก่อนที่เริ่มมีพ่อค้าชาวจีนที่นำสินค้ามาขายในประเทศไทย ทั้งนี้ประเทศไทยได้มีการพัฒนาด้านเศรษฐกิจมาอย่างต่อเนื่อง จนกระทั่งกระจายออกสู่ภูมิภาคและชุมชนต่าง ๆ ในประเทศไทยจึงทำให้ธุรกิจร้านค้าปลีกและค้าส่งมีบทบาทในทางเศรษฐกิจตามการเติบโตของผู้บริโภคที่มีความต้องการที่จะเลือกใช้บริการซื้อสินค้าอุปโภคบริโภค (นรินทร์ตัน ไพบูลย์, 2563 : ออนไลน์)

สถานการณ์การแข่งขันธุรกิจร้านค้าปลีกและค้าส่งในพื้นที่อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร ซึ่งมีคู่แข่งในธุรกิจจำนวน 7 รายซึ่งเป็นร้านค้าปลีกและค้าส่งแบบดั้งเดิม จำนวน 5 ราย ได้แก่ ห้างหุ้นส่วนจำกัด A พาณิชย ห้างหุ้นส่วนจำกัด B พาณิชย ร้าน C พาณิชย ร้าน D พาณิชย ร้าน E พาณิชย และห้างหุ้นส่วน

จำกัดวงของ ต่อมาร้านค้าปลีกและค้าส่งแบบดั้งเดิมมีสมัยใหม่ (Modern Trade) เช่น เซเว่นอีเลฟเว่นและโลตัสเอ็กเพรส เป็นต้น เมื่อเห็นโอกาสจากจำนวนประชากร 42,850 คน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2564 : ออนไลน์) และรายได้เฉลี่ยต่อหัวอยู่ที่คนละ 68,887 ต่อปี (สำนักงานสถิติจังหวัดสกลนคร, 2564 : ออนไลน์) จึงได้เข้ามาลงทุนขยายสาขาในอำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร เพื่อให้มีตอบสนองต่อผู้บริโภคมากขึ้น โดยมีการจำหน่ายเครื่องอุปโภคบริโภคที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตที่มีราคาย่อมเยา มีการนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการจัดรูปแบบโครงสร้างองค์การในการบริหารจัดการมีการจัดระบบการทำงาน เพื่อตอบสนองต่อผู้บริโภค อีกทั้งยังมีเงินทุนจำนวนมากในการประกอบธุรกิจ และมีเครดิตทางการค้าที่ดีกว่าร้านค้าปลีกและค้าส่งแบบดั้งเดิม จึงสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้มากกว่าร้านค้าปลีกและค้าส่งแบบดั้งเดิม ทำให้ผู้บริโภคหันไปใช้บริการธุรกิจร้านค้าปลีกและค้าส่งสมัยใหม่มากยิ่งขึ้น ทำให้ร้านค้าปลีกและค้าส่งแบบดั้งเดิมประสบปัญหาขาดทุน บางร้านถึงขั้นต้องปิดตัวลง จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อสินค้าและบริการของร้านค้าปลีกและค้าส่งในการเลือกใช้บริการซื้อสินค้าอุปโภคบริโภค เพื่อวางแผนกลยุทธ์การตลาดร้านค้าปลีกและค้าส่งให้อยู่รอดได้และสามารถดำเนินกิจการได้ในสภาพที่มีการแข่งขันสูง เนื่องจากความเจริญทางเศรษฐกิจและสังคมในอำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนครซึ่งมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อผู้ประกอบการธุรกิจร้านค้าปลีกและค้าส่งเป็นอย่างมาก

ธุรกิจร้านค้าปลีกและค้าส่งห้างหุ้นส่วนจำกัดกวงฮง อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร เริ่มทำธุรกิจมาตั้งแต่ช่วงเดือนมกราคม พ.ศ. 2549 เดิมเป็นร้านค้าปลีกส่งแบบบุคคลธรรมดาได้ดำเนินธุรกิจเรื่อยมาจนกระทั่งมกราคม พ.ศ. 2561 ได้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารจัดการองค์กรใหม่ เข้าสู่รูปแบบนิติบุคคลจึงได้มีการจัดตั้งเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัดกวงฮง จากการที่ร้านมีคู่แข่งเข้าสู่ตลาด สภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจร้านค้าปลีกและค้าส่งพบเจอนั้น ส่งผลต่อรายได้ของผู้ประกอบการธุรกิจร้านค้าปลีกและค้าส่งลดลง ทำให้สภาพคล่องทางการเงินที่ใช้หมุนเวียนในธุรกิจฝืดเคืองลงอย่างเห็นได้ชัดร้านจึงต้องการจัดทำกลยุทธ์การตลาดร้านค้าปลีกและค้าส่งเพื่อให้มีรายได้เพิ่มขึ้น โดยร้านได้มีการตั้งเป้าหมายปี พ.ศ. 2564 มีรายได้เพิ่มขึ้นร้อยละ 10 เมื่อเทียบกับปี พ.ศ. 2563 (ห้างหุ้นส่วนจำกัดกวงฮง, 2564 : 2)

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาจึงเป็นเหตุให้ผู้ศึกษา ซึ่งเป็นทายาทธุรกิจมีความสนใจศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อสินค้าและบริการของร้านค้าปลีกและค้าส่งในอำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนครว่าเป็นอย่างไรในปัจจุบัน อีกทั้งเพื่อประโยชน์ต่อผู้ประกอบการร้านค้าปลีกและค้าส่งในการกำหนดแผนกลยุทธ์การตลาดร้านค้าปลีกและค้าส่งให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าหรือผู้บริโภคอันจะมีประโยชน์ต่อการนำไปใช้ปรับปรุงและพัฒนาธุรกิจร้านค้าปลีกและค้าส่งเพื่อให้ธุรกิจร้านค้าปลีกและค้าส่งสามารถดำเนินธุรกิจไปได้อย่างยั่งยืนหรือสามารถรองรับการขยายตัวของธุรกิจในอนาคตได้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อสินค้าและบริการของร้านค้าปลีกและค้าส่งห้างหุ้นส่วนจำกัดกวงฮงอำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร
2. เพื่อกำหนดกลยุทธ์การตลาดร้านค้าปลีกและค้าส่งห้างหุ้นส่วนจำกัดกวงฮงอำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีรายละเอียดของระเบียบวิธีการวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ได้แก่ ผู้บริโภคที่มาใช้บริการของร้านค้าปลีกและค้าส่งห้างหุ้นส่วนจำกัด กวงฮง อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนครและพื้นที่ใกล้เคียง ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากร (ข้อมูลเดือนมีนาคม พ.ศ. 2564)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง การคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของ สูตรของ Cochran (1977:607 : 610) โดยกำหนดให้มีความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดร้อยละ 5 ได้ ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน $n = 384.86$ หรือประมาณ 384 คนจึงเก็บเพิ่ม 400 คนโดยใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling)

2. เครื่องมือการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการวิจัยโดยมีรายละเอียดดังนี้

แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการวิจัยโดยแบบสอบถามมีลักษณะปลายปิด โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้ **ตอนที่ 1** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปทางด้านประชากรศาสตร์ จำนวน 5 ข้อ **ตอนที่ 2** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมเกี่ยวกับการเลือกซื้อสินค้าจากร้านค้าปลีกและค้าส่งห้างหุ้นส่วนจำกัดกวงฮง จำนวน 12 ข้อ **ตอนที่ 3** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดในการเลือกซื้อสินค้าจากร้านค้าปลีกและค้าส่งห้างหุ้นส่วนจำกัดกวงฮงมีข้อคำถามจำนวน 39 ข้อ โดยคำถามใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2561 : 113) โดยมีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) อยู่ระหว่าง 0.67-1.00 ส่วนการหาคุณภาพของแบบสอบถามด้วยการทดลอง แจกแบบสอบถาม (Tryout) 30 ชุด เพื่อทดสอบหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัทรวมทั้งฉบับเท่ากับ 0.90 ซึ่งมีค่าสูงกว่า 0.7 นั่นคือแบบสอบถามชุดนี้ผ่านเกณฑ์ยอมรับได้ โดยมีคุณภาพดี สามารถนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลได้ (บุญชมศรี สะอาด, 2556 : 123) **ตอนที่ 4** ปัญหาและข้อเสนอแนะสำหรับพัฒนาร้านค้าปลีกและค้าส่งห้างหุ้นส่วนจำกัดกวงฮง เป็นคำถามปลายเปิด

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

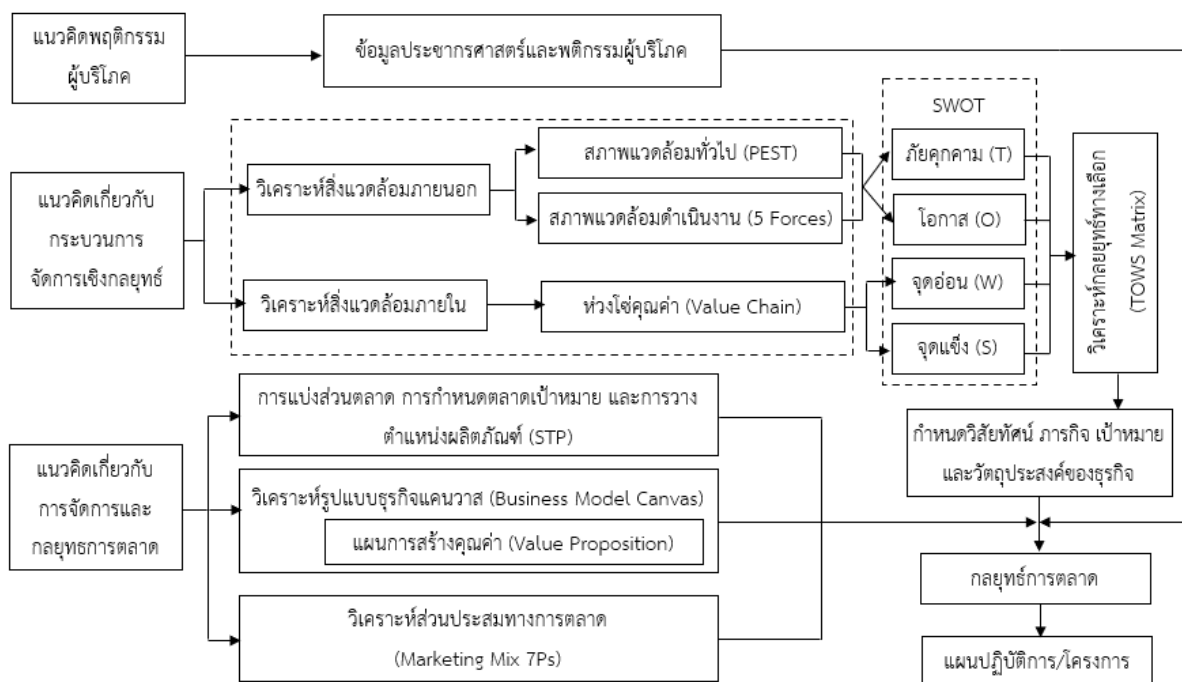
แบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Nonprobability Sampling) เป็นการสุ่มแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) กับลูกค้าร้านค้าปลีกและค้าส่งห้างหุ้นส่วนจำกัดกวงฮงหลังจากนั้นตรวจสอบความถูกต้อง และครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถามเพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากที่ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ดังนี้ 1) ค่าร้อยละ (Percentage) อธิบายข้อมูลทั่วไปและข้อมูลพฤติกรรมเกี่ยวกับการเลือกซื้อสินค้า 2) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อธิบายข้อมูลความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดในการเลือกซื้อสินค้า เกณฑ์ในการแปลผลค่าเฉลี่ย ดังนี้ 1.00-1.80 พึงพอใจน้อยที่สุด 1.81-2.60 พึงพอใจน้อย 2.6-3.40 พึงพอใจปานกลาง 3.41-4.20 พึงพอใจมาก และ 4.21-5.00 พึงพอใจมาก โดยนำเสนอในรูปตารางประกอบคำบรรยายร่วมกับการวิเคราะห์การแบ่งส่วนตลาด การกำหนดตลาดเป้าหมาย และการวางตำแหน่งผลิตภัณฑ์การวิเคราะห์รูปแบบธุรกิจแคนวาส (Business Model Canvas) การวิเคราะห์ส่วนประสมทางการตลาด การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมในการดำเนินงานผล การวิเคราะห์ห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) เพื่อให้ได้การประเมินองค์การและสภาพแวดล้อมจุดแข็งจุดอ่อนโอกาสและภาวะคุกคาม (SWOT Analysis) และทำการกำหนดกลยุทธ์ทางเลือกด้วย TOWS Matrix เพื่อกำหนดกลยุทธ์การตลาดร้านค้าปลีกและค้าส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัดกวงฮงอำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัย เรื่อง กลยุทธ์การตลาดร้านค้าปลีกและค้าส่งห้างหุ้นส่วนจำกัดกวงฮงอำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนครผู้วิจัยนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย โดยมีการประยุกต์ใช้แนวคิดและทฤษฎี ดังนี้ การวิเคราะห์การแบ่งส่วนตลาด การกำหนดตลาดเป้าหมาย และการวางตำแหน่งผลิตภัณฑ์การวิเคราะห์รูปแบบธุรกิจแคนวาส (Business Model Canvas) การวิเคราะห์ส่วนประสมทางการตลาด การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมในการดำเนินงานผล การวิเคราะห์ห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) เพื่อให้ได้การประเมินองค์การและสภาพแวดล้อมจุดแข็งจุดอ่อนโอกาสและภาวะคุกคาม (SWOT Analysis) และทำการกำหนดกลยุทธ์ทางเลือกด้วย TOWS Matrix ดังนี้



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย สามารถสรุป ผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อสินค้าและบริการของร้านค้าปลีกค้าส่งห้างหุ้นส่วนจำกัดกวงฮงอำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนครพบว่า

1.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 61.25) มีอายุในช่วง 31 - 40 ปี (ร้อยละ 36.00) และอายุ 20 - 30 ปี (ร้อยละ 23.25) ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น (ร้อยละ 28.00) และอนุปริญญา / ปวส. (ร้อยละ 22.50) อาชีพลูกจ้างทั่วไป (ร้อยละ 28.75) และเกษตรกร (ร้อยละ 19.50) โดยส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 9,000 บาท (ร้อยละ 43.25)

1.2 ข้อมูลพฤติกรรมในการเลือกซื้อสินค้าจากร้านค้าปลีกและค้าส่งห้างหุ้นส่วนจำกัดกวงฮงอำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร ผู้ของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เคยซื้อสินค้ากับร้านค้าปลีกและค้าส่งห้างหุ้นส่วนจำกัดกวงฮง (ร้อยละ 94.00) โดยรู้จักด้วยตนเองมากที่สุด (ร้อยละ 50.27) ผู้ที่ตัดสินใจซื้อสินค้า คือ ตัดสินใจด้วยตนเอง (ร้อยละ 89.10) ส่วนใหญ่ซื้อสินค้าประเภทสินค้าอุปโภค เช่น ผงซักฟอก ยาสระผม สบู่ แปรงสีฟัน ยาสีฟัน น้ำยาล้างจาน เป็นต้น มากที่สุด (ร้อยละ 90.43) รองลงมา คือ สินค้าบริโภค เช่น น้ำมัน เครื่องปรุงร บะหมี่กึ่งสำเร็จรูป น้ำตาลทราย ปลากระป๋อง เป็นต้น (ร้อยละ 83.78) และเครื่องดื่มไร้แอลกอฮอล์ เช่น น้ำเปล่า น้ำอัดลม นม น้ำผลไม้ เป็นต้น (ร้อยละ 66.76) เหตุผลที่สำคัญที่ทำให้เลือกซื้อเนื่องจากมีสินค้าให้เลือกหลากหลาย (ร้อยละ 37.23) มีสินค้าที่ต้องการอย่างครบครัน (ร้อยละ

26.86) ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการซื้อสินค้าเพื่อบริโภคในครอบครัว (ร้อยละ 88.83) ระยะเวลาที่ซื้อสินค้าจากร้านค้าปลีกและค้าส่งห้างหุ้นส่วนจำกัดกวงฮง ประมาณ 5 - 10 ปี (ร้อยละ 31.38) โดยช่วงวันที่สะดวกซื้อสินค้าไม่แน่นอน (ร้อยละ 72.07) ช่วงเวลาที่สะดวกซื้อสินค้าหลัง 17.31 น. เป็นต้นไป (ร้อยละ 32.45) ความถี่ในการซื้อสินค้า 2 - 3 ครั้งต่อสัปดาห์ (ร้อยละ 47.07) และมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการซื้อสินค้าอยู่ที่ 500 - 1,000 บาท (ร้อยละ 43.62) และมีความต้องการให้ห้างร้านค้าปลีกและค้าส่งห้างหุ้นส่วนจำกัดกวงฮงมีความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ (ร้อยละ 30.85)

1.3 ความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการเลือกซื้อสินค้าจากร้านค้าปลีกและค้าส่งห้างหุ้นส่วนจำกัดกวงฮงอำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดจำนวน 25 หัวข้อและระดับมากจำนวน 14 หัวข้อดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการเลือกซื้อสินค้าจากร้านค้าปลีกและค้าส่งห้างหุ้นส่วนจำกัดกวงฮง

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านผลิตภัณฑ์			
มีสินค้าหลากหลายประเภท ทั้งสินค้าอุปโภคบริโภค	4.66	0.6	มากที่สุด
สินค้าที่วางขาย มีความใหม่และมีความสะอาดตลอดเวลา	4.33	0.78	มากที่สุด
มีปริมาณสินค้าที่เพียงพอต่อการขาย	4.29	0.71	มากที่สุด
มีสินค้าหลากหลายยี่ห้อและขนาดสินค้า	4.25	0.63	มากที่สุด
สินค้านี้อายุไม่หมดอายุ	4.23	0.8	มากที่สุด
มีสินค้าตามโอกาส และเทศกาลขาย	4.23	0.75	มากที่สุด
ด้านราคา			
มีการกำหนดราคาขายส่งและขายปลีกได้อย่างเหมาะสม	4.35	0.69	มากที่สุด
สินค้ามีหลายระดับราคาให้เลือกตามขนาดและคุณภาพของสินค้า	4.29	0.71	มากที่สุด
มีการแจ้งราคาสินค้าเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงราคา	4.26	0.76	มากที่สุด
มีป้ายบอกราคาที่ชัดเจน มองเห็นได้ง่าย	4.21	0.79	มากที่สุด
สินคาราคาถูกกว่าร้านอื่น	4.08	0.81	มาก
สามารถต่อรองราคาได้	4.07	0.83	มาก
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย			
ร้านมีการอำนวยความสะดวกในการจัดหาสินค้าให้กับลูกค้า	4.41	0.69	มากที่สุด
การจัดสินค้าเป็นระเบียบ มีหมวดหมู่สะดวกในการซื้อ	4.37	0.75	มากที่สุด

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ทำเลที่ตั้งของร้าน หาง่าย (ใกล้ร้าน / ใกล้บ้าน / ใกล้ที่ทำงาน)	4.36	0.66	มากที่สุด
เวลาเปิด-ปิด มีความเหมาะสม (07.00 - 19.00 น.)	4.35	0.67	มากที่สุด
มีพื้นที่จอดรถที่เหมาะสมและเพียงพอ	4.19	0.74	มาก
ด้านการส่งเสริมการตลาด			
มีป้ายโฆษณาต่าง ๆ ที่เห็นชัด สะดุดตา	4.19	0.74	มาก
มีพนักงานขายนำเสนอขายสินค้า	4.17	0.75	มาก
มีส่วนลดเมื่อซื้อสินค้าจำนวนมาก	4.16	0.78	มาก
มีการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ ทั้งออฟไลน์ และออนไลน์	4.14	0.76	มาก
มีการจัดโปรโมชั่นลดราคาในช่วงเทศกาล	4.14	0.77	มาก
มีของแจก ของแถม หรือของสมนาคุณ	4.1	0.79	มาก
การร่วมชิงโชคจับฉลากตามช่วงเทศกาล	4.06	0.83	มาก
ด้านพนักงาน			
พนักงาน / เจ้าของร้านมีความรู้ในตัวสินค้าสามารถให้ข้อมูลสินค้าได้	4.4	0.65	มากที่สุด
พนักงาน / เจ้าของร้านมีการให้บริการที่ดี	4.35	0.63	มากที่สุด
พนักงาน / เจ้าของร้านบริการด้วยความกระตือรือร้น รวดเร็ว	4.35	0.71	มากที่สุด
พนักงาน / เจ้าของร้านมีความสุภาพ	4.3	0.65	มากที่สุด
พนักงาน / เจ้าของร้านเป็นผู้ที่มีอัธยาศัยดี	4.29	0.71	มากที่สุด
ด้านกระบวนการให้บริการ			
การรับชำระเงินมีความหลากหลายทั้งเงินสด บัตรเดบิต บัตรเครดิต พร้อมเพย์ คิวอาร์โค้ด และบัตรสวัสดิการของรัฐ	4.47	0.65	มากที่สุด
การคิดเงินมีความรวดเร็ว แม่นยำ	4.38	0.69	มากที่สุด
การรับเงิน / ทอนเงินรวดเร็ว ถูกต้อง	4.3	0.71	มากที่สุด
การตรวจสอบสินค้ารวดเร็ว ครบถ้วน ถูกต้อง	4.3	0.69	มากที่สุด
การส่งสินค้าสะดวก รวดเร็ว	4.29	0.66	มากที่สุด
ด้านหลักฐานทางกายภาพ			
มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า เช่น มีตะกร้าสำหรับใส่สินค้าให้กับลูกค้า	4.43	0.69	มากที่สุด

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
แสงสว่างภายในร้านเพียงพอการต่อมมองเห็น	4.19	0.77	มาก
ร้านมีสวยงามความโดดเด่น มองเห็นได้อย่างชัดเจน	4.18	0.69	มาก
ภายในร้านมีความสะอาด บรรยากาศดี	4.15	0.72	มาก
ป้ายร้านมีความโดดเด่น และชัดเจน	4.09	0.77	มาก

2. กลยุทธ์การตลาดร้านค้าปลีกและค้าส่งห้างหุ้นส่วนจำกัดกวงฮง อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัด สกลนครพบว่า จากผลการวิเคราะห์การแบ่งส่วนตลาด การกำหนดตลาดเป้าหมาย และการวางตำแหน่งผลิตภัณฑ์ ผลการวิเคราะห์รูปแบบธุรกิจแคนวาส (Business Model Canvas) การวิเคราะห์ส่วนประสมทางการตลาด ผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร ผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมในการดำเนินงาน ผลการวิเคราะห์ห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) ทำให้ได้ผลการประเมินองค์การและสภาพแวดล้อมจุดแข็ง จุดอ่อนโอกาสและภาวะคุกคาม (SWOT Analysis) แล้วทำการกำหนดกลยุทธ์ทางเลือกด้วย TOWS Matrix ดังตารางที่ 2 ทำให้ได้กลยุทธ์การตลาดร้านค้าปลีกและค้าส่งห้างหุ้นส่วนจำกัดกวงฮงจำนวน 4 กลยุทธ์ 7 โครงการ ได้แก่ โครงการที่ 1 การส่งเสริมการตลาดและการขายโครงการที่ 2 การคืนกำไรสู่สังคมเพื่อสร้างภาพลักษณ์และความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าโครงการที่ 3 การหาลูกค้าใหม่กลุ่มค้าส่งโครงการที่ 4 การเพิ่มช่องทางการโฆษณาและประชาสัมพันธ์โครงการที่ 5 การเข้าร่วมโครงการรัฐ โครงการที่ 6 การบริหารคลังสินค้าที่มีประสิทธิภาพและโครงการที่ 7 การสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงานซึ่งใช้งบประมาณทั้งหมด 118,000 บาท ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 2การกำหนดกลยุทธ์ทางเลือกด้วย TOWS Matrix

จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และภัยคุกคาม		
ปัจจัยภายใน	จุดแข็ง (Strengths)	จุดอ่อน (Weaknesses)
	1) ร้านมีความน่าเชื่อถือ และได้รับความเชื่อมั่นจากลูกค้า 2) มีสินค้าหลากหลายของประเภทสินค้า 3) ร้านมีระบบ POS เข้ามาช่วยในการขายและจัดการร้าน 4) ร้านรับทำธุรกรรมต่าง ๆ 5) มีพนักงานให้คำแนะนำและจัดเตรียมสินค้าให้กับลูกค้า 6) มีบริการจัดส่งสำหรับลูกค้าส่ง	1) ขาดการประชาสัมพันธ์หรือทำการตลาดผ่านช่องทางต่าง ๆ 2) การจัดเรียงสินค้าภายในร้านบางรายการยังไม่เป็นหมวดหมู่ 3) สินค้าบางรายการมีไม่เพียงพอต่อลูกค้าที่ต้องการในจำนวนมาก ๆ 4) สินค้าที่มีการเปลี่ยนแพ็คเกจรูปแบบใหม่ ต้องขายสินค้า

จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และภัยคุกคาม		
ปัจจัยภายนอก	7) ร้านเข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของรัฐ 8) มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการตลาด อย่างสม่ำเสมอ 9) มีการให้เครดิตสำหรับลูกค้าประจำที่เป็นลูกค้าขายส่ง	แพ้คู่แข่งรูปแบบเดิมค้างอยู่ในร้านให้หมดก่อน 5) สินค้าบางรายการราคาสูงกว่าร้านคู่แข่ง 6) พนักงานบางตำแหน่ง มีการสมัครเข้า-ลาออก บ่อย ๆ
โอกาส (Opportunities) 1) จำนวนผู้ใช้สื่อสังคมออนไลน์และการสั่งซื้อออนไลน์มากขึ้น 2) โครงการนโยบายของรัฐ 3) มีหน่วยงานของรัฐในพื้นที่หลายหน่วยงาน ช่วยในการสนับสนุนประชาสัมพันธ์และเป็นลูกค้าได้ 4) การกลับถิ่นฐานภูมิลำเนาในช่วงเทศกาลทำให้มีการจับจ่ายใช้สอยในพื้นที่มากขึ้น 5) การได้รับการสนับสนุนจากทางบริษัทตัวแทนจำหน่ายสินค้ายี่ห้อต่าง ๆ 6) การทำการตลาดประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ เพื่อเรียกฐานลูกค้าใหม่ ๆ เพิ่มขึ้นได้ 7) จำนวนร้านโชห่วยและร้านขายของชำในพื้นที่อำเภอเจริญศิลป์ และอำเภอใกล้เคียง	กลยุทธ์เชิงรุก (SO) 1) การส่งเสริมการตลาดและการขาย (S2S8O4O5) 2) การคืนกำไรสื่อสังคม (S1O3) เพื่อสร้างภาพลักษณ์และความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า 3) การหาลูกค้าใหม่กลุ่มค้าส่ง (S2S6O7)	กลยุทธ์เชิงปรับ (WO) 1) เพิ่มช่องทางการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ (W1O1O6)

จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และภัยคุกคาม		
ภัยคุกคาม (Threats) 1) มีคู่แข่งในธุรกิจมีจำนวนมาก ทำให้มีการแข่งขันในธุรกิจที่รุนแรงมากขึ้น 2) ลูกค้ามีอำนาจต่อรองสูง 3) ภาวะเศรษฐกิจถดถอย ประชาชนมีความระมัดระวังในการใช้จ่าย 4) การมีสินค้าและบริการทดแทน จากช่องทางการขายออนไลน์	กลยุทธ์เชิงรับ (ST) 1) การเข้าร่วมโครงการรัฐ (S7T3)	กลยุทธ์เชิงเปลี่ยน (WT) 1) การบริหารคลังสินค้าที่มีประสิทธิภาพ (W2W3T1) 2) การสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงาน (W6T1)

ตารางที่ 3 แผนปฏิบัติการกลยุทธ์การตลาดร้านค้าปลีกและค้าส่ง ห้างหุ้นส่วนจำกัดกวงฮง อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร

ที่	แผน	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	งบประมาณ (บาท)
1	การส่งเสริมการตลาดและการขาย	เดือนมกราคมถึงเดือนธันวาคม 2564	ผู้จัดการสาขา	10,000
2	การคืนกำไรสู่สังคม เพื่อสร้างภาพลักษณ์และความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า	เดือนมกราคมถึงเดือนมิถุนายน 2564หรือจนกว่าของหมด	เจ้าของร้านและผู้จัดการ	20,000
3	การหาลูกค้าใหม่กลุ่มค้าส่ง	เดือนมกราคมถึงเดือนธันวาคม 2564	ผู้จัดการสาขาพนักงานฝ่ายขาย และพนักงานขนส่ง	30,000
4	การเพิ่มช่องทางการโฆษณาและประชาสัมพันธ์	เดือนกรกฎาคมถึงเดือนธันวาคม 2564	ผู้จัดการสาขา	30,000
5	การเข้าร่วมโครงการรัฐ	เดือนมกราคมถึงเดือนธันวาคม 2564	ผู้จัดการสาขา	1,000

ที่	แผน	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	งบประมาณ (บาท)
6	การบริหารคลังสินค้าที่มี ประสิทธิภาพ	เดือนกรกฎาคมถึง เดือนธันวาคม 2564	ผู้จัดการสาขา พนักงาน ฝ่ายขาย และพนักงาน ดูแลคลังสินค้า	1,000
7	การสร้างแรงจูงใจในการ ทำงานให้กับพนักงาน	เดือนเมษายนถึง เดือนธันวาคม 2564	เจ้าของร้านและผู้จัดการ	26,000
รวมงบประมาณ				118,000

จากการดำเนินแผนปฏิบัติการกลยุทธ์การตลาดร้านค้าปลีกและค้าส่ง ห้างหุ้นส่วนจำกัดกวงฮง อำเภोजेरูศิลป์ จังหวัดสกลนคร มีระบบควบคุมและติดตามโครงการจากรายได้ของการขายสินค้าและให้บริการ พบว่า ตั้งแต่เดือนมกราคมถึงเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2564 ไปแล้วนั้น มีรายได้จากการขายสินค้าและให้บริการ 2,993,381 บาท ซึ่งคาดว่าจะมีความเป็นไปได้ที่รายได้จะเพิ่มขึ้นร้อยละ 10 เมื่อเปรียบเทียบกับรายได้ ปี พ.ศ. 2563 ที่มีรายได้ 5,053,698 บาท และจากโครงการคีนกำไรสื่อสังคม เพื่อสร้างภาพลักษณ์และความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า พบว่า ลูกค้าสนใจรับเจลแอลกอฮอล์ไปใช้เป็นอย่างดี และโรงพยาบาลรัฐได้นำหน้ากากอนามัย N95 และชุดป้องกันอันตรายส่วนบุคคล ไปใช้ในการให้บริการแก่ประชาชน และร้านสามารถเพิ่มจำนวนลูกค้าส่งที่เป็นร้านโชห่วยที่นำสินค้าไปขายต่อในหมู่บ้านจำนวนหลายราย

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย สามารถอภิปรายผล ดังนี้

1. พฤติกรรมในการเลือกซื้อสินค้าจากร้านค้าปลีกและค้าส่งห้างหุ้นส่วนจำกัดกวงฮง พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยซื้อสินค้ากับร้านค้าปลีกและค้าส่งห้างหุ้นส่วนจำกัดกวงฮง โดยรู้จักด้วยตนเองมากที่สุด ผู้ที่ตัดสินใจซื้อสินค้า คือ ตัดสินใจด้วยตนเอง ส่วนใหญ่ซื้อสินค้าประเภทสินค้าอุปโภคบริโภค และเครื่องใช้ไฟฟ้าแอลกอฮอล์ เหตุผลที่สำคัญที่ทำให้เลือกซื้อ เนื่องจากมีสินค้าให้เลือกหลากหลาย มีสินค้าที่ต้องการอย่างครบครัน ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการซื้อสินค้าเพื่อบริโภคในครอบครัว ความถี่ในการซื้อสินค้า 2 – 3 ครั้งต่อสัปดาห์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชินสุมล บุญนาค (2559 : 66-91) ที่พบว่า ส่วนใหญ่ใช้ตัวเองเป็นผู้ตัดสินใจ และสอดคล้องกับงานวิจัยของมณีนธรณ์ บรรลุศิลป์ และปรานทิพย์ เสยกระโทก (2561 : 1-15) ที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความถี่ในการซื้อสินค้า 3 – 4 ครั้งต่อสัปดาห์ สินค้าที่เลือกซื้อส่วนใหญ่เป็นสินค้าอุปโภคบริโภคที่เป็นของใช้ประจำวัน โดยทำการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้วยตนเอง รวมทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อธิราภรณ์ พริ้งเพระ และคณะ (2561 : 14-23) ที่พบว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่เลือกซื้อสินค้าในร้านค้าปลีกด้วยตนเองสินค้าที่ซื้อ ได้แก่ ของใช้ในครัวเรือน ความถี่ในการซื้อสัปดาห์ละ 3-4 วัน

2. ความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการเลือกซื้อสินค้าจากร้านค้าปลีกและค้าส่ง
ห้างหุ้นส่วนจำกัดกวงฮงอำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนครนำมาอธิบายผลได้ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกหัวข้อ ได้แก่ มีสินค้าหลากหลายของประเภทสินค้า ทั้งสินค้าอุปโภคบริโภค สินค้าที่วางขายมีใหม่และความสะอาดตลอดเวลา มีปริมาณสินค้าที่เพียงพอต่อการขาย มีสินค้าหลากหลายยี่ห้อและขนาดสินค้า สินค้ามีสภาพดี ไม่หมดอายุ และมีสินค้าตามโอกาส และเทศกาลขาย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อธิภรณ์ พริ้งเพระ และคณะ (2561 : 14-23) ที่พบว่า ผู้บริโภคเลือกซื้อสินค้าในร้านค้าปลีกตามปัจจัยทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ เพราะสินค้ามีคุณภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ มณีวรรณ บรรลุศิลป์ และ ปรานทิพย์ เสยกระโทก (2561 : 1-15) พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ให้ความสำคัญมากที่สุดทุกข้อ ได้แก่ สินค้ามีความหลากหลาย สินค้ามีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับ สินค้ามีวางจำหน่ายอย่างเพียงพอ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พชร พงศ์พิชญานา (2563 : 42) พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้านั้นระดับมากที่สุด ด้านผลิตภัณฑ์ คือ สินค้าครบตามที่ต้องการหลากหลายประเภท

ด้านราคา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีการกำหนดราคาขายส่งและขายปลีกได้อย่างเหมาะสม สินค้ามีหลายระดับราคาให้เลือกตามขนาดและคุณภาพของสินค้า มีการแจ้งราคาสินค้าเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงราคา มีป้ายบอกราคาที่ชัดเจน มองเห็นได้ง่าย และมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ สินค้าราคาถูกกว่าร้านอื่น และสามารถต่อรองราคาได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อธิภรณ์ พริ้งเพระ และคณะ (2561 : 14-23) ที่พบว่า ผู้บริโภคเลือกซื้อสินค้าในร้านค้าปลีกตาม ด้านราคา เพราะได้รับความสะดวกในการชำระค่าสินค้า สอดคล้องกับงานวิจัยของ มณีวรรณ บรรลุศิลป์ และปรานทิพย์ เสยกระโทก (2561 : 1-15) พบว่า ด้านราคาให้ความสำคัญในระดับสำคัญมากที่สุดทุกหัวข้อ ได้แก่ สินค้ามีป้ายราคาติดที่ ราคาของสินค้ามีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับคุณภาพและปริมาณที่ได้รับ ราคาสินค้าปรับขึ้นลงตามราคาตลาดที่เหมาะสม

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ ร้านมีการอำนวยความสะดวกในการจัดหาสินค้าให้กับลูกค้า การจัดสินค้าเป็นระเบียบ มีหมวดหมู่สะดวกในการซื้อ ทำเลที่ตั้งของร้าน ง่าย (ใกล้ร้าน / ใกล้บ้าน / ใกล้ที่ทำงาน) เวลาเปิด-ปิด มีความเหมาะสม (07.00 - 19.00 น.) และมีความพึงพอใจในระดับมากในหัวข้อ มีพื้นที่จอดรถที่เหมาะสมและเพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชื่นสมล บุนนาค (2559 : 66-91) ที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในปัจจัยทางตลาดในร้านค้าปลีกดั้งเดิมในระดับมากที่สุด ในหัวข้อเป็นร้านค้าที่อยู่ใกล้บ้านหรือใกล้ที่ทำงานหรือต้องผ่านบ่อย สอดคล้องกับงานวิจัยของ อธิภรณ์ พริ้งเพระ และคณะ (2561 : 14-23) ที่พบว่า ผู้บริโภคเลือกซื้อสินค้าในร้านค้าปลีกตามปัจจัยทางการตลาด ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมากที่สุด เพราะมีความสะดวกในการเดินทาง สอดคล้องกับงานวิจัยของ มณีวรรณ บรรลุศิลป์ และปรานทิพย์ เสยกระโทก (2561 : 1-15) พบว่า ช่องทางการจัดจำหน่าย ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมากที่สุดทุกหัวข้อ ได้แก่ ร้านค้าตั้งอยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงานหรือ

สถานที่ศึกษา ร้านค้ามีพื้นที่จอดรถสะดวก ร้านค้ามีความปลอดภัย โปร่ง โล่ง รู้สึกสบาย ปลอดภัย เมื่อเข้ามาใช้บริการ การจัดวางสินค้าภายในร้านเป็นหมวดหมู่ สะดวกในการหาสินค้า สอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกรัตน์ ดวงพิกุล และลัดดาวัลย์ นันปลิว (2563 : 77-90) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภค ด้านช่องทางการจำหน่ายอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความสะดวกรวดเร็วในการเดินทาง อยู่ใกล้แหล่งชุมชนที่พักอาศัย หรือที่ทำงาน และการจัดวางสินค้าแยกประเภท หมวดหมู่ที่เหมาะสม สะดวกต่อการเลือกซื้อ

ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกหัวข้อ ได้แก่ มีป้ายโฆษณาต่าง ๆ ที่เห็นชัด สะดุดตา มีพนักงานขายนำเสนอขายสินค้า มีส่วนลดเมื่อซื้อสินค้าจำนวนมาก มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ ทั้งออฟไลน์ และออนไลน์ มีการจัดโปรโมชั่นลดราคาในช่วงเทศกาล มีของแถม ของแถม หรือของสมนาคุณ และการร่วมชิงโชคจับฉลากตามช่วงเทศกาล สอดคล้องกับงานวิจัยของ มณีวรรณ บรรลุศิลป์ และปรานทิพย์ เสยกระโทก (2561 : 1-15) พบว่า สินค้า ด้านการส่งเสริมการตลาด ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ในหัวข้อมีการลดแลกแถม มีการเปลี่ยนหรือคืนสินค้าได้ มีการให้ซื้อสินค้าเป็นเงินเชื่อได้ มีการโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ และมีการส่งเสริมการขายอย่างต่อเนื่อง

ด้านพนักงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกหัวข้อ ได้แก่ พนักงาน / เจ้าของร้านมีความรู้ในตัวสินค้าสามารถให้ข้อมูลสินค้าได้ พนักงาน / เจ้าของร้านมีการให้บริการที่ดี พนักงาน / เจ้าของร้านบริการด้วยความกระตือรือร้น รวดเร็ว พนักงาน / เจ้าของร้านมีความสุภาพ และพนักงาน / เจ้าของร้านเป็นผู้ที่มีอัธยาศัยดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พชร พงศ์พิชญานา (2563 : 45-46) พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้านั้นระดับมากที่สุด ด้านพนักงาน คือ พนักงานและเจ้าของร้านให้บริการดี มีอัธยาศัยดี มีความสุภาพ บริการด้วยความกระตือรือร้น รวดเร็ว และมีความรู้ในตัวสินค้าสามารถให้ข้อมูลสินค้าได้

ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ทุกหัวข้อ ได้แก่ การชำระเงินมีความหลากหลายทั้งเงินสด บัตรเดบิต บัตรเครดิต พร้อมเพย์ คิวอาร์โค้ด และบัตรสวัสดิการของรัฐ การคิดเงินมีความรวดเร็ว แม่นยำ การรับเงิน / ทอนเงินรวดเร็ว ถูกต้อง การตรวจสอบสินค้ารวดเร็ว ครบถ้วน ถูกต้อง และการส่งสินค้าสะดวก รวดเร็ว สอดคล้องกับงานวิจัยของ พชร พงศ์พิชญานา (2563 : 46-47) ที่พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้านั้นระดับมากที่สุด ด้านกระบวนการ คือ การตรวจสอบสินค้านั้นรวดเร็ว ครบถ้วน ถูกต้อง การส่งสินค้าสะดวก รวดเร็ว การคิดเงินมีความรวดเร็วและแม่นยำ การชำระเงินมีความหลากหลาย ทั้งเงินสดและบัตรเครดิต และการรับเงิน / ทอนเงินรวดเร็ว ถูกต้อง

ด้านหลักฐานทางกายภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกหัวข้อ มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า เช่น มีตะกร้าสำหรับใส่สินค้าให้กับลูกค้า และมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ แสงสว่างภายในร้านเพียงพอการต่อมมองเห็น ร้านมีสวยงามความโดดเด่น มองเห็นได้อย่างชัดเจน ภายในร้านมีความสะอาด บรรยากาศดี และป้ายร้านมีความโดดเด่น และชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ

ชื่นสมล บุนนาค (2559 : 66-91) ที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในปัจจัยทางตลาดในร้านค้าปลีกดั้งเดิมในระดับมาก ในหัวข้อสภาพแวดล้อมภายนอกร้าน เช่น มีการตกแต่งหน้าร้านให้ดึงดูดความสนใจ มีการตกแต่งภายในร้านที่สวยงาม สอดคล้องกับงานวิจัยของ มณีวรรณ บรรลุศิลป์ และปรางทิพย์ เสยกระโทก (2561 : 1-15) พบว่า ด้านลักษณะทางกายภาพ ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ในหัวข้อการตกแต่งร้านสวยงาม สะอาด และมีเอกลักษณ์

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษาในครั้งนี้

1.1 จากพฤติกรรมของลูกค้าส่วนใหญ่มีเหตุผลที่สำคัญที่ทำให้เลือกซื้อเนื่องจากมีสินค้าให้เลือกหลากหลายมีสินค้าที่ต้องการอย่างครบครันซื้อสินค้าประเภทและส่วนใหญ่ซื้อสินค้าอุปโภคเช่นผงซักฟอกยาสระผมสบู่แปรงสีฟันยาสีฟันน้ำยาล้างจานเป็นต้นรองลงมาคือสินค้าบริโภคเช่นน้ำมันเครื่องปรังปะหมี่กึ่งสำเร็จรูปน้ำตาลทรายปลากระป๋องเป็นต้นร้านค้าปลีกและค้าส่งสามารถนำข้อมูลส่วนนี้มาใช้ในการจัดการคลังสินค้าให้เพียงพอได้

1.2 ด้านผลิตภัณฑ์ร้านควรนำสินค้าที่การเปลี่ยนแพ็คเกจรูปแบบใหม่มาจัดทำการส่งเสริมการขายเพื่อให้สินค้าที่แพ็คเกจรูปแบบเดิมที่ค้างอยู่ในร้านขายอย่างรวดเร็ว

1.3 ด้านราคาร้านมีการกำหนดสินค้าราคาถูกกว่าร้านอื่นและสามารถต่อรองราคาได้ในกรณีลูกค้าส่งซึ่งเป็นการรักษาสถานะที่เป็นลูกค้าส่งได้

1.4 ด้านการส่งเสริมการตลาดร้านควรมีการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆทั้งออฟไลน์และออนไลน์มีการจัดโปรโมชั่นลดราคาในช่วงเทศกาลมีของแถมหรือของสมนาคุณการร่วมชิงโชคจับฉลากตามช่วงเทศกาล

1.5 ด้านหลักฐานทางกายภาพร้านควรมีป้ายร้านมีความโดดเด่นและชัดเจน

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาต่อไป

2.1 ในการศึกษาครั้งต่อไปควรมีการศึกษาเกี่ยวกับการจัดการสินค้าคงคลังและกลยุทธ์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการจัดการคลังสินค้า

2.2 ในการศึกษาครั้งต่อไปควรมีการสัมภาษณ์พนักงานและเจ้าของร้านเพื่อให้ข้อมูลที่มีความครอบคลุมในทุกประเด็นเพื่อให้แนวทางการตลาดที่มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กนกรัตน์ ดวงพิกุล และ ลัดดาวัลย์ นันปลิว. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคจากร้านภูมิ-แพรว อำเภอเมือง จังหวัดน่าน. *วารสาร มจร. ทรัพย์สินทางปัญญา*. 4 (1), 77-90.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2561). *สถิติสำหรับงานวิจัย*. (พิมพ์ครั้งที่ 12). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชื่นสมล บุนนาค. (2559). ความพึงพอใจในปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกซื้อสินค้าในร้านค้าปลีกดั้งเดิม (โชห่วย) ในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารบริหารธุรกิจเทคโนโลยีมหานคร*. 13 (1), 66-91.
- จิราภรณ์ พริ้งเพระ และคณะ. (2561). ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกซื้อสินค้าของผู้บริโภคในร้านค้าปลีก เขตเทศบาลเมืองสุรินทร์. *วารสารวิจัยวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์*. 2 (2), 14-23.
- นรินทร์ ต้นไพบูลย์. (2563). แนวโน้มธุรกิจ/อุตสาหกรรมปี 2564-2566: ธุรกิจร้านค้าปลีกสมัยใหม่. *ออนไลน์*. สืบค้นเมื่อ 12 พฤศจิกายน 2563. แหล่งที่มา: <https://www.krungsri.com/th/research/industry/industry-outlook/Wholesale-Retail/Modern-Trade/IO/io-modern-trade-21>
- บุญชม ศรีสะอาด. (2556). *การวิจัยเบื้องต้น ฉบับปรับปรุงใหม่*. (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์น.
- เพชร พงศ์พิชญาภา. (2563). *แผนการตลาดเพื่อเพิ่มยอดขายสินค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัด กอล์ฟกายชูเปอร์ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น*. รายงานการศึกษาระดับปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- มณีวรรณ บรรลุศิลป์ และ ปรางทิพย์ เสยกระโทก. (2561). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าในร้านค้าปลีกดั้งเดิม (ร้านโชห่วย). *วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. 8 (2), 1-15.
- สำนักงานสถิติจังหวัดสกลนคร. (2564). *สถิติตัวชี้วัด สกลนคร*. *ออนไลน์*. สืบค้นเมื่อ 17 กรกฎาคม 2564. แหล่งที่มา: <http://sakonnk.nso.go.th/>
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2564). *สถิติประชากรศาสตร์ ประชากรและเคหะ*. *ออนไลน์*. สืบค้นเมื่อ 17 กรกฎาคม 2564. แหล่งที่มา: <http://statbbi.nso.go.th/staticreport/page/sector/th/01.aspx>
- ห้างหุ้นส่วนจำกัดกวงฮง. (2563). *ข้อมูลธุรกิจ*. สกลนคร: ห้างหุ้นส่วนจำกัดกวงฮง.
- Cochran, W.G. (1977). *Sampling Techniques*. (3rd ed). New York: John Wiley and Sons.

พฤติกรรมผู้บริโภคและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจ
เลือกใช้บริการสินเชื่อรถยนต์ของผู้บริโภคในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
**Consumer Behavior and the Marketing Mix that Influences the Decision
to Use a Car Loan in Northeast, Thailand**

กันตเมศร์ วลัยทวีสิน และ ช่อ วายุกัทร์

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

Kantamet Walaithavesin and Chaw Wayoopagtr

Khon Kaen University, Thailand

Corresponding Author, E-mail : Kantamet.w@kkumail.com

บทคัดย่อ

การเช่าซื้อรถยนต์ เป็นการทำสัญญาระหว่างผู้เช่าซื้อกับบริษัทผู้ให้เช่าซื้อ ซึ่งมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจ และการเติบโตของผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคและ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อรถยนต์ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก โดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชากร อายุ 20-60 ปี อาศัย อยู่ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น จังหวัดอุดรธานี และจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการ เก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ที่มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัทรวมทั้งฉบับเท่ากับ 0.97 สถิติที่ใช้ ได้แก่ ร้อยละ และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วยแบบจำลองการถดถอยพหุโลจิสติกส์ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95

ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมผู้บริโภคส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อรถยนต์ สื่อที่มี อิทธิพลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อ ได้แก่ สื่อสังคมออนไลน์ ช่องทางในการชำระค่างวดรถ ได้แก่ บาร์โค้ด/ คิวอาร์โค้ดผ่านแอปธนาคาร ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ รถยนต์ของผู้บริโภค อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 7 ปัจจัย ได้แก่ 1) สามารถชำระค่างวด ได้หลายช่องทาง เช่น ผ่านธนาคาร เคาน์เตอร์เซอร์วิส คิวอาร์โค้ด เป็นต้น 2) การแจกของขวัญของชำร่วยใน โอกาสต่าง ๆ 3) มีพนักงานขายนำเสนอและให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินเชื่อรถยนต์ 4) พนักงานมีความรู้และ ความสามารถในการให้คำแนะนำและให้คำปรึกษาที่ถูกต้อง 5) ความสะดวกรวดเร็วในการอนุมัติ 6) พนักงาน ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง 7) มีหนังสือพิมพ์ นิตยสาร โทรศัพท์ ไลน์สำหรับบริการลูกค้า โดยมีความแม่นยำ ในการทำนายอยู่ที่ร้อยละ 72.50 จากผลการศึกษา ผู้ประกอบการที่ให้บริการด้านสินเชื่อรถยนต์ สามารถ

นำไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนกลยุทธ์การตลาดในการเพิ่มยอดขายสินเชื่อรถยนต์ อันจะนำไปสู่ผลประโยชน์ทางธุรกิจที่ดีในที่สุด

คำสำคัญ: พฤติกรรมผู้บริโภค; ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด; สินเชื่อรถยนต์

Abstracts

Car leasing was the contract between the lessee and the leasing company, which was important for the economy and gross domestic product growth. The objectives of this research aimed to study consumer behavior and the marketing mix which influence decision to use a car loan. This research is a quantitative research that used convenience sampling. Sampling group included 400 respondents, which people were 20-60 yearolds in Khon Kaen, Udon Thani and Nakhon Ratchasima. The questionnaires were a tool used to collection data. The questionnaires had alpha cronbach at 0.97. The statistics used were percentage, mean, standard deviation and multiple logistic regression analysis to analyze the data at the confidence level of 95%..

The following were the results: the most of consumers never use car loan services. The media that influenced the car loan service selection were social media. The installment payment channel was barcode or QR code payment via bank applications. The marketing mixes affecting the decision to select a car loan service with statistical significance at 0.05 included seven factors that were 1) various channels of payment, for example, via bank, counter services, QR code, 2) gifts for special occasions, 3) the seller offers and gives information about a car loan, 4) the staff are knowledgeable and can give correct advice and recommendations, 5) fast approval process, 6) the staff provide service following the queue, and 7) having a newspaper, magazine, television available for waiting customers. The accuracy of forecasting the car loan selecting decision was 72.50%. The result of this study can yield benefits to the aspect of marketing strategy planning.

Keywords: Consumer Behavior; Marketing Mix; Car Loan

บทนำ

รถยนต์นับได้ว่าเป็นปัจจัยส่วนหนึ่งที่มีความจำเป็นในการดำรงชีวิตของประชาชน ทั้งในส่วนของการเดินทางเพื่อไปทำงานหรือใช้ในการเดินทางเพื่อประกอบธุรกิจ การใช้รถยนต์เป็นพาหนะนั้น ทำให้เกิดการคมนาคมและการขนส่งที่มีความรวดเร็วและสะดวกมากขึ้น จึงทำให้เกิดความต้องการครอบครองและใช้รถยนต์ของประชาชนเพิ่มมากขึ้น แต่เนื่องจากการซื้อรถยนต์นั้นยังคงมีราคาที่สูง เมื่อเทียบกับอำนาจในการซื้อของผู้บริโภค ส่งผลให้ผู้บริโภคส่วนใหญ่ไม่สามารถที่จะซื้อรถยนต์ด้วยเงินสดได้ ดังนั้น จึงเกิดบริการการขายรถยนต์แบบผ่อนชำระเป็นรายงวด เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค ซึ่งเรียกว่า “การเช่าซื้อ” เป็นบริการที่ผู้เช่าซื้อตกลงทำสัญญา ขอเช่าซื้อจากผู้ขายโดยการตกลงกันผ่อนชำระเป็นงวด ๆ จนครบตามกำหนดสัญญา ที่ได้ตกลงกันไว้ หลังจากนั้นผู้ขายจะโอนกรรมสิทธิ์การครอบครองรถยนต์ให้เป็นกรรมสิทธิ์ของผู้เช่าซื้อทันที (สิริโฉม พรหมโฉม, 2562 : 183-188) การเช่าซื้อดำเนินงานโดยสถาบันการเงิน

และบริษัทลิสซิ่ง ซึ่งเป็นบริการที่เกิดขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค ซึ่งอุตสาหกรรมการเช่าซื้อรถยนต์นี้มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจและการเติบโตของผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ การเช่าซื้อเป็นธุรกิจที่ให้ผลกำไรสูง จึงมีการแข่งขันสูงมากเพื่อแย่งชิงฐานลูกค้าให้มาใช้บริการ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการเป็นกลุ่มของเครื่องมือทางการตลาดที่องค์กรธุรกิจนำมาใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์และสามารถบรรลุเป้าหมายทางการตลาดของธุรกิจ และยังนำมาใช้เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและทำให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งเกิดจากปัจจัยหลายประการ ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด พนักงาน กระบวนการ และลักษณะทางกายภาพ ที่เกี่ยวข้องซึ่งกันและกัน ส่วนประสมทางการตลาดเป็นตัวกระตุ้นทางการตลาดในการสร้างความต้องการในตัวผลิตภัณฑ์ ทั้งนี้เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของเป้าหมายทางการตลาดได้อย่างชัดเจน (พนิตสุภา ธรรมประมวล, 2563 : 33) ที่สามารถกระตุ้นและส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่รถยนต์ของผู้บริโภคได้

บริษัท อีสานพาณิชย์ลิสซิ่ง จำกัด เป็นบริษัทที่ให้บริการด้านการเช่าซื้อรถยนต์ให้กับผู้บริโภค ในการดำเนินธุรกิจนั้นได้มีการกำหนดเป้าหมายยอดขายสินเชื่รถยนต์ เพื่อให้พนักงานใช้เป็นแนวทางในการให้บริการแก่ลูกค้า โดยได้มีการตั้งเป้าหมายไว้ดังนี้ ปี พ.ศ. 2561 ตั้งเป้าหมายไว้ 800 ล้านบาท บริษัทฯ สามารถทำการปล่อยสินเชื่เช่าซื้อรถยนต์ ได้ 720.25 ล้านบาท ปี พ.ศ. 2562 ตั้งเป้าหมายไว้ 900 ล้านบาท บริษัทฯ สามารถทำการปล่อยสินเชื่เช่าซื้อรถยนต์ ได้ 791.14 ล้านบาท และปี พ.ศ. 2563 ตั้งเป้าหมายไว้ 1,000 ล้านบาท ซึ่งบริษัทฯ สามารถทำการปล่อยสินเชื่เช่าซื้อรถยนต์ ในเดือนมกราคมถึงเดือนธันวาคมได้ 809.53 ล้านบาท (บริษัท อีสานพาณิชย์ลิสซิ่ง จำกัด, 2563 : 6-7) ซึ่งยังไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่คาดไว้ และจากสถานการณ์การแข่งขันของอุตสาหกรรมที่สูงมากเพื่อแย่งชิงฐานลูกค้า บริษัทจึงต้องการศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่รถยนต์ กรณีศึกษาประชาชนในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น จังหวัดอุดรธานี และจังหวัดนครราชสีมา เนื่องจากเป็นพื้นที่เป้าหมายของบริษัท อีสานพาณิชย์ลิสซิ่ง จำกัด เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่รถยนต์ ของผู้บริโภคในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research)

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ได้แก่ ประชากรในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น จังหวัดอุดรธานี และจังหวัดนครราชสีมา อายุ 20-60 ปี ที่มีรถยนต์หรือผู้ที่มีความต้องการซื้อรถยนต์

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชากรในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น จังหวัดอุดรธานี และจังหวัดนครราชสีมา อายุ 20-60 ปี ที่มีรถยนต์หรือผู้ที่มีความต้องการซื้อรถยนต์ จึงใช้สูตรคำนวณโดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ของ Cochran (1977 : 227-228) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 384.16 ผู้วิจัยจึงทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเพิ่มเป็น 400 คนเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมลูกค้าทุกกลุ่มการสุ่มตัวอย่างเป็นแบบสะดวก (Convenience Sampling)

2. เครื่องมือการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการวิจัยโดยแบบสอบถามมีลักษณะปลายปิด โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้ **ตอนที่ 1** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน **ตอนที่ 2** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคในใช้บริการสินเชื่รถยนต์ส่วนบุคคลของผู้บริโภค จำนวน 5 ข้อ **ตอนที่ 3** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการใช้บริการสินเชื่รถยนต์ส่วนบุคคล **ตอนที่ 4** เป็นแบบสอบถามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่รถยนต์ส่วนบุคคลของผู้บริโภค ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านลักษณะทางกายภาพ มีข้อความคำถามจำนวน 37 ข้อ มีมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ระดับความสำคัญเป็น 5 ระดับ ได้แก่ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด จากการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม พบว่า แบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัทรวมทั้งฉบับเท่ากับ 0.97 ซึ่งมีค่าสูงกว่า 0.8 (Sekaran and Bougie, 2020 : 127) นั่นคือแบบสอบถามชุดนี้มีคุณภาพดีสามารถนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษาได้

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1) ทำการแจกแบบสอบถามโดยใช้ช่องทางออนไลน์ อันเนื่องมาจากสถานการณ์การระบาดของโควิด-19 จึงทำแบบสอบถามออนไลน์ขึ้นมาแล้วส่งให้กับประชากรในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น จังหวัดอุดรธานี และจังหวัดนครราชสีมา อายุ 20-60 ปี ที่มีรถยนต์หรือผู้ที่มีความต้องการซื้อรถยนต์ ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามออนไลน์ในกูเกิ้ลฟอร์ม (Google Form) แล้วสร้างคิวอาร์โค้ด (QR Code) เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างได้ทำการสแกน (Scan) เพื่อตอบแบบสอบถามออนไลน์ จนครบจำนวน 400 คน ผู้ศึกษาทำการเก็บรวบรวม

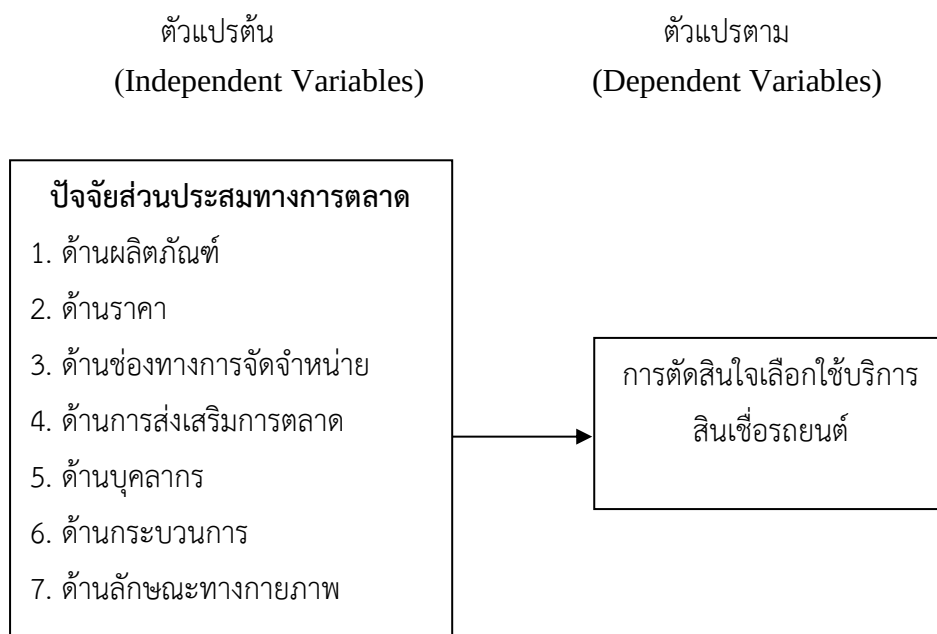
ข้อมูลแบบสอบถามในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ถึงเดือนเมษายน พ.ศ. 2564 รวมเป็นระยะเวลา 3 เดือน 2) ทำตรวจความถูกต้อง และครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูล แล้วไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากที่ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัย ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ดังนี้ 1) ใช้สถิติความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) อธิบายข้อมูลทั่วไป พฤติกรรมผู้บริโภคในใช้บริการสินเชื่อบริษัทส่วนบุคคล และความต้องการใช้บริการสินเชื่อบริษัทส่วนบุคคล การวิเคราะห์ข้อมูลได้นำเสนอเป็นตารางประกอบการบรรยายผล 2) ใช้สถิติวิเคราะห์เชิงอนุมาน เพื่อหาความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นกับตัวแปรตามด้วยแบบจำลองการถดถอยพหุโลจิสติกส์ (Multiple Logistic Regression) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 เพื่อวิเคราะห์หาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัทส่วนบุคคล ได้นำเสนอในรูปตารางประกอบคำบรรยาย

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัทส่วนบุคคล ของผู้บริโภคในภาคตะวันออกเฉียงเหนือจากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยประกอบด้วย



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย สามารถสรุป ผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปพบว่าส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง (ร้อยละ 59.50) อายุ 21 – 30 ปี (ร้อยละ 65.00) โดยมีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน (ร้อยละ 93.25) ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 73.00) และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท (ร้อยละ 68.50)

2. พฤติกรรมผู้บริโภคในใช้บริการสินเชื่อรถยนต์ส่วนบุคคลของผู้บริโภค พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ยังไม่เคยใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อรถยนต์ (ร้อยละ 50.75) ข้อมูลในส่วนของผู้ที่เคยใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อรถยนต์ พบว่า ส่วนใหญ่เคยใช้บริการ บมจ.ธนาคารธนชาติ (ร้อยละ 28.43) บมจ.อยุธยา แคปปิตอล ออโต้ลีส (ร้อยละ 24.87) บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อรถยนต์ คือ ตัดสินใจด้วยตนเอง (ร้อยละ 54.31) สื่อที่มีอิทธิพลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อรถยนต์ ได้แก่ สื่อสังคมออนไลน์ (ร้อยละ 56.35) ช่องทางในการชำระค่าวงรถ บัตรเครดิต/คิวอาร์โค้ดผ่านแอปธนาคาร (ร้อยละ 51.78)

3. ความต้องการใช้บริการสินเชื่อรถยนต์ส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต้องการที่จะตัดสินใจใช้บริการเช่าซื้อรถยนต์ (ร้อยละ 67.25) และไม่ต้องการใช้บริการ (ร้อยละ 32.75)

4. ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อรถยนต์ของผู้บริโภค อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 7 ปัจจัย ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อรถยนต์

ส่วนประสมทางการตลาด	B	S.E.	Wald	Sig.	Exp(B)
ด้านผลิตภัณฑ์					
1. วงเงินสินเชื่อให้แก่ลูกค้า	0.005	0.252	0.000	0.986	1.005
2. ระยะเวลาในการผ่อนชำระ	0.225	0.241	0.871	0.351	1.252
3. สามารถกำหนดวันจ่ายงวดชำระได้ตามต้องการ	0.106	0.194	0.301	0.584	1.112
4. ผ่อนหมดสามารถโอนทะเบียนได้ทันที	-0.186	0.201	0.861	0.353	0.830
5. มีบริการที่หลากหลายครบวงจร	0.185	0.270	0.471	0.492	1.203
6. ชื่อเสียงและความมั่นคงของบริษัท	0.056	0.280	0.041	0.840	1.058
ด้านราคา					
1. อัตราดอกเบี้ย	-0.106	0.195	0.299	0.585	0.899
2. จำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวด	0.118	0.237	0.246	0.289	1.125
3. ค่าประกันคุ้มครองสินเชื่อ	0.094	0.178	0.281	0.596	1.099

ส่วนประสมทางการตลาด	B	S.E.	Wald	Sig.	Exp(B)
4. อัตราค่าธรรมเนียมต่างๆ เช่น ค่าเปลี่ยนสัญญา ค่าบริการงานทะเบียน เป็นต้น	-0.066	0.180	0.134	0.714	0.936
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย					
1. ท่าเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ	-0.271	0.249	1.187	0.276	0.762
2. มีจำนวนสาขามาก	0.051	0.211	0.059	0.809	1.053
3. มีบริเวณที่จอดรถเพียงพอ	-0.034	0.229	0.023	0.880	0.966
4. ติดต่อบริการข้อมูลได้หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ สื่อสังคมออนไลน์ เว็บไซต์ เป็นต้น	-0.379	0.366	1.074	0.300	0.684
5. สามารถชำระค่างวดได้หลายช่องทาง เช่น ผ่าน ธนาคาร เคาน์เตอร์เซอร์วิส คิวอาร์โค้ด เป็นต้น	0.608	0.351	3.008	0.033*	1.838
6. มีบริการทำสัญญานอกสถานที่	-0.016	0.228	0.005	0.943	0.984
ด้านการส่งเสริมการตลาด					
1. การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ นิตยสาร วิทยุ อินเทอร์เน็ต สื่อสังคมออนไลน์	-0.280	0.241	1.342	0.247	0.756
2. มีการประชาสัมพันธ์ด้วยจดหมาย/ใบปลิวถึงท่าน โดยตรง	0.094	0.214	0.191	0.662	1.098
3. การแจกของขวัญของชำร่วยในโอกาสต่าง ๆ	0.379	0.206	3.385	0.036*	0.684
4. มีพนักงานขายนำเสนอและให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า รถยนต์	0.351	0.258	1.849	0.043*	1.421
5. มีอัตราส่วนลดดอกเบี้ยหากปิดบัญชีก่อนกำหนด	-0.040	0.271	0.022	0.882	0.961
ด้านบุคลากร					
1. พนักงานมีความรู้และความสามารถในการให้ คำแนะนำและให้คำปรึกษาที่ถูกต้อง	0.798	0.448	1.778	0.018*	1.818
2. พนักงานสามารถตอบข้อซักถามและให้ข้อมูลที่ ต้องการทราบได้อย่างชัดเจน	-0.052	0.434	0.014	0.904	0.949
3. ความสุภาพ อ่อนโยนที่ดี มีมนุษยสัมพันธ์ และ มารยาทที่ดีของพนักงาน	-0.211	0.388	0.295	0.587	0.810
4. ความสะดวกในการติดต่อพนักงาน	0.038	0.393	0.010	0.922	1.039
5. จำนวนพนักงานที่ให้บริการเพียงพอ	0.096	0.266	0.129	0.720	1.100

ส่วนประสมทางการตลาด	B	S.E.	Wald	Sig.	Exp(B)
ด้านกระบวนการให้บริการ					
1. ความสะดวกรวดเร็วในการอนุมัติ	0.713	0.301	5.612	0.014*	2.040
2. เจื่อนใจและขั้นตอนไม่ซับซ้อน	-0.296	0.371	0.638	0.425	0.744
3. เอกสารประกอบสินเชื่อมีความเหมาะสมกับการขอใช้บริการ	0.206	0.351	0.344	0.558	1.229
4. มีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำ เชื่อถือได้ และมีความเป็นมาตรฐาน	0.004	0.375	0.000	0.992	1.004
5. ใช้เทคโนโลยีและระบบสารสนเทศในการให้บริการ	-0.066	0.365	0.032	0.857	0.936
6. พนักงานให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	0.771	0.366	4.447	0.045*	0.462
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ					
1. สถานที่สะอาดเป็นระเบียบ	-0.216	0.384	0.316	0.574	0.806
2. สาขามีการตกแต่งอย่างสวยงามทันสมัย และภายในมีบรรยากาศที่ดี	-0.239	0.298	0.640	0.424	0.788
3. มีเครื่องมือ อุปกรณ์ สำนักงานที่ทันสมัย	0.124	0.326	0.145	0.703	1.132
4. มีหนังสือพิมพ์ นิตยสาร โทรทัศน์ ไว้สำหรับบริการลูกค้า	0.857	0.191	20.101	0.001*	2.356
5. ภายในมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ชา กาแฟ เก้าอี้รับรอง และห้องน้ำ	0.468	0.266	3.102	0.078	0.626
Constant	-0.728	0.871	0.698	0.403	0.483

หมายเหตุ: *มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 1 พบว่า มีปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัทของผู้บริโภค อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 7 ปัจจัย ได้แก่ 1) สามารถชำระค่างวดได้หลายช่องทาง เช่น ผ่านธนาคาร เคาน์เตอร์เซอร์วิส คิวอาร์โค้ด เป็นต้น 2) การแจกของขวัญของชำร่วยในโอกาสต่าง ๆ 3) มีพนักงานขายนำเสนอและให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินเชื่อบริษัท 4) พนักงานมีความรู้และความสามารถในการให้คำแนะนำและให้คำปรึกษาที่ถูกต้อง 5) ความสะดวกรวดเร็วในการอนุมัติ 6) พนักงานให้บริการตามลำดับก่อนหลัง 7) มีหนังสือพิมพ์ นิตยสาร โทรทัศน์ ไว้สำหรับบริการลูกค้า ซึ่งสามารถอธิบายการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัทได้ว่า

1. เมื่อมีความคิดเห็นต่อปัจจัยสามารถชำระค่ามัดได้หลายช่องทาง เช่น ผ่านธนาคาร เคาน์เตอร์ เซอร์วิส คิวอาร์โค้ด เป็นต้น เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลทำให้โอกาสในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัท เพิ่มขึ้น 1.838 เท่า

2. เมื่อมีความคิดเห็นต่อปัจจัยการแจกของขวัญของชำร่วยในโอกาสต่าง ๆ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลทำให้โอกาสในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัท เพิ่มขึ้น 0.684 เท่า

3. เมื่อมีความคิดเห็นต่อปัจจัยมีพนักงานขายนำเสนอและให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินเชื่อบริษัท เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลทำให้โอกาสในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัท เพิ่มขึ้น 1.421 เท่า

4. เมื่อมีความคิดเห็นต่อปัจจัยพนักงานมีความรู้และความสามารถในการให้คำแนะนำและให้คำปรึกษาที่ถูกต้อง เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลทำให้โอกาสในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัท เพิ่มขึ้น 1.818 เท่า

5. เมื่อมีความคิดเห็นต่อปัจจัยความสะดวกรวดเร็วในการอนุมัติ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลทำให้โอกาสในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัท เพิ่มขึ้น 2.040 เท่า

6. เมื่อมีความคิดเห็นต่อปัจจัยพนักงานให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลทำให้โอกาสในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัท เพิ่มขึ้น 0.462 เท่า

7. เมื่อมีความคิดเห็นต่อปัจจัยมีหนังสือพิมพ์ นิตยสาร โทรทัศน์ วัสดุสำหรับบริการลูกค้า เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลทำให้โอกาสในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัท เพิ่มขึ้น 2.356 เท่า

จากตัวแปรต้นทั้ง 7 ตัวแปร สามารถทำนายการเกิดการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัท ได้ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การจำแนกกลุ่มสำหรับค่าที่แท้จริงกับค่าที่พยากรณ์ได้

กลุ่มตัวอย่าง		ผลการพยากรณ์		
		การตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัท		ร้อยละของความถูกต้อง
		ไม่ต้องการใช้บริการ	ต้องการใช้บริการ	
การตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัท	ไม่ต้องการใช้บริการ	49	82	37.40
	ต้องการใช้บริการ	28	241	89.59
รวม				72.50

จากตารางที่ 2 ตัวแปรต้นทั้ง 7 ตัวแปรนั้น ได้แก่ 1) สามารถชำระค่ามัดได้หลายช่องทาง เช่น ผ่านธนาคาร เคาน์เตอร์ เซอร์วิส คิวอาร์โค้ด เป็นต้น 2) การแจกของขวัญของชำร่วยในโอกาสต่าง ๆ 3) มีพนักงานขายนำเสนอและให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินเชื่อบริษัท 4) พนักงานมีความรู้และความสามารถในการให้คำแนะนำ

และให้คำปรึกษาที่ถูกต้อง 5) ความสะดวกรวดเร็วในการอนุมัติ 6) พนักงานให้บริการตามลำดับก่อนหลัง 7) มีหนังสือพิมพ์ นิตยสาร โทรศัพท์ ไว้สำหรับบริการลูกค้า สามารถทำนายการเกิดการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัท ได้ถูกต้องร้อยละ 72.50

อภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลการวิจัยครั้งนี้โดยผู้วิจัยจะกล่าวถึงประเด็นที่สำคัญ และประเด็นที่น่าสนใจ ผู้วิจัยนำมาอภิปรายผลดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 21 – 30 ปี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท ส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อรถยนต์ ในส่วนของผู้ที่เคยใช้บริการส่วนใหญ่เคยใช้บริการ บมจ.ธนาคารธนชาติ บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อรถยนต์ คือ ตัดสินใจด้วยตนเอง สื่อที่มีอิทธิพลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อรถยนต์ ได้แก่ สื่อสังคมออนไลน์ ช่องทางในการชำระค่าวงรถ ได้แก่ บาร์โค้ด/คิวอาร์โค้ดผ่านแอปธนาคาร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกวรรณ แซ่ลื้อ (2556 : 55) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ กรณีศึกษาลูกค้า ในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง อายุ 21 – 30 ปี อาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของผู้บริโภคอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 7 ปัจจัย ได้แก่ 1) สามารถชำระค่าวงรถได้หลายช่องทาง เช่น ผ่านธนาคาร เคาน์เตอร์เซอร์วิส คิวอาร์โค้ด เป็นต้น 2) การแจกของขวัญของชำร่วยในโอกาสต่าง ๆ 3) มีพนักงานขายนำเสนอและให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ 4) พนักงานมีความรู้และความสามารถในการให้คำแนะนำและให้คำปรึกษาที่ถูกต้อง 5) ความสะดวกรวดเร็วในการอนุมัติ 6) พนักงานให้บริการตามลำดับก่อนหลัง 7) มีหนังสือพิมพ์ นิตยสาร โทรศัพท์ ไว้สำหรับบริการลูกค้า สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุชานันท์ จันทรา (2558 : 54-56) ศึกษากลยุทธ์การตลาดเพื่อเพิ่มยอดขายสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของบริษัท ลีสซิ่งกสิกรไทย จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ได้แก่ ความรวดเร็วในการพิจารณาสินเชื่อ พนักงานขายนำเสนอและให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ เชิดวงศ์ แรงฤทธิ์ และศุภชาติ เอี่ยมรัตนกุล (2559 : 19-33) ศึกษาปัจจัยที่มีผลในการเพิ่มยอดขายสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มือสอง พบว่า ปัจจัยที่ผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มือสองให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านบุคลากร ได้แก่ พนักงานขายนำเสนอและให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ พนักงานมีความรู้และความสามารถในการให้คำแนะนำและให้คำปรึกษาที่ถูกต้อง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัสเจรีย์ นามวงศ์ (2561 : 78-79) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์กับห้างหุ้นส่วนจำกัดแม่ข้าวต้มลีซซิ่ง พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญระดับมากที่สุดกับสามารถชำระค่าส่งผ่านธนาคาร การที่สามารถทำธุรกรรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ มีการทำงานที่รวดเร็วถูกต้องแม่นยำ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น กาแฟ น้ำดื่ม ทิว วิทยุ

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง พฤติกรรมผู้บริโภคและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัท ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้วิจัยได้นำหัวข้อที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อข้อเสนอแนะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะในการวิจัยในครั้งนี้

จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัท ประกอบด้วย 1) สามารถชำระค่าส่งได้หลายช่องทาง เช่น ผ่านธนาคาร เคาน์เตอร์เซอร์วิส คิวอาร์โค้ด เป็นต้น 2) การแจกของขวัญของชำร่วยในโอกาสต่าง ๆ 3) มีพนักงานขายนำเสนอและให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินเชื่อบริษัท 4) พนักงานมีความรู้และความสามารถในการให้คำแนะนำและให้คำปรึกษาที่ถูกต้อง 5) ความสะดวกรวดเร็วในการอนุมัติ 6) พนักงานให้บริการตามลำดับก่อนหลัง 7) มีหนังสือพิมพ์ นิตยสาร โทรทัศน์ วัสดุสำหรับบริการลูกค้า จึงนำมาเสนอแนะสำหรับธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ดังนี้

1. ผู้ให้บริการสินเชื่อบริษัทควรมีช่องทางให้ลูกค้าสามารถชำระค่าส่งได้หลายช่องทาง เช่น ผ่านธนาคาร เคาน์เตอร์เซอร์วิส คิวอาร์โค้ด เป็นต้น
2. ผู้ให้บริการสินเชื่อบริษัทควรมีการแจกของขวัญของชำร่วยในโอกาสต่าง ๆ
3. ผู้ให้บริการสินเชื่อบริษัทควรมีพนักงานมีความรู้และความสามารถในการให้คำแนะนำและให้คำปรึกษาที่ถูกต้อง เพื่อให้พนักงานขายนำเสนอและให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินเชื่อบริษัทได้เป็นอย่างดี และพนักงานควรให้บริการตามลำดับก่อนหลัง
4. ผู้ให้บริการสินเชื่อบริษัทควรมีขั้นตอนการให้บริการที่มีความสะดวกรวดเร็วในการอนุมัติ
5. ผู้ให้บริการสินเชื่อบริษัทควรมีหนังสือพิมพ์ นิตยสาร โทรทัศน์ วัสดุสำหรับบริการลูกค้า
6. ควรทำการประเมินผลโครงการอย่างต่อเนื่องเพื่อนำมาปรับปรุงการดำเนินงานของบริษัทผู้ให้บริการสินเชื่อ ให้สามารถตอบสนองได้ตรงตามความต้องการของกลุ่มผู้บริโภค

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาในครั้งต่อไปควรทำการศึกษาเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัทของผู้บริโภค

เอกสารอ้างอิง

- กนกวรรณ แซ่ลื้อ. (2556). พฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัท
กรณีศึกษาลูกค้า ในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี. รายงานการศึกษาอิสระปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- เชิดวงศ์ แรงฤทธิ์ และ ศุภชาติ เอี่ยมรัตนกุล. (2559). ปัจจัยที่มีผลในการเพิ่มยอดขายสินเชื่อบริษัทมือสอง.
วารสารเกษตรศาสตร์ธุรกิจประยุกต์. 12 (6), 19-33.
- บริษัท อีสานพาณิชย์ลิซซิง จำกัด. (2563). ข้อมูลองค์กร. อุดรธานี: บริษัท อีสานพาณิชย์ลิซซิง จำกัด.
- พนิตสุภา ธรรมประมวล. (2563). การตลาดบริการ. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: พี.เอ.อี.พี.
- สิริโฉม พรหมโฉม. (2562). สรุปสาระสำคัญของประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจให้เช่าซื้อ
รถยนต์และรถจักรยานยนต์เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. 2561. เกร็ดกฎหมายน่ารู้. 62 (1) 183-
188.
- สุชานันท์ จันทรา. (2558). กลยุทธ์การตลาดเพื่อเพิ่มยอดขายสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของบริษัท ลิซซิงกลีกรไทย
จำกัด สาขาขอนแก่น. รายงานการศึกษาอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. ขอนแก่น: วิทยาลัย
บัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อัศเจรีย์ นามวงศ์. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สินเชื่อบริษัทกับห้างหุ้นส่วนจำกัดแม่ข้าวต้ม
ลิซซิง. รายงานการศึกษาอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพมหานคร: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- Cochran, W. G. (1977). *Sampling Techniques*. (3rd ed). New York: John Wiley & Sons.
- Sekaran, U. & Bougie, R. (2020). *Research Methods for Business: A Skill-building Approach*.
(8th ed). Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.

การพัฒนากระบวนการเรียนรู้โดยบูรณาการแนวคิดจิตตปัญญาศึกษา ระบบพี่เลี้ยง และการวิจัยเป็นฐาน (CCR) เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะครูหลักสูตรการวัดประเมิน และวิจัยทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

Enhancing Learning Process by Integrating Contemplative Education Coaching System and Research Base Learning (Ccr) to Strengthen Teacher's Competencies in Educational Measurement Evaluation and Research Program, Faculty of Education, Bansomdejchaopraya Rajabhat University

สิริกร โตสติ,

ทิตยา สิทธิโสภาสกุล และ วิเชียร อินทรสมพันธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

Sirikorn Tosati,

Thittaya Sitthisopasakul and Wichian Intarasompun

Bansomdejchaopraya Rajabhat University, Thailand

Corresponding Author, E-mail : Sirikorn.to@bsru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) พัฒนาการกระบวนการเรียนรู้โดยบูรณาการแนวคิด CCR ในการเสริมสร้างสมรรถนะครูหลักสูตรการวัดประเมินและวิจัยทางการศึกษา 2) ศึกษาผลการใช้กระบวนการเรียนรู้ดำเนินการพัฒนาและเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ได้มาจากการเลือกเฉพาะเจาะจง ประกอบด้วย คณาจารย์ประจำหลักสูตรการวัดประเมินและวิจัยทางการศึกษาจำนวน 5 คน นักศึกษาหลักสูตรการวัดประเมินและวิจัยทางการศึกษาจำนวน 18 คน ครูพี่เลี้ยงจากสถานศึกษาเครือข่ายฝึกประสบการณ์วิชาชีพจำนวน 18 คน เครื่องมือที่ใช้ คือแบบสังเกต แบบสัมภาษณ์ แบบประเมินสมรรถนะ ผลวิจัยสรุปได้ ดังนี้

ผลการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ ประกอบด้วย 2 ระยะ รวม 6 กิจกรรม ได้แก่ ระยะที่ 1 เข้าใจบริบท มี 2 กิจกรรมคือ 1.1) เตรียมความพร้อมก่อนที่จะไปออกฝึกปฏิบัติวิชาชีพครูในสถานศึกษา (Practicum 1) 1.2) ประชุม แลกเปลี่ยนเรียนรู้สร้างความเข้าใจระหว่างคณาจารย์ นักศึกษา ครูพี่เลี้ยงก่อนออกไปฝึกปฏิบัติวิชาชีพครูในสถานศึกษา (Practicum 1) ระยะที่ 2 เข้าถึง พัฒนา มี 4 กิจกรรมคือ 2.1 นำแนวคิดกระบวนการ Contemplative Education Coaching และ Research Based Learning (CCR) ไปปรับใช้ในการเรียนการสอนรายวิชาเอก จำนวน 2 รายวิชา 2.2) ฝึกปฏิบัติการชั้นสังเกต แลกเปลี่ยนเรียนรู้

* วันที่รับบทความ: 23 สิงหาคม 2564; วันแก้ไขบทความ 9 กันยายน 2564; วันตอบรับบทความ: 10 กันยายน 2564

Received: August 23, 2021; Revised: September 9, 2021; Accepted: September 10, 2021

สะท้อนผลการปฏิบัติ 2.3) ปลุกฝังวิถีวิจัยให้กับนักศึกษาผ่านการทำวิจัยตนเอง 2.4) ถอดบทเรียนและฝึกปฏิบัติการเติมเต็มเสริมสร้างทักษะการออกแบบการเรียนการสอน

ผลการใช้กระบวนการเรียนรู้ฯ พบว่า นักศึกษาครูเกิดการพัฒนาสมรรถนะที่ดีขึ้น ทุกด้าน ในส่วนของคณาจารย์ในบทบาทของอาจารย์นิเทศ รวมถึงครูพี่เลี้ยง ได้รับการฝึกฝนให้มีความรู้ และทักษะในสมรรถนะเกี่ยวกับแนวคิดจิตตปัญญาศึกษา ระบบพี่เลี้ยง และการวิจัยเป็นฐาน (CCR) ที่เพิ่มมากขึ้นตามการรับรู้ของตนเอง

คำสำคัญ: สมรรถนะครู; จิตตปัญญาศึกษา; ระบบพี่เลี้ยง; การวิจัยเป็นฐาน

Abstracts

The objective of this study were (1) to enhance Learning Process by integrating Contemplative Education Coaching System and Research Base Learning (CCR) to strengthen teacher's competencies in Educational Measurement Evaluation and Research Program and. (2) to study the results of using Learning process by integrating Contemplative Education Coaching system and Research Base Learning (CCR) that lead to Professional Learning Community (PLC) establishment. To meet the objective above, data collection was conducted by developed and collected by purposive sampling 5 teachers and 18 students of Educational Measurement Evaluation and research Program, 18 mentor teachers from internship school network, using observation, interview, competency assessment method. The results of the study were as follow:

The result of Enhancing Learning Process (CCR) was comprised of 2 stages, included total 6 activities which are, the 1st stage: stage of comprehension, there were 2 activities that are 1.1) Preparing for the readiness before the students will be a student teacher (Practicum1) there. 1.2) Arranged the meeting between teacher, student, mentor teacher to exchange of knowledge and experience with the internship school as a student teacher (Practicum1). The 2nd stage: insight and develop stage, there were 4 activities included 2.1) applied the concept of CCR process to two major courses 2.2) observation practice, exchanged of knowledge and received performance feedback. 2.3) cultivate student the research process through students themselves 2.4) Lesson learned and practice to enhancing the skill of instructional design by integrating CCR.

The result of using Learning process by integrating CCR that lead to Professional Learning Community (PLC) establishment found that student teacher's competencies have improved and developed in all aspect area. Advisor and the mentor teacher also were educated to increase of knowledge and skills in ability related to concept of CCR which was increased according to their own perception.

Keywords: Teacher's Competencies; Research-base; Contemplative, Coaching System

บทนำ

สถานการณ์ด้านมาตรฐานวิชาชีพครูได้มีความเปลี่ยนแปลง เน้นการปฏิรูปครู ยกฐานะให้เป็นวิชาชีพชั้นสูง โดยปฏิรูประบบการผลิตครูให้มีคุณภาพทัดเทียมกับนานาชาติ สร้างแรงจูงใจให้คนเรียนดี และมีคุณธรรมเข้าสู่วิชาชีพครู ปรับหลักสูตรจาก 5 ปี เป็นหลักสูตร 4 ปี ที่มุ่งเน้นสมรรถนะ ประกอบกับสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานได้มีนโยบายในการพัฒนาคุณภาพของโรงเรียน ผ่านโครงการโรงเรียนมาตรฐานสากล (World Class Standard School) ซึ่งเป็นนวัตกรรมการจัดการศึกษาที่นำมาใช้เป็นมาตรการเร่งด่วนในการยกระดับการจัดการศึกษาให้มีคุณภาพมาตรฐานเทียบเท่าสากล ผู้เรียนมีศักยภาพและความสามารถแข่งขันทัดเทียมกับผู้เรียนของนานาชาติ (สำนักบริหารงานการมัธยมศึกษาตอนปลาย, 2553 : 2) โดยโรงเรียนมาตรฐานสากลมีจุดเน้น คือส่งเสริมให้ผู้เรียนมีศักยภาพเป็นพลโลก (World Citizen) ในการพัฒนาคุณภาพการจัดการเรียนการสอนเทียบเคียงมาตรฐานสากลจะต้องมีการดำเนินการทั้งหมด 3 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพวิชาการ ด้านคุณภาพของครู และด้านคุณภาพการวิจัยและพัฒนา ซึ่งมีตัวชี้วัดสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยดังนี้ 1) ด้านคุณภาพวิชาการ โรงเรียนจะต้องจัดทำหลักสูตรสถานศึกษาโดยพัฒนาการจัดการเรียนการสอนสาระการศึกษาด้วยตนเอง (Independent Study: IS) 2) ด้านคุณภาพของครู นั้นจะต้องใช้กระบวนการวิจัย สื่อหรือนวัตกรรมทางการศึกษาเพื่อพัฒนาการเรียนรู้ของนักเรียนในทุกปีการศึกษา 3) ด้านการวิจัยและพัฒนา โรงเรียนจะต้องดำเนินการทำวิจัยทั้งการวิจัยพัฒนาการบริหารและการจัดการศึกษาและการจัดการเรียนการสอนในทุกปีการศึกษา

สาระการเรียนรู้การศึกษาด้วยตนเอง (Independent Study: IS) เป็นรายวิชาใหม่ในโครงการโรงเรียนมาตรฐานสากล (World class standard school) เป็นรายวิชาที่มีการจัดการเรียนการสอนโดยใช้กระบวนการวิจัยเป็นหลักการสำคัญในการส่งเสริมทักษะการเรียนรู้ของผู้เรียน และส่งเสริมทักษะการคิดวิเคราะห์ การสังเคราะห์องค์ความรู้ การคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และพัฒนาทักษะทางวิชาการของนักเรียนอย่างเป็นระบบ

สาขาวิชาการประเมินผลและวิจัยทางการศึกษาได้ดำเนินการพัฒนาหลักสูตรการวัดประเมินและวิจัยทางการศึกษาเพื่อผลิตครูผู้สอนในสาระการศึกษาด้วยตนเอง (Independent study: IS) ในโรงเรียนมาตรฐานสากล และมุ่งผลิตครูผู้ช่วย 2 สาขาวิชา ได้แก่ ครูผู้ช่วยด้านการวัดและประเมินผลทางการศึกษา และครูผู้ช่วยด้านวิจัยทางการศึกษา ซึ่งเป็นสาขาวิชาที่มีความสำคัญในการพัฒนาโรงเรียนให้มีคุณภาพ และในการผลิตครู ที่มุ่งเน้นการเรียนรู้ฐานสมรรถนะ (Competency-Based Education; CBE) นับเป็นความท้าทายของสถาบันผลิตครูในการจัดการกระบวนการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ เพื่อผลิตครูที่ตอบโจทย์ความต้องการของสังคม สภาคณบดีคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ได้ออกแบบนวัตกรรมการผลิตและพัฒนาครู ด้วยกระบวนการ Contemplative Education (จิตตปัญญาศึกษา) Coaching และ Research Based Learning (CCR) ขึ้น เพื่อพัฒนาอาจารย์ผู้สอนนักศึกษาครู ร่วมกับครูพี่เลี้ยงในสถานศึกษา ในการเตรียมนักศึกษาก่อนฝึกปฏิบัติวิชาชีพ

จากการสืบค้นคำว่า “สมรรถนะครู” ใน E-library ของ สกว. พบงานวิจัย R&D & วิชาการ และงานวิจัยเพื่อท้องถิ่นจำนวน 3 รายการ ได้แก่ 1) การศึกษาของอรจรีย์ ณ ตะกั่วทุ่ง (2557 : 34) ศึกษาแนวปฏิบัติที่ดีในการพัฒนาสมรรถนะครูและบุคลากรทางการศึกษาด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ 2) การศึกษาของชาญชัย ศุภอรรถกร และคณะ (2556 : 43) ศึกษารูปแบบการเสริมสร้างสมรรถนะแก่ครูผู้สูงอายุในการใช้ ICT เพื่อสนับสนุนงานบริหารและงานการเรียนการสอน กรณีศึกษา : โรงเรียนบ้านธาตุ ตำบลแสนสุข อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี และ 3) การศึกษาของกุลวดี โรจน์ไพศาลกิจ และคณะ (2553 : 29) ศึกษาความร่วมมือของเครือข่ายสถาบันการศึกษาเพื่อหนุนเสริมคุณภาพการเรียนรู้ของเด็กและเยาวชน ในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน จังหวัดฉะเชิงเทรา ซึ่งทั้ง 3 งาน มีความเฉพาะในวิธีการและกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งสามารถนำมาปรับใช้ได้ เช่น การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการพัฒนาสมรรถนะครู ความร่วมมือของเครือข่ายเพื่อหนุนเสริมคุณภาพการเรียนรู้ อย่างไรก็ตามยังไม่มีการศึกษาสมรรถนะครูโดยบูรณาการแนวคิดจิตตปัญญาศึกษา ระบบพี่เลี้ยง และการวิจัยเป็นฐาน (CCR) ผู้วิจัยจึงสนใจกระบวนการ Contemplative Education (จิตตปัญญาศึกษา) Coaching และ Research Based Learning (CCR) มาใช้ออกแบบการเรียนรู้ เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะครู โดยนำร่องนักศึกษาชั้นปีที่ 1 หลักสูตรการวัดประเมินและวิจัยทางการศึกษา รวมทั้งส่งเสริมให้เกิดชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ (PLC) ระหว่างอาจารย์ผู้สอนในคณะครุศาสตร์ ผู้บริหาร ครูพี่เลี้ยงในสถานศึกษาเครือข่าย และนักศึกษาครู เพื่อประโยชน์อย่างยั่งยืน อันจะส่งผลต่อคุณภาพนักเรียนต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อพัฒนากระบวนการเรียนรู้โดยบูรณาการแนวคิด CCR ในการเสริมสร้างสมรรถนะครูหลักสูตรการวัดประเมินและวิจัยทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
2. เพื่อศึกษาผลการใช้กระบวนการเรียนรู้โดยบูรณาการแนวคิด CCR ที่นำไปสู่การเกิดชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ (PLC)

ระเบียบวิธีวิจัย

ในการพัฒนากระบวนการเรียนรู้โดยบูรณาการแนวคิดจิตตปัญญาศึกษา ระบบพี่เลี้ยง และการวิจัยเป็นฐาน (CCR) เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะครูหลักสูตรการวัดประเมินและวิจัยทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา มีกระบวนการวิจัย 2 ระยะ **ระยะที่ 1** พัฒนากระบวนการเรียนรู้ฯ โดย 1) ศึกษาเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สัมภาษณ์และสนทนากลุ่มผู้เกี่ยวข้อง (Focus Group) เพื่อศึกษาสภาพปัญหา ความต้องการ ตลอดจนนำข้อมูลมาร่าง/ออกแบบกระบวนการเรียนรู้ฯ 2) ตรวจสอบความเหมาะสมของกระบวนการฯ และเครื่องมือต่างๆ โดยผู้ทรงคุณวุฒิ ทำการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ 3) เตรียมความพร้อมในการนำกระบวนการเรียนรู้โดยบูรณาการแนวคิดจิตตปัญญาศึกษา ระบบพี่เลี้ยง และการวิจัย

เป็นฐาน (CCR) เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะครูหลักสูตรการวัดประเมินและวิจัยทางการศึกษาไปใช้ แหล่งข้อมูล ได้แก่ เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา **ระยะที่ 2** นำกระบวนการเรียนรู้ โดยบูรณาการแนวคิดจิตตปัญญาศึกษา ระบบพี่เลี้ยง และการวิจัยเป็นฐาน (CCR) เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะครูหลักสูตรการวัดประเมินและวิจัยทางการศึกษาไปใช้ โดย 1) นำกระบวนการเรียนรู้โดยบูรณาการแนวคิด จิตตปัญญาศึกษา ระบบพี่เลี้ยง และการวิจัยเป็นฐาน (CCR) เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะครูหลักสูตรการวัด ประเมินและวิจัยทางการศึกษา ที่พัฒนาขึ้น ไปใช้ โดยมีแผนการดำเนินการ และการกำกับ ติดตามผลที่ชัดเจน 2) ศึกษาสมรรถนะครู นักศึกษาครู ครูพี่เลี้ยง และนักเรียน หลังใช้กระบวนการเรียนรู้โดยบูรณาการแนวคิด จิตตปัญญาศึกษา ระบบพี่เลี้ยง และการวิจัยเป็นฐาน (CCR) ด้วยเครื่องมือที่คณะวิจัยและทีมเครือข่าย ร่วมกันพัฒนา และ 3) ประชุม สนทนากลุ่ม แลกเปลี่ยนแนวคิด สะท้อนผล การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น และ ถอดบทเรียนที่ได้รับ กลุ่มผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ 1) คณาจารย์/ผู้สอน/เคยสอนนักศึกษาหลักสูตรการวัดประเมิน และวิจัยทางการศึกษา จำนวน 5 คน จากประชากรทั้งหมด 23 คน กลุ่มตัวอย่างได้มาจากการคัดเลือก ตาม เกณฑ์คือ (1) สอน/เคยสอนนักศึกษาชั้นปีที่ 2 หลักสูตรการวัดประเมินและวิจัยทางการศึกษา (2) ยินยอมและ สมัครใจเข้าร่วมโครงการ 2) ครูพี่เลี้ยงในสถานศึกษาเครือข่ายฝึกประสบการณ์วิชาชีพครู จำนวน 16 คน ได้มา จากการคัดเลือกตามเกณฑ์คือ (1) เป็นครูพี่เลี้ยงในสถานศึกษาเครือข่ายฝึกประสบการณ์วิชาชีพครูที่ คณาจารย์ในข้อ 1) ไปนิเทศ (2) ยินยอมและสมัครใจเข้าร่วมโครงการ โดยคณะวิจัยประสานผ่านไปยัง โรงเรียนเครือข่าย สอบถามความสมัครใจและความต้องการเข้าร่วมโครงการ 3) นักศึกษาหลักสูตรการวัด ประเมินและวิจัยทางการศึกษา ชั้นปีที่ 2 จำนวน 18 คน ได้มาจากการคัดเลือกนักศึกษาชั้นปีที่ 2 สาขาวิชา การวัดประเมินและวิจัยทางการศึกษาทุกคนทั้งชั้นปี เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ 1) แบบสังเกตการเข้า ร่วมกิจกรรม 2) แบบสัมภาษณ์ความรู้สึก ความคิดเห็น สิ่งที่ได้เรียนรู้ 3) สมุดบันทึกการเรียนรู้ (Diary) 4) แบบประเมินสมรรถนะการบูรณาการแนวคิด CCR (สำหรับครูพี่เลี้ยง อาจารย์นิเทศ ทำการประเมิน ตนเอง) และ 5) แบบประเมินสมรรถนะการบูรณาการแนวคิด CCR (สำหรับครูพี่เลี้ยง อาจารย์นิเทศ ทำ การประเมินสมรรถนะของนักศึกษา) และให้คะแนนตามเกณฑ์ โดยแบบประเมินสมรรถนะ มีขั้นตอนการ สร้างและหาคุณภาพ ดังนี้

- 1.1 ศึกษาทฤษฎี ตำรา เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบ ประเมินสมรรถนะ
- 1.2 กำหนดองค์ประกอบรายการประเมิน
- 1.3 ดำเนินการสร้างแบบฝึกประเมิน และเกณฑ์การให้คะแนน Rubric สำหรับนักศึกษาครู อาจารย์นิเทศ ครูพี่เลี้ยง
- 1.4 นำแบบประเมิน ที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้ว ไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่านเป็นผู้ตรวจสอบ เพื่อขอคำแนะนำมาปรับปรุงแก้ไขส่วนที่บกพร่อง

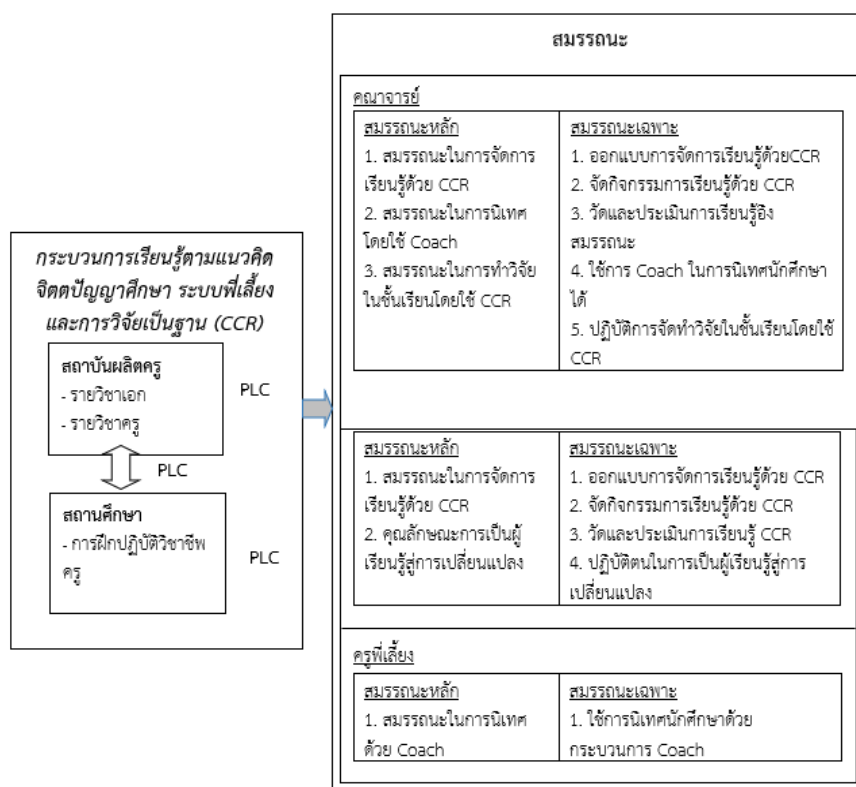
1.5 ดำเนินการแก้ไขและปรับปรุงแบบฝึกทักษะ และหาความตรงเชิงเนื้อหา (IOC : Index of Item Objective Congruence) โดยกำหนดเกณฑ์การพิจารณา คือ

เห็นว่าสอดคล้อง	ให้คะแนน	+1
ไม่แน่ใจ	ให้คะแนน	0
เห็นว่าเป็นไม่สอดคล้อง	ให้คะแนน	-1

นำข้อมูลที่รวบรวมจากความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณค่า IOC โดยใช้ดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence) ของผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง แล้วเลือกค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป ซึ่งทุกข้อรายการมีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67 – 1.00

กรอบแนวคิดในการวิจัย

คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาได้ตระหนักถึงการเปลี่ยนแปลงตลอดจนเชื่อมั่นในนวัตกรรมการผลิตและพัฒนาครูที่สภาคณบดีคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ได้ออกแบบขึ้น จึงวางแผนนำกระบวนการ **Contemplative Education** (จิตตปัญญาศึกษา) **Coaching** และ **Research Based Learning (CCR)** มาใช้ออกแบบการเรียนรู้ เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะครู รวมทั้งส่งเสริมให้เกิดชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ (PLC) ระหว่างอาจารย์ผู้สอนในคณะครุศาสตร์ ผู้บริหาร ครูพี่เลี้ยงในสถานศึกษาเครือข่าย และนักศึกษาครู มีรายละเอียดดังรูปที่ 1



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผลการวิจัย

ผลการพัฒนากระบวนการเรียนรู้โดยบูรณาการแนวคิด CCR ในการเสริมสร้างสมรรถนะครูหลักสูตรการวัดประเมินและวิจัยทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ในการออกแบบกิจกรรม ได้ทำการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และนำแนวคิดกระบวนการ Contemplative Education (จิตตปัญญาศึกษา) Coaching และ Research Based Learning (CCR) มาปรับใช้ ได้กระบวนการเรียนรู้ 2 ระยะ ได้แก่

ระยะที่ 1 เข้าใจ: บริบท ระยะนี้เป็นการศึกษา สังเกต วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน บริบทของโรงเรียน ครูพี่เลี้ยง และนักศึกษา โดยมีกิจกรรมคือ

1.1) เตรียมความพร้อมนักศึกษา ครูพี่เลี้ยง โดยคณาจารย์วิเคราะห์ข้อมูลนักศึกษา นักศึกษาทำความเข้าใจ ศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน บริบทของโรงเรียนที่จะไปออกฝึกปฏิบัติวิชาชีพครูในสถานศึกษา (Practicum 1)

1.2) ประชุมคณาจารย์ นักศึกษาและครูพี่เลี้ยง แลกเปลี่ยนเรียนรู้สร้างความเข้าใจระหว่างคณาจารย์ นักศึกษาก่อนออกไปฝึกปฏิบัติวิชาชีพครูในสถานศึกษา (Practicum 1)

ระยะที่ 2 เข้าถึงและพัฒนา

2.1) นำแนวคิดกระบวนการ Contemplative Education (จิตตปัญญาศึกษา) Coaching และ Research Based Learning (CCR) ไปปรับใช้ในการเรียนการสอนรายวิชาเอก ภาคเรียนที่ 2/2562 จำนวน 2 รายวิชา คือ วิชาการประเมินผลการศึกษาขั้นพื้นฐาน และรายวิชาการศึกษาและการจัดการเรียนรู้ในชุมชน



รูปที่ 2 บรรยากาศการบูรณาการแนวคิดจิตตปัญญากับการเรียนในรายวิชาเอก

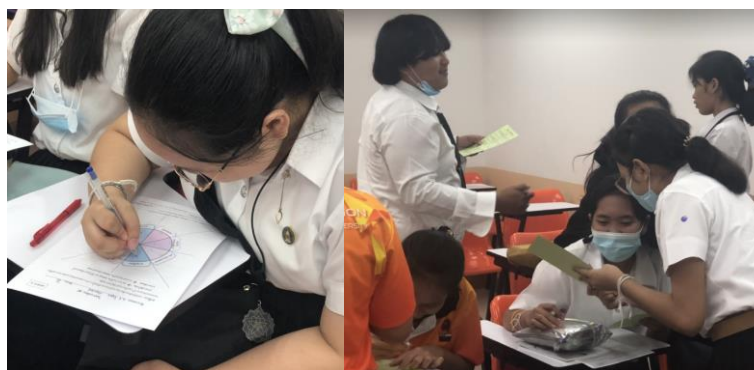
2.2) ฝึกปฏิบัติการขั้นสังเกต แลกเปลี่ยนเรียนรู้ สะท้อนผลการปฏิบัติกับครูพี่เลี้ยงในสถานศึกษา รวมทั้งเพื่อนนักศึกษา และอาจารย์นิเทศ สร้างสัมพันธภาพ ความไว้วางใจ การเปิดใจ การฟังอย่างลึกซึ้ง

2.3) ปลุกฝังวิถีวิจัยให้กับนักศึกษาผ่านการทำวิจัยตนเอง (การบันทึกสะท้อนผ่าน Diary) เปิดโอกาสให้คิดวิเคราะห์ ทดลอง เรียนรู้ด้วยตนเอง โดยมีกิจกรรมคือวิจัยตนเอง (สำหรับนักศึกษา) ซึ่งนำแนวคิดการวิจัยปฏิบัติการ (PAOR) มาออกแบบ มีการฝึกปฏิบัติผ่านกิจกรรมย่อย 3 กิจกรรม ได้แก่

1) วิเคราะห์ตน: ค้นหาเป้าหมาย : SMART Goals กิจกรรมที่จะทำให้นักศึกษาได้มีโอกาสทบทวน คิดวิเคราะห์ตนเอง และวางเป้าหมายเพื่อการพัฒนาตนเอง

2) ค้นให้พบคุณทรัพย์ในตน: My Beings กิจกรรมที่จะทำให้นักศึกษาได้ค้นหาคุณสมบัติที่ดีของตนเอง ก้าวข้ามข้อจำกัด ปัญหาอุปสรรคต่างๆในใจ

3) ออกแบบชีวิตด้วยตนเอง: Design My life กิจกรรมที่จะทำให้นักศึกษาได้วางแผนออกแบบการปฏิบัติเพื่อการพัฒนาตนเองในด้านที่ต้องการ



รูปที่ 3 ภาพกิจกรรมวิจัยตนเอง

ทั้งนี้นักศึกษาจะต้องจดบันทึกการเปลี่ยนแปลงจากการวิจัยตนเอง และส่งสมุดบันทึกการสะท้อนคิด (Diary) เพื่อให้คณาจารย์ให้ข้อมูลป้อนกลับ ให้ข้อเสนอแนะ ติดตามช่วยเหลือ 3 ครั้ง หลังสิ้นสุดการบันทึกในแต่ละสัปดาห์ รวม 3 สัปดาห์

2.4) ถอดบทเรียนและฝึกปฏิบัติการเติมเต็มเสริมสร้างทักษะการออกแบบการเรียนการสอนโดยบูรณาการแนวคิดจิตตปัญญาศึกษา ระบบพี่เลี้ยง และการวิจัยเป็นฐาน (CCR) (สำหรับนักศึกษา คณาจารย์ ครูพี่เลี้ยง)



รูปที่ 4 ฝึกปฏิบัติการเติมเต็มเสริมสร้างทักษะการออกแบบการเรียนการสอน

ผลการใช้กระบวนการเรียนรู้โดยบูรณาการแนวคิด CCR ที่นำไปสู่การเกิดชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ (PLC) สรุปข้อค้นพบได้ดังนี้

บทเรียน ทักษะที่เกิดขึ้นกับนักศึกษา

(1) ทักษะการสื่อสาร

“ได้รู้ในมุมมองของตัวเองค่ะ ว่าตัวเองแล้วลึกๆ คิดอะไรแบบไหน และปัจจุบันที่เป็นอยู่ตัวเองเป็นหมาป่า หรือยีราฟ และในการพูดแบบโค้ช พูดให้ดูมีหลักการมากยิ่งขึ้นทำให้คิดหนักเลยเวลาที่พูดออกไป แต่หนูก็ชอบค่ะทำให้ได้คิดดีค่ะ โดยภาพรวมทุกกิจกรรมมันมีความหมายที่ดีแตกต่างกันไปค่ะ หนูชอบทุกกิจกรรมเลยค่ะ”

ST04 (สัมภาษณ์, 30 กันยายน 2563)

“การสื่อสารที่ชัดเจนเป็นสิ่งสำคัญสำหรับคนเป็นครู การCoach ที่ทรงพลังเพื่อสื่อถึงนิสัย ความคิดของตัวเอง”

ST06 (สัมภาษณ์, 30 กันยายน 2563)

“เรียนรู้มารยาทในการฟัง วิธีการฟัง การพูด มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เป้าหมายในชีวิตของหนู ได้รับรู้ความรู้สึกของเพื่อนและแสดงความรู้สึกของตนเอง เข้าใจวิธีการสื่อสารภาษาหมาป่ากับยีราฟ ทำให้เราสามารถนำมาปรับใช้ได้จริงในชีวิตประจำวัน เกิดการเรียนรู้ในการเลือกใช้คำพูดแต่ละสถานการณ์”

ST13 (สัมภาษณ์, 30 กันยายน 2563)

(2) การมีเป้าหมายในชีวิต ค้นพบและเข้าใจตนเอง

“ได้เรียนรู้ตัวตนของเราว่าเราอยู่เพื่อใคร เราชอบอะไร เราถนัดอะไร และเป้าหมายของเราคืออะไร ซึ่งในความรู้สึกของหนูกิจกรรมที่เข้าร่วมเป็นกิจกรรมที่ดีและมีประโยชน์มากๆ คือเป็นกิจกรรมที่ทำให้เราได้เรียนรู้และค้นพบตัวเองมากขึ้น”

ST02 (สัมภาษณ์, 30 กันยายน 2563)

“ค้นพบตัวเองอีกอย่างคือวันนี้เรามีชีวิตอยู่ไปเพื่ออะไร ทำให้เรารู้ว่าในหนึ่งวันของเรานั้นควรใช้ชีวิตเพื่อสิ่งไหนทำอะไร เพื่อใคร ได้เรียนรู้ว่าเป้าหมายในชีวิตของเราจะสำเร็จคือเราต้องมีเป้าหมายที่ชัดเจนแล้วตั้งใจทำแล้วเราต้องมีการวางแผน...จะทำอะไร และควรทำอย่างไรถึงจะประสบความสำเร็จ”

ST02 (สัมภาษณ์, 30 กันยายน 2563)

(3) เข้าใจความเป็นครู สามารถนำไปใช้ประกอบวิชาชีพครู

“เราคิดว่าเข้าใจคำว่าครูในความหมายของเราคืออะไร”

ST02 (สัมภาษณ์, 30 กันยายน 2563)

“ได้การฝึกคิด วิเคราะห์ ฝึกสมาธิ การทำงานร่วมกัน ฯลฯ รวมไปถึงยังได้การ coach คือเทคนิควิธีการที่เราจะนำไปใช้ในวิชาชีพได้”

ST12 (สัมภาษณ์, 30 กันยายน 2563)

(4) กล้าแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ไว้วางใจกัน

“ความไว้วางใจของคนเราไม่ค่อยมี แต่ในวันนั้นเราสามารถบอกเป้าหมายให้กับเพื่อนของเราได้ ซึ่งหมายความว่าเรามีความไว้วางใจเพื่อนในระดับหนึ่ง”

ST06 (สัมภาษณ์, 30 กันยายน 2563)

“หนูได้รู้จักเพื่อนอีกด้านหนึ่งที่ไม่เคยได้ถามไม่เคยได้สนใจพอมีกิจกรรมนี้มันทำให้หนูได้เข้าใจและได้มองย้อนกลับมาตัวเองว่ามีบางอย่างที่เราก็มองความคิดที่คล้ายกันเป็นการคิดที่หนูรู้สึกเป็นผู้ใหญ่มากขึ้น”

ST17 (สัมภาษณ์, 30 กันยายน 2563)

(5) เข้าใจในความแตกต่าง

“การคิดและการมองในหลายๆแง่มุม ว่าทุกคนนั้นต่างมีความคิดที่ไม่เหมือนกัน เรายังสามารถนำความคิดของทุกคนมา ใช้หรือปรับปรุงในสิ่งที่เราไม่มีอีกด้วย”

ST12 (สัมภาษณ์, 30 กันยายน 2563)

(6) ฝึกสติ

“ได้ฝึกสมาธิ ฯลฯ.....คือเทคนิควิธีการที่เราจะนำไปใช้ในวิชาชีพได้”

ST12 (สัมภาษณ์, 30 กันยายน 2563)

(7) รู้กระบวนการวิจัย

“เรียนรู้การเขียนกระบวนการวิจัย สามารถนำไปใช้ได้จริงในชีวิตประจำวัน”

ST13 (สัมภาษณ์, 30 กันยายน 2563)

บทเรียน ทักษะที่เกิดขึ้นกับคณาจารย์ ครูพี่เลี้ยง

คณาจารย์ ครูพี่เลี้ยง เข้าใจตนเอง รับฟังเสียงภายในของตนเอง รู้เป้าหมาย เชื่อมโยงกับวิถีชีวิตการเป็นครู มีพื้นที่ปลอดภัยกล้าที่จะแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เข้าใจ ยอมรับในศักยภาพ ความสามารถ ทุกคนมีศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์เท่าเทียมกัน ได้ฝึกการ Coach การพูดสื่อสาร และการฟังอย่างลึกซึ้ง สามารถออกแบบกิจกรรมการจัดการเรียนรู้ที่เชื่อมโยงกับจิตตปัญญา

และจากการประเมินสมรรถนะนักศึกษาครูทั้ง 4 ด้าน พบว่า นักศึกษาครูเกิดการพัฒนาสมรรถนะที่ดีขึ้น ทั้งด้านค่านิยมและคุณลักษณะความเป็นครู ความรู้และศาสตร์การสอน การปฏิบัติงานในหน้าที่ครู ความสัมพันธ์กับผู้ปกครองและชุมชน รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 คะแนนเฉลี่ยระดับสมรรถนะนักศึกษาครู

ระยะการประเมินด้วย กระบวนการบูรณาการ แนวคิดจิตตปัญญาศึกษา ระบบพี่เลี้ยง และการวิจัย เป็นฐาน (CCR)		คะแนนเฉลี่ยระดับสมรรถนะนักศึกษาครู			
		ค่านิยมและ คุณลักษณะความเป็น ครู (5 คะแนน)	ความรู้และ ศาสตร์การสอน (5 คะแนน)	การปฏิบัติงาน ในหน้าที่ครู (5 คะแนน)	ความสัมพันธ์ กับผู้ปกครอง และชุมชน (5 คะแนน)
ก่อนการ พัฒนา	Mean	2.56	1.94	2.11	1.78
	SD	0.51	0.54	0.76	0.43
หลังการ พัฒนา	Mean	3.89	3.56	3.83	3.44
	SD	0.47	0.51	0.38	0.51

จากการประเมินสมรรถนะอาจารย์นิเทศ ครูพี่เลี้ยง พบว่า เมื่อได้เข้าร่วมกิจกรรมการบูรณาการแนวคิดจิตตปัญญาศึกษา ระบบพี่เลี้ยง และการวิจัยเป็นฐาน (CCR) อาจารย์นิเทศได้รับการฝึกฝนให้มีความรู้และทักษะในสมรรถนะเกี่ยวกับแนวคิดจิตตปัญญาศึกษา ระบบพี่เลี้ยง และการวิจัยเป็นฐาน (CCR) ที่เพิ่มมากขึ้นตามการรับรู้ของตนเอง รายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 คะแนนเฉลี่ยระดับสมรรถนะครูพี่เลี้ยง

ระยะการประเมินด้วย กระบวนการบูรณาการ แนวคิดจิตตปัญญาศึกษา ระบบพี่เลี้ยง และการวิจัย เป็นฐาน (CCR)		คะแนนเฉลี่ยระดับสมรรถนะครูพี่เลี้ยง			
		ค่านิยมและ คุณลักษณะความเป็น ครู (5 คะแนน)	ความรู้และ ศาสตร์การสอน (5 คะแนน)	การปฏิบัติงาน ในหน้าที่ครู (5 คะแนน)	ความสัมพันธ์ กับผู้ปกครอง และชุมชน (5 คะแนน)
ก่อนการ พัฒนา	Mean	3.35	3.59	3.41	3.35
	SD	0.49	0.51	0.51	0.49
หลังการพัฒนา	Mean	4.59	4.65	4.53	4.41
	SD	0.51	0.49	0.51	0.51

อภิปรายผลการวิจัย

การพัฒนากระบวนการเรียนรู้โดยบูรณาการแนวคิด CCR ในการเสริมสร้างสมรรถนะครูหลักสูตร การวัดประเมินและวิจัยทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา มี 2 ระยะ ได้แก่ **ระยะที่ 1** เข้าใจ: บริบท **ระยะที่ 2** เข้าถึงและพัฒนา มีกิจกรรมสำคัญ 6 กิจกรรม กิจกรรมหนึ่งที่ถูก ออกแบบมาเพื่อให้นักศึกษาเข้าใจกระบวนการวิจัย คือ การฝึกให้นักศึกษาทำวิจัยตนเอง มีการวิเคราะห์ตนเอง วางแผน ออกแบบวิธีการปฏิบัติ การสังเกต การเขียนสะท้อนคิด ซึ่งสอดคล้องกับขั้นตอนการทำวิจัยปฏิบัติการ ในชั้นเรียน ที่มีการทำงานอย่างเป็นระบบต่อเนื่องผ่านวงจรที่เรียกว่า “PAOR” มี 4 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การ วางแผน (plan) 2) การปฏิบัติตามแผน (act) 3) การสังเกตผลการปฏิบัติงาน (observe) และ 4) การ สะท้อนผลการปฏิบัติ (reflect) (สุวิมล ว่องวานิช, 2555 : 54) นอกจากนี้การสะท้อนคิดผ่านการเขียนบันทึก (Diary) มีประโยชน์ในการช่วยให้ผู้เรียนได้ตั้งเป้าหมายที่ชัดเจน สนุกในการเขียน เป็นไปตามแนวคิดของ Abigail (Abigail Beal March, 2007 อ้างถึงใน พระสุพจน์ ยืนศักดิ์, 2556 : 26) โดยซึ่งการใคร่ครวญ สะท้อนคิด ผู้เรียนจะค่อย ๆ ค้นพบด้วยตนเองว่า ปัจจัยสู่ความเป็นมืออาชีพ (ครู) ได้แก่ การใคร่ครวญสะท้อน คิด (reflection), ความมีใจที่เปิดรับ (open-mindedness), การตั้งใจ (whole-heartedness), ความ รับผิดชอบทางปัญญา (intellectual responsibility) และความสนใจ ใคร่รู้ทางปัญญา (intellectual curiosity) (วิจารณ์ พานิช, 2562 : 125)

ผลการใช้กระบวนการเรียนรู้โดยบูรณาการแนวคิด CCR ที่นำไปสู่การเกิดชุมชนแห่งการเรียนรู้ทาง วิชาชีพ (PLC) พบว่า นักศึกษาครูเกิดการพัฒนาสมรรถนะที่ดีขึ้น ในทุกด้าน ทั้งด้านค่านิยมและคุณลักษณะ ความเป็นครู ความรู้และศาสตร์การสอน การปฏิบัติงานในหน้าที่ครู ความสัมพันธ์กับผู้ปกครองและชุมชน โดย มีปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้นักศึกษาครูมีสมรรถนะที่สูงขึ้น ได้แก่ การเตรียมพร้อมตั้งแต่การบูรณาการแนวคิด CCR กับการเรียนรู้การสอนใน 2 รายวิชาเอก ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางการจัดการเรียนรู้ฐานสมรรถนะโดย สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา (2563 : 1-27) แนวทางที่ 1 : ใช้งานเดิมเสริมสมรรถนะ เป็นการจัดการ เรียนรู้ที่สอดคล้องกับสมรรถนะที่สอดคล้องกับบทเรียน ซึ่งผลที่ปรากฏสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริรัตน์ นาคนิ (2562 : 273-282) เกี่ยวกับการใช้รูปแบบการเรียนการสอนตามแนวคิดปัญหาศึกษาสำหรับนักศึกษาวิชาชีพ ครู พบว่า ผู้เรียนเกิดการตระหนักรู้ในตนเอง เกิดแรงคิด ความรู้สึก สิ่งที่ได้รับผ่านตนเองและส่งผ่านไปให้คนอื่น ทำให้มีสติ รู้ตัว พิจารณาตนเองอยู่เสมอ เล่าปัญหาและอุปสรรคที่เกิดของตนเองสู่ผู้อื่นอย่าง เปิดใจ ยอมรับ ความแตกต่างทางความคิด และการปฏิบัติตนในการอยู่ร่วมกันกับผู้อื่น เกิดการตระหนักรู้ในตนเองทั้งด้าน ความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรม ส่งเสริมให้เพื่อนเปลี่ยนแปลงในเชิงบวก เกิดแนวความคิดใหม่ๆ และ เสริมสร้างการตระหนักรู้เห็นคุณค่าตนเอง เข้าใจผู้อื่นมากขึ้นรับรู้ตนเองว่ามีด้านดีและด้านที่ต้องปรับปรุง และ เสนอแนะแนวทางการส่งเสริมตนเองให้ดีขึ้นตามลำดับ ในส่วนของคณาจารย์ในบทบาทของอาจารย์นิเทศ รวมถึงครูพี่เลี้ยง พบว่า อาจารย์นิเทศและครูพี่เลี้ยง ได้รับการฝึกฝนให้มีความรู้ และทักษะในสมรรถนะ

เกี่ยวกับแนวคิดจิตตปัญญาศึกษา ระบบพี่เลี้ยง และการวิจัยเป็นฐาน (CCR) ที่เพิ่มมากขึ้นตามการรับรู้ของตนเอง และก่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดี ระหว่างนักศึกษา และครูพี่เลี้ยง ตามแนวคิดของ วิลเลียมส์ ฤทธิคุปต์ (2562 : 1-10) ที่ใช้ทักษะการสื่อสารและสัมพันธภาพที่ดีเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานส่งเสริมให้ผู้ถูกชี้แนะใช้ศักยภาพของตน ค้นหาแนวทางแก้ปัญหา และเน้นการลงมือปฏิบัติด้วยตนเองเพื่อให้เกิดการพัฒนา และมีการเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นรูปธรรมในเรื่องใดเรื่องหนึ่งตามความต้องการและความสนใจ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้

1. ในการดำเนินการ 3 ระยะ 6 กิจกรรมการเรียนรู้ ต้องพิจารณา ประเมินบริบทเบื้องต้น ถึงความพร้อม ความสนใจ สัมพันธภาพ และเป้าหมายการเรียนรู้ร่วมกัน เพราะถ้าบริบท คณาจารย์ ครูพี่เลี้ยงไม่มีความพร้อม ไม่เชื่อมั่นในแนวคิดนี้ อาจส่งผลกระทบต่อผลการจัดกิจกรรม
2. การนำกิจกรรมดังกล่าวไปประยุกต์ใช้ ควรมีการกำหนดกรอบเงื่อนไขเวลาที่เหมาะสม มีการบูรณาการเข้ากับรายวิชา หรือมอบหมายชิ้นงาน (Project) เพื่อเห็นผลลัพธ์เป้าหมายสมรรถนะที่ชัดเจน

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

1. ควรมีการพัฒนาชุดเครื่องมือวัดและประเมินฐานสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับวิชาชีพครูในแต่ละระยะของการประกอบวิชาชีพ
2. ควรมีการศึกษาการนำแนวคิด CCR ไปใช้ในการจัดการเรียนรู้ร่วมกับชุมชน เพื่อพัฒนาสมรรถนะของนักเรียนและนักศึกษา

เอกสารอ้างอิง

- กุลวดี โรจน์ไพศาลกิจ และคณะ. (2553). *ความร่วมมือของเครือข่ายสถาบันการศึกษาเพื่อหนุนเสริมคุณภาพการเรียนรู้ของเด็กและเยาวชน ในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน จังหวัดฉะเชิงเทรา*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.)
- ชาญชัย ศุภอรรถกร และคณะ. (2556). *รูปแบบการเสริมสร้างสมรรถนะแก่ครูผู้สูงอายุในการใช้ ICT เพื่อสนับสนุนงานบริหารและงานการเรียนการสอน กรณีศึกษา : โรงเรียนบ้านธาตุ ตำบลแสนสุข อำเภอรินจบุรี จังหวัดอุบลราชธานี*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.)
- พระสุพจน์ ยืนศักดิ์. (2556). *การใช้กิจกรรมการเขียนบันทึกสองคอลัมน์เพื่อส่งเสริมความสามารถในการเขียนและนิยักรักการอ่านภาษาอังกฤษของนักเรียน ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.*
- วิจารณ์ พานิช. (2562). *วิจัยชั้นเรียนเปลี่ยนครู*. กรุงเทพมหานคร: มูลนิธิสยามกัมมาจล.

- วิไลภรณ์ ฤทธิคุปต์. (2562) การชี้แนะการสอน: แนวทางการนำไปใช้พัฒนาการจัดการเรียนการสอนของครู. *วารสารราชพฤกษ์*. 17 (1). 1-10.
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2563). *การจัดการเรียนรู้ฐานสมรรถนะเชิงรุก*. กรุงเทพมหานคร: บริษัท 21 เซ็นจูรี จำกัด.
- สำนักบริหารงานการมัธยมศึกษาตอนปลาย. (2553). *แนวทางการจัดการเรียนการสอนในโรงเรียนมาตรฐานสากล*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด.
- สิริรัตน์ นาคิน. (2562). ผลการใช้รูปแบบการเรียนการสอนตามแนวคิดปัญญาศึกษาสำหรับนักศึกษาวิชาชีพครู. *วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*. 13 (3). 273-282.
- สุวิมล ว่องวานิช. (2555). *การวิจัยปฏิบัติการในชั้นเรียน*. (พิมพ์ครั้งที่ 16). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อรจรรย์ ณ ตะกั่วทุ่ง และพร้อมศักดิ์ บึงบัว. (2557). *ระบบพัฒนาสมรรถนะครูและบุคลากรทางการศึกษาด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.)

การศึกษาพฤติกรรมการจัดการเรียนรู้ตามแนวทางสะเต็มศึกษาของนักศึกษาครู

A Study the Student Teacher's Behavior of STEM Education Learning Management

เกียรติศักดิ์ รักษาพล

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

Kiatissak Raksapoln

Valaya Alongkorn Rajabhat University under the Royal Patronage, Thailand

E-mail : kiatissak.rak@vru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและประเมินพฤติกรรมการจัดการเรียนรู้ตามแนวทางสะเต็มศึกษาของนักศึกษาครู กลุ่มเป้าหมาย คือ นักศึกษาชั้นปีที่ 4 หลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์ทั่วไป (หลักสูตรภาษาอังกฤษ) คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จำนวน 7 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบบันทึกการสังเกตพฤติกรรมการจัดการเรียนรู้ตามแนวทางสะเต็มศึกษาของนักศึกษาครู และแบบประเมินพฤติกรรมการจัดการเรียนรู้ตามแนวทางสะเต็มศึกษาของนักศึกษาครูมีองค์ประกอบ 4 ด้านได้แก่ ความสามารถในการออกแบบการจัดการเรียนรู้บูรณาการตามแนวทางสะเต็มศึกษา การอำนวยความสะดวกและให้คำปรึกษาแก่ผู้เรียน การวัดและประเมินผลการเรียนรู้ตามแนวทางสะเต็มศึกษา และการจัดการเรียนรู้ตามแนวทางสะเต็มศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่าในภาพรวมคะแนนผลการประเมินพฤติกรรมการจัดการเรียนรู้ตามแนวทางสะเต็มศึกษาของนักศึกษาครูอยู่ในระดับดี ($\bar{x} = 2.89$, S.D.= 0.45) เมื่อพิจารณาแยกตามองค์ประกอบ พบว่าคะแนนประเมินด้านความสามารถในการออกแบบการจัดการเรียนรู้บูรณาการตามแนวทางสะเต็มศึกษามีค่าสูงสุด ($\bar{x} = 3.43$, S.D.= 0.53) ตามด้วยการจัดการเรียนรู้ตามแนวทางสะเต็มศึกษา ($\bar{x} = 3.29$, S.D.= 0.49) การอำนวยความสะดวกและให้คำปรึกษาแก่ผู้เรียน ($\bar{x} = 2.43$, S.D.= 0.53) และการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ตามแนวทางสะเต็มศึกษา ($\bar{x} = 2.43$, S.D.= 0.53) ตามลำดับ

คำสำคัญ: พฤติกรรม; สะเต็มศึกษา; นักศึกษาครู

Abstracts

The purposes of this research were to study and evaluate the student teacher's behavior of STEM Education learning management, which yielded a target group of 7 individuals (fourth year) from Bachelor of Education Program in General Science (English program), Faculty of Education, Valaya Alongkorn Rajabhat University under the Royal Patronage. The tools used in this research were an observation form and assessment form for observe and evaluate of the student teacher's behavior of STEM Education learning management. The student teacher's behavior of STEM Education learning management that has four factors as follow: the ability to design STEM Education learning, facilitator and counselling with students, assessment of STEM Education learning, and STEM Education learning management. Data were analyzed by mean and standard deviation statistics. The findings of this research found that the student teacher's behavior of STEM Education learning management in overall was at the good level ($\bar{x} = 2.89$, S.D.= 0.45). When considered separately, it was found that the highest the ability to design STEM Education learning ($\bar{x} = 3.43$, S.D.= 0.53), then STEM Education learning management ($\bar{x} = 3.29$, S.D.= 0.49), facilitator and counselling with students ($\bar{x} = 2.43$, S.D.= 0.53), and assessment of STEM Education learning ($\bar{x} = 2.43$, S.D.= 0.53) respectively.

Keywords: Behavior; STEM Education; Student Teacher

บทนำ

การเปลี่ยนแปลงของโลกในยุคศตวรรษที่ 21 ที่มีความเจริญก้าวหน้า และมีการเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว ดังนั้นการจัดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 จะต้องให้ความสำคัญกับผู้เรียน การจัดการเรียนรู้ต้องเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ และในการจัดการเรียนรู้ครูผู้สอนจะต้องใช้นวัตกรรมในการจัดการเรียนรู้ในการจัดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาผู้เรียนให้เกิดการเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ หนึ่งในรูปแบบการจัดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ที่สำคัญคือการจัดการเรียนรู้แบบสะเต็มศึกษา (STEM Education) (สิทธิพล อางอินทร์, 2562 : 6)

“สะเต็ม” หรือ “STEM” เป็นคำย่อจากภาษาอังกฤษของศาสตร์ 4 สาขาวิชา ได้แก่ วิทยาศาสตร์ (Science) เทคโนโลยี (Technology) วิศวกรรมศาสตร์ (Engineering) และคณิตศาสตร์ (Mathematics) โดยสถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สสวท.) ให้คำจำกัดความของ STEM ว่า “เป็นองค์ความรู้วิชาการของศาสตร์ทั้งสี่ที่มีความเชื่อมโยงกันในโลกของความเป็นจริง ที่ต้องอาศัยองค์ความรู้ต่างๆ มาบูรณาการเข้าด้วยกันในการดำเนินชีวิตและการทำงาน” (สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, 2557 : 3-6) สะเต็มศึกษามีความสำคัญต่อประเทศในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้เป็นประชากรที่มีคุณภาพ มีทักษะการคิด การเรียนรู้ มีความสามารถในการประยุกต์ใช้องค์ความรู้ต่างๆ ในการแก้ปัญหา และมีความคิดสร้างสรรค์ที่จะสร้างนวัตกรรมต่างๆ (สำนักเลขาธิการสภาพการศึกษาศึกษา, 2559 : 6) ครูซึ่งเป็นผู้จัดการเรียนรู้ให้กับนักเรียนถือว่ามีความสำคัญในการขับเคลื่อนการจัดการเรียนรู้ตามแนวคิดสะเต็มศึกษาภายในชั้นเรียน ครูควรมีความเข้าใจอย่างลึกซึ้งและกระจ่างชัดเกี่ยวกับสะเต็มศึกษา (วารินย์พร ฟินเฟื่องฟู, 2560 : 13-23)

เมื่อโลกก้าวเข้าสู่ศตวรรษที่ 21 บทบาทของครูมีการเปลี่ยนแปลงไป กล่าวคือจากบทบาทครูที่เคยเป็นศูนย์กลางแห่งความรู้และเป็นผู้กำหนดกิจกรรมการเรียนการสอน ครูกลายมาเป็นผู้อำนวยความสะดวกในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน เป็นผู้ให้ข้อเสนอแนะและเป็นที่ปรึกษาของชั้นเรียน ครูต้องจัดการเรียนการสอนโดยใช้เทคโนโลยี เป็นผู้ที่สามารถบูรณาการกระบวนการจัดการเรียนการสอนที่สอดคล้องกับนโยบายประเทศไทย 4.0 และเป็นไปตามแนวคิดการจัดการศึกษาในศตวรรษที่ 21 (กัญญกร เอี่ยมพญา, 2561 : 35) จากรายงานการวิจัยของ อภิภา ปรัชญพฤทธิ์ (2560 : 100-136) ที่ได้พัฒนารูปแบบการผลิตครูสำหรับการศึกษายุค 4.0 พบว่าองค์ประกอบหลักในด้านหลักการผลิตครูข้อหนึ่งคือ การมุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพด้านนวัตกรรมของครู รวมถึงการพัฒนานิสิตนักศึกษาครูให้สามารถสอนนักเรียนให้มีศักยภาพด้านนวัตกรรม และในด้านการจัดการเรียนการสอนและการประเมินผลนั้นควรจัดการเรียนรู้เชิงประสบการณ์และตามสภาพจริง เน้นการออกแบบและสร้างนวัตกรรม ซึ่งแนวทางของสะเต็มศึกษาถือเป็นฐานในการสร้างผลผลิตหรือนวัตกรรม (innovation) ได้ในอนาคต (พาสนา จุลรัตน์, 2561 : 2363-2380) จากการศึกษาเอกสาร และงานวิจัยข้างต้นในกระบวนการผลิตครูให้สอดคล้องกับนโยบายประเทศไทย 4.0 และเป็นไปตามแนวคิดการจัดการศึกษาในศตวรรษที่ 21 ต้องมุ่งเน้นให้นักศึกษาครู มีศักยภาพด้านนวัตกรรม สามารถจัดการเรียนการสอนตามแนวทางสะเต็มศึกษาได้ หลังจบการศึกษาสามารถออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้ตามแนวทางสะเต็มศึกษา และจัดการเรียนการสอนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยจึงจัดกิจกรรมการเรียนรู้ในรายวิชาการสอนวิทยาศาสตร์ทั่วไป 2 ในหัวข้อ สะเต็มศึกษา ให้นักศึกษาได้เรียนรู้ผ่านสถานการณ์จำลองร่วมกับการจัดการเรียนรู้เชิงผลิภาพ เปิดโอกาสให้นักศึกษาครูได้ออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้ตามแนวทางสะเต็มศึกษาด้วยตนเอง ฝึกปฏิบัติการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ในระดับจุลภาค แล้วร่วมกันสะท้อนคิดหลังจากจบกิจกรรม ขณะเดียวกันผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและประเมินพฤติกรรมการจัดการเรียนรู้ตามแนวทางสะเต็มศึกษาของนักศึกษาครูเพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางการออกแบบและพัฒนาแผนการจัดการกิจกรรมการเรียนรู้ในรายวิชาสะเต็มศึกษา การสอนวิทยาศาสตร์สำหรับนักศึกษาครู หรือการอบรมเกี่ยวกับการจัดการเรียนรู้ตามแนวทางสะเต็มศึกษาต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาและประเมินพฤติกรรมการจัดการเรียนรู้ตามแนวทางสะเต็มศึกษาของนักศึกษาครู

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาและประเมินพฤติกรรมการจัดการเรียนรู้ตามแนวทางสะเต็มศึกษาของนักศึกษาครูเพื่อเป็นแนวทางการออกแบบและพัฒนาแผนการจัดการกิจกรรมการเรียนรู้ในรายวิชาสะเต็มศึกษา การสอนวิทยาศาสตร์สำหรับนักศึกษาครู หรือการอบรมเกี่ยวกับการจัดการเรียนรู้ตามแนวทางสะเต็มศึกษา มีขั้นตอนคือ การเลือกกลุ่มเป้าหมาย การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมายของการวิจัย ได้แก่ นักศึกษาชั้นปีที่ 4 สาขาวิชาวิทยาศาสตร์ทั่วไป (หลักสูตรภาษาอังกฤษ) คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี ที่ลงทะเบียนเรียนวิชา การสอนวิทยาศาสตร์ทั่วไป 2 ปีการศึกษา 2562 จำนวน 7 คน (ชาย 2 คน และหญิง 5 คน)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 แบบบันทึกการสังเกตพฤติกรรมการจัดการเรียนรู้ตามแนวทางสะเต็มศึกษาของนักศึกษาครู

ผู้วิจัยศึกษาเนื้อหา เอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรียนรู้ตามแนวทางสะเต็มศึกษา รูปแบบและเครื่องมือการศึกษาพฤติกรรม จากนั้นออกแบบและสร้างแบบบันทึกการสังเกตพฤติกรรมการจัดการเรียนรู้ตามแนวทางสะเต็มศึกษาของนักศึกษาครู มีองค์ประกอบดังนี้ ข้อมูลทั่วไปของผู้สังเกตและผู้ถูกสังเกต วันที่ เวลา สถานที่ รายการที่สังเกต ได้แก่ ระดับชั้นที่เลือกออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้ จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม การออกแบบและการจัดทำแผนการจัดการเรียนรู้ การฝึกปฏิบัติการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ การสะท้อนคิด ภาพการจัดกิจกรรมการปฏิบัติการจัดการเรียนรู้ และผลการสังเกต แล้วส่งแบบบันทึกการสังเกตพฤติกรรมดังกล่าวไปตรวจสอบความเหมาะสมกับผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการเรียนการสอนตามแนวทางสะเต็มศึกษาจำนวน 3 ท่านเพื่อพิจารณาความเหมาะสมของรายละเอียด พบว่ามีค่าความเที่ยงตรงอยู่ที่ระดับ 0.67 – 1.00 และนำข้อเสนอแนะมาแก้ไขปรับปรุง

2.2 แบบประเมินพฤติกรรมการจัดการเรียนรู้ตามแนวทางสะเต็มศึกษาของนักศึกษาครู

ผู้วิจัยศึกษาเนื้อหา เอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรียนรู้ตามแนวทางสะเต็มศึกษา รูปแบบและเครื่องมือการประเมินพฤติกรรม จากนั้นออกแบบและสร้างแบบประเมินพฤติกรรมการจัดการเรียนรู้ตามแนวทางสะเต็มศึกษาของนักศึกษาครู ประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 ด้านได้แก่ 1. ความสามารถในการออกแบบการจัดการเรียนรู้บูรณาการตามแนวทางสะเต็มศึกษา 2. การอำนวยความสะดวกและให้คำปรึกษาแก่ผู้เรียน 3. การวัดและประเมินผลการเรียนรู้ตามแนวทางสะเต็มศึกษา 4. การจัดการเรียนรู้ตามแนวทางสะเต็มศึกษา ตามผลการวิจัยของ อุดมลักษณ์ สรโยธิน และคณะ (2560 : 1053-1062) โดยผู้วิจัยออกแบบและสร้างรายละเอียดการประเมินเพิ่มเติม โดยแต่ละองค์ประกอบประกอบด้วยรายละเอียดการประเมิน 4 ข้อ พร้อมเกณฑ์การประเมิน แล้วส่งแบบประเมินพฤติกรรมดังกล่าวไปตรวจสอบความเหมาะสมกับผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการเรียนการสอนตามแนวทางสะเต็มศึกษาจำนวน 3 ท่านเพื่อพิจารณาความเหมาะสมของรายละเอียด พบว่ามีค่าความเที่ยงตรงอยู่ที่ระดับ 0.67 – 1.00 และนำข้อเสนอแนะมาแก้ไขปรับปรุง ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 องค์ประกอบ รายละเอียดการประเมิน และเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมการจัดการเรียนรู้ตามแนวทางสะเต็มศึกษาของนักศึกษาครู

องค์ประกอบ	รายละเอียดการประเมิน	เกณฑ์การประเมิน
1. ความสามารถในการออกแบบการจัดการเรียนรู้บูรณาการตามแนวทางสะเต็มศึกษา	1. ออกแบบแผนการจัดการเรียนรู้มีการบูรณาการความรู้ความเข้าใจเนื้อหา และกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ วิศวกรรมศาสตร์ และเทคโนโลยี 2. ออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ มีความเหมาะสมกับระดับชั้นของนักเรียน และสามารถปฏิบัติได้จริงตามแนวทางสะเต็มศึกษา 3. กำหนดสื่อ และวัสดุอุปกรณ์เหมาะสมกับการจัดการเรียนรู้ตามแนวทางสะเต็มศึกษา และวัตถุประสงค์ที่กำหนด 4. ออกแบบการวัดและประเมินผลสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การเรียนรู้	การประเมินพฤติกรรม การจัดการเรียนรู้ตาม แนวทางสะเต็มศึกษา ของนักศึกษาครู แต่ละองค์ประกอบมี เกณฑ์ดังนี้ 0 คะแนน: ไม่เป็นไปตาม รายละเอียดทุกข้อ 1 คะแนน: เป็นไปตาม รายละเอียดข้อ 1
2. การอำนวยความสะดวกและให้คำปรึกษาแก่ผู้เรียน	1. เน้นแนวทางการเรียนรู้ เพื่อให้ผู้เรียนค้นคว้าและสร้างความรู้ด้วยตนเองได้เต็มศักยภาพ 2. รับฟังปัญหาการเรียนรู้ของผู้เรียนด้วยความตั้งใจ 3. เสริมแรงให้กับผู้เรียน เพื่อให้ผู้เรียนมีความมั่นใจในการทำของตนเอง จะได้พัฒนาตนเองให้ดียิ่งขึ้น 4. ให้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับพฤติกรรม ผลงานหรือกระบวนการเรียนรู้ของผู้เรียนได้เหมาะสม	2 คะแนน: เป็นไปตาม รายละเอียดข้อ 1 และ อีก 1 ข้อ ใน 3 ข้อ 3 คะแนน: เป็นไปตาม รายละเอียดข้อ 1 และ อีก 2 ข้อ ใน 3 ข้อ 4 คะแนน: เป็นไปตาม รายละเอียดทุกข้อ
3. การวัดและประเมินผลการเรียนรู้ตามแนวทางสะเต็มศึกษา	1. มีการวัดผลประเมินผลที่สอดคล้องกับจุดประสงค์การเรียนรู้ 2. มีการวัดผลประเมินผลการเรียนรู้เพื่อปรับปรุงการเรียนการสอน และตัดสินผลการเรียนรู้ด้วยเครื่องมือ และวิธีการที่เหมาะสม 3. มีการวัดผล ประเมินผลหลายมิติอย่างเหมาะสม 4. นำผลการประเมินมาปรับปรุงและพัฒนาการจัดการเรียนรู้	
4. การจัดการเรียนรู้ตาม	1. ดำเนินการจัดการเรียนรู้ตามแผนการจัดการเรียนรู้ที่ออกแบบไว้	

องค์ประกอบ	รายละเอียดการประเมิน	เกณฑ์การประเมิน
แนวทางสะเต็ม ศึกษา	2. ส่งเสริมให้ผู้เรียนร่วมกันทำงานได้ด้วยตนเอง 3. จัดกิจกรรมที่ให้ผู้เรียนลงมือปฏิบัติจริง 4. เปิดโอกาสให้ผู้เรียนแลกเปลี่ยนความคิดเห็นทั้งภายใน กลุ่ม และต่างกลุ่ม	

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 การเก็บข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลกับกลุ่มเป้าหมายจำนวน 7 คน (ชาย 2 คน และ หญิง 5 คน) คือ นักศึกษาชั้นปีที่ 4 สาขาวิชาวิทยาศาสตร์ทั่วไป (หลักสูตรภาษาอังกฤษ) คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี ระหว่างการจัดการเรียนการสอน ในรายวิชา การสอนวิทยาศาสตร์ทั่วไป 2 ปีการศึกษา 2562 หัวข้อ สะเต็มศึกษา โดยใช้การจัดการเรียนรู้ผ่าน สถานการณ์จำลองร่วมกับการจัดการเรียนรู้เชิงผลิตภาพ ผู้วิจัยสังเกตและบันทึกผลการสังเกตกลุ่มเป้าหมาย ตั้งแต่กระบวนการออกแบบและการจัดทำแผนการจัดการเรียนรู้ การฝึกปฏิบัติการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ใน ระดับจุลภาค และการสะท้อนคิด โดยใช้แบบบันทึกการสังเกตพฤติกรรมจัดการเรียนรู้ตามแนวทางสะเต็ม ศึกษาของนักศึกษาครู

3.2 การประเมินพฤติกรรม ผู้วิจัยประเมินพฤติกรรมจัดการเรียนรู้ตามแนวทางสะเต็ม ศึกษาของนักศึกษาครูจากแบบบันทึกการสังเกตพฤติกรรมจัดการเรียนรู้ตามแนวทางสะเต็มศึกษาของ นักศึกษาครู โดยใช้แบบประเมินพฤติกรรมเกี่ยวกับการจัดการเรียนรู้ตามแนวทางสะเต็มศึกษาของนักศึกษาครู

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ผู้วิจัยนำแบบบันทึกการสังเกตพฤติกรรมจัดการเรียนรู้ตามแนวทางสะเต็มศึกษาของ นักศึกษาครู ที่เก็บรวบรวมข้อมูลมาวิเคราะห์ และสรุปประเด็นสำคัญจากผลการสังเกต

4.2 ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูล หาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนพฤติกรรมในแต่ละ องค์ประกอบเป็นรายบุคคล

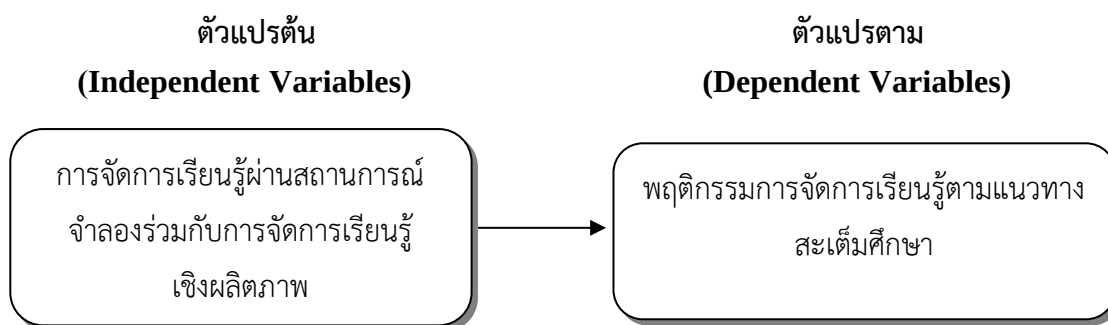
4.3 ผู้วิจัยนำแบบประเมินพฤติกรรมจัดการเรียนรู้ตามแนวทางสะเต็มศึกษาของนักศึกษา ครูมาวิเคราะห์คะแนนเฉลี่ยของคะแนนจากการประเมินพฤติกรรมจากองค์ประกอบทั้ง 4 ด้าน แล้วแปรผล ตามเกณฑ์การแปรผล ดังนี้ ช่วงคะแนน 0 -1.0 อยู่ในระดับพอใช้ 1.1 – 2.0 อยู่ในระดับปานกลาง 2.1 – 3.0 อยู่ในระดับดี และ 3.1 – 4.0 อยู่ในระดับดีมาก

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาและประเมินพฤติกรรมการจัดการเรียนรู้ตามแนวทางสะเต็มศึกษาของนักศึกษาครูจาก การทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยประกอบด้วย



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาพฤติกรรมการจัดการเรียนรู้ตามแนวทางสะเต็มศึกษาของนักศึกษาครู

การศึกษาพฤติกรรมการจัดการเรียนรู้ตามแนวทางสะเต็มศึกษาของนักศึกษาครูที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 7 คน (S1-S7) จากแบบบันทึกการสังเกตพฤติกรรมการจัดการเรียนรู้ตามแนวทางสะเต็มศึกษาของ นักศึกษาครู ผู้วิจัยนำข้อมูลมาวิเคราะห์ และสรุปประเด็นสำคัญได้ 4 ประเด็นคือ กิจกรรมการเรียนรู้ จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม แนวคิดหลักเกี่ยวกับสะเต็มศึกษา การประเมินผล ดังตารางที่ 2 และภาพชิ้นงาน บางส่วนที่ได้จากการจัดการเรียนรู้สะเต็มศึกษาในระดับจุลภาค ดังรูปที่ 1

ตารางที่ 2 ข้อสรุปประเด็นสำคัญจากแบบบันทึกการสังเกตพฤติกรรมการจัดการเรียนรู้ตามแนวทางสะเต็ม ศึกษาของนักศึกษาครู ได้แก่ กิจกรรมการเรียนรู้ จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม แนวคิดหลักเกี่ยวกับสะเต็มศึกษา และวิธีการประเมินผล

นักศึกษา ครู	กิจกรรม การเรียนรู้	จุดประสงค์ เชิงพฤติกรรม	แนวคิดหลักเกี่ยวกับสะเต็ม ศึกษา	วิธีการประเมินผล
S1	มลพิษทาง ขยะ	นักเรียน สามารถสร้าง หุ่นยนต์เพื่อ แก้ไขมลพิษ ทางขยะตาม	การให้นักเรียนออกแบบและ สร้างหุ่นยนต์จากวัสดุที่กำหนด เพื่อแก้ไขปัญหามลพิษทางขยะ บริเวณผิวน้ำจากสถานการณ์ที่ กำหนดให้ โดยใช้แนวคิดสะเต็ม	1. ประเมินความคิด สร้างสรรค์ชิ้นงาน 2. ประเมินคุณภาพของ ชิ้นงานจากความสามารถ ของชิ้นงานที่ช่วยแก้ไข

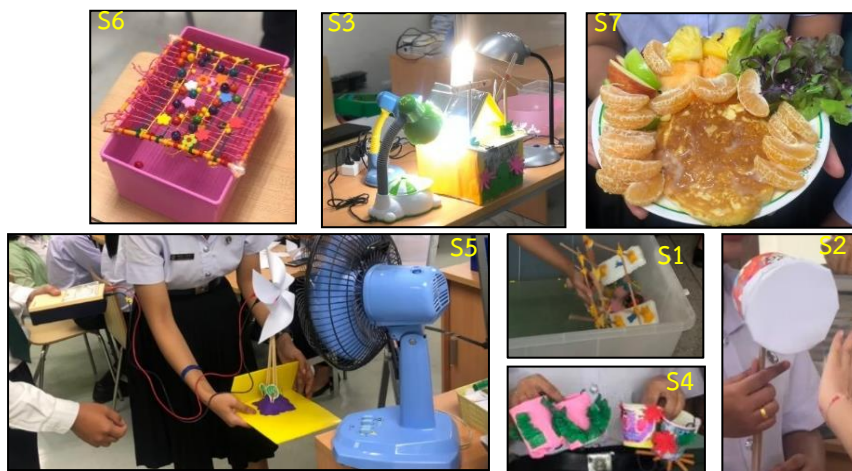
นักศึกษา ครู	กิจกรรม การเรียนรู้	จุดประสงค์ เชิงพฤติกรรม	แนวคิดหลักเกี่ยวกับสะเต็ม ศึกษา	วิธีการประเมินผล
		สถานการณ์ที่ กำหนดได้	ศึกษาที่แยกตามวิชาต่าง ๆ ได้แก่ คุณสมบัติของวัสดุ (วิทยาศาสตร์) ,กระบวนการเทคโนโลยีการ ค้นหาและรวบรวมข้อมูล (เทคโนโลยี), การออกแบบหุ่น ยนต์ (วิศวกรรมศาสตร์) และ รูปร่างทางเรขาคณิต (คณิต ศาสตร์) มาบูรณาการระหว่าง การจัดการเรียนรู้	ปัญหาตามสถานการณ์ที่ กำหนดได้ 3. ประเมินจากแบบ ประเมินการทำงานกลุ่ม
S2	เครื่อง ดนตรี มัทศจรรย์	นักเรียน สามารถสร้าง เครื่องดนตรี ประดิษฐ์จาก วัสดุที่กำหนด เพื่อให้เกิด เสียงใน รูปแบบต่าง ๆ ประกอบการ เล่นและร้อง เพลงที่กำหนด ได้	การให้นักเรียนออกแบบและ สร้างเครื่องดนตรีจากวัสดุที่ กำหนดเพื่อให้เกิดเสียงในรูปแบบ ต่าง ๆ ประกอบการเล่นและร้อง เพลงที่กำหนด โดยใช้แนวคิดสะ เต็มศึกษาที่แยกตามวิชาต่าง ๆ ได้แก่ คุณสมบัติของวัสดุ การเกิด เสียง และความสูงต่ำของเสียง (วิทยาศาสตร์) ,กระบวนการ เทคโนโลยีการค้นหาและรวบรวม ข้อมูล (เทคโนโลยี), การออกแบบ เครื่องดนตรี (วิศวกรรมศาสตร์) และรูปร่างทางเรขาคณิต (คณิต ศาสตร์) มาบูรณาการระหว่าง การจัดการเรียนรู้	1. ประเมินความคิด สร้างสรรค์ชิ้นงาน 2. ประเมินคุณภาพของ ชิ้นงานจากความสามารถ ของชิ้นงานที่ช่วยแก้ไข ปัญหาตามสถานการณ์ที่ กำหนดได้ 3. ประเมินจากแบบประ เมินทักษะกระบวนการ ทางวิทยาศาสตร์

ตารางที่ 2 (ต่อ)

นักศึกษา	กิจกรรม	จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม	แนวคิดหลักเกี่ยวกับสะเต็มศึกษา	วิธีการประเมินผล
ครู	การเรียนรู้			
S3	บ้านน้อย แสนสุข	นักเรียน สามารถ ออกแบบและ สร้างบ้าน จำลองจากวัสดุ ที่กำหนดเพื่อ แก้ปัญหาใน สถานการณ์ที่ กำหนดได้	การให้นักเรียนออกแบบและ สร้างบ้านจำลองจากวัสดุที่กำหนด เพื่อแก้ปัญหาในสถานการณ์ที่กำหนดให้ โดยใช้แนวคิด สะเต็มศึกษาที่แยกตามวิชาต่าง ๆ ได้แก่ คุณสมบัติของวัสดุ เรื่อง ฉนวนความร้อน (วิทยาศาสตร์) , กระบวนการเทคโนโลยีการค้นหา และรวบรวมข้อมูล (เทคโนโลยี), การออกแบบบ้านจำลอง (วิศวกรรมศาสตร์) และรูปร่างทาง เรขาคณิต และการวัดการคำนวณ ความยาววัสดุในการทำบ้าน จำลอง (คณิตศาสตร์) มาบูรณา การระหว่างการจัดการเรียนรู้	1. ประเมินความคิด สร้างสรรค์ชิ้นงาน 2. ประเมินคุณภาพของ ชิ้นงานจากความสามารถ ของชิ้นงานที่ช่วยแก้ไข ปัญหาตามสถานการณ์ที่ กำหนดได้ 3. ประเมินจากแบบประเมินการทำงานกลุ่ม
S4	โทรศัพท์ ตาม จินตนาการ	นักเรียน สามารถ ออกแบบและ สร้างโทรศัพท์ เพื่อสื่อสารตาม สถานการณ์ที่ กำหนดได้	การให้นักเรียนออกแบบและ สร้างโทรศัพท์เพื่อสื่อสารตาม สถานการณ์ที่กำหนด โดยใช้ แนวคิดสะเต็มศึกษาที่แยกตาม วิชาต่าง ๆ ได้แก่ คุณสมบัติของ วัสดุ ตัวกลางและการเคลื่อนที่ ของเสียง (วิทยาศาสตร์) , กระบวนการเทคโนโลยีการค้นหา และรวบรวมข้อมูล (เทคโนโลยี), การออกแบบโทรศัพท์เพื่อสื่อสาร (วิศวกรรมศาสตร์) และรูปร่าง ทางเรขาคณิต และการวัดการ	1. ประเมินความคิด สร้างสรรค์ชิ้นงาน 2. ประเมินคุณภาพของ ชิ้นงานจากความสามารถ ของชิ้นงานที่ช่วยแก้ไข ปัญหาตามสถานการณ์ที่ กำหนดได้ 3. ประเมินจากแบบประเมินการทำงานกลุ่ม

นักศึกษา ครู	กิจกรรม การเรียนรู้	จุดประสงค์เชิง พฤติกรรม	แนวคิดหลักเกี่ยวกับสะเต็ม ศึกษา	วิธีการประเมินผล
			คำนวณความยาววัสดุในการทำ โทรศัพท์สื่อสาร (คณิตศาสตร์) มาบูรณาการระหว่างการจัดการ เรียนรู้	
S5	พลังงาน ทดแทนที่ ฉันสร้างได้	นักเรียน สามารถ ออกแบบและ สร้างโมเดลที่ ช่วยเปลี่ยน พลังงานลมเป็น พลังงานไฟฟ้า จากวัสดุ เพื่อ แก้ปัญหาตาม สถานการณ์ที่ กำหนดได้	การให้นักเรียนออกแบบและ สร้างโมเดลที่ช่วยเปลี่ยนพลังงาน ลมเป็นพลังงานไฟฟ้าจากวัสดุที่ กำหนดเพื่อแก้ปัญหาตามสถาน การณ์ที่กำหนด โดยใช้แนวคิดสะ เต็มศึกษาที่แยกตามวิชาต่าง ๆ ได้แก่ คุณสมบัติของวัสดุหลัก การทำงานของมอเตอร์การ เปลี่ยนรูปพลังงาน (วิทยาศาสตร์) ,กระบวนการเทคโนโลยีการค้น หาและรวบรวมข้อมูล (เทคโนโลยี), การออกแบบ และกำหนด ขั้นตอนการสร้างโมเดล (วิศว กรรมศาสตร์) และรูปร่างทาง เรขาคณิต และการวัด การคํ านวณความยาววัสดุในการทำ โมเดล (คณิตศาสตร์) มาบูรณา การระหว่างการจัดการเรียนรู้	1. ประเมินความคิด สร้างสรรค์ชิ้นงาน 2. ประเมินคุณภาพของ ชิ้นงานจากความสามารถ ของชิ้นงานที่ช่วยแก้ไข ปัญหาตามสถานการณ์ที่ กำหนดได้ 3. ประเมินจากแบบ ประเมินทักษะกระบวนการ ทางวิทยาศาสตร์
นักศึกษา ครู	กิจกรรม การเรียนรู้	จุดประสงค์ เชิง พฤติกรรม	แนวคิดหลักเกี่ยวกับสะเต็มศึกษา	วิธีการประเมินผล
S6	การอนุรักษ์ น้ำ	นักเรียน สามารถ เลือกใช้วัสดุ	การให้นักเรียนออกแบบและสร้าง เครื่องมือในการป้องกันขยะที่ไหล ลงสู่แม่น้ำเพื่อให้แก้ปัญหาตาม	1. ประเมินความคิดสร้าง สรรค์ชิ้นงาน

นักศึกษา ครู	กิจกรรม การเรียนรู้	จุดประสงค์	แนวคิดหลักเกี่ยวกับสะเต็มศึกษา	วิธีการประเมินผล
		เชิง พฤติกรรม		
		ที่กำหนดให้ สร้าง เครื่องมือใน การป้องกัน ขยะที่ไหล ลงสู่แม่น้ำ ตาม สถานการณ์ ที่กำหนดได้	สถาน การณ์ที่กำหนด โดยใช้ แนวคิดสะเต็มศึกษาที่แยกตามวิชา ต่าง ๆ ได้แก่ คุณสมบัติของวัสดุ สถานะของสาร การแยกสาร (วิทยาศาสตร์) ,กระบวนการเทคโนโลยีการค้นหาและรวบรวมข้อมูล (เทคโนโลยี), การออกแบบเครื่อง มือป้องกันขยะไหลลงสู่แม่น้ำ (วิศ กรรมศาสตร์) และรูปร่างทาง เรขาคณิต และการวัด การคำนวณ ความยาววัสดุในการขึ้นงาน (คณิต ศาสตร์) มาบูรณาการระหว่างการ จัดการเรียนรู้	2. ประเมินคุณภาพของ ชิ้นงานจากความสามารถ ของชิ้นงานที่ช่วยแก้ไข ปัญหาตามสถานการณ์ที่ กำหนดได้ 3. ประเมินจากแบบประ เมินทักษะการแก้ปัญหา ทางวิทยาศาสตร์
S7	อาหารเพื่อ สุขภาพ	นักเรียน สามารถ เลือก วัตถุดิบที่ กำหนดให้ มา สร้างสรรค์ เมนูอาหาร เพื่อสุขภาพ ตามเกณฑ์ และ สถานการณ์ ที่กำหนดได้	การให้นักเรียนออกแบบและ สร้างสรรค์เมนูอาหารเพื่อสุขภาพ จากวัตถุดิบที่กำหนดให้เป็นไปตาม เกณฑ์และสถานการณ์ที่กำหนดให้ โดยใช้แนวคิดสะเต็มศึกษาที่แยก ตามวิชาต่าง ๆ ได้แก่ สัดส่วนแคลอ รีและพลังงานจากสารอาหารที่ กำหนด (วิทยาศาสตร์) ,กระบวนการเทคโนโลยีการค้นหาและ รวบรวมข้อมูล (เทคโนโลยี), การ วางแผนและการเขียนขั้นตอนการ ทำอาหาร (วิศวกรรมศาสตร์) และ การคำนวณพลังงาน และแคลอรี (คณิตศาสตร์)มาบูรณาการระหว่าง การจัดการเรียนรู้	1. ประเมิน ความคิด สร้างสรรค์ชิ้นงาน 2. ประเมินคุณภาพของ ชิ้นงานจากความสามารถ ของชิ้นงานที่ช่วยแก้ไข ปัญหาตามสถานการณ์ที่ กำหนดได้ 3. ประเมินจากแบบประ เมินทักษะการแก้ปัญหา ทางวิทยาศาสตร์ 4. ประเมินจากแบบประ เมินการทำงานกลุ่ม



รูปที่ 1 ชิ้นงานบางส่วนที่ได้จากการจัดการเรียนรู้สะเต็มศึกษาในระดับจุลภาค

2. ผลการประเมินพฤติกรรมการจัดการเรียนรู้ตามแนวทางสะเต็มศึกษาของนักศึกษาครู

ผู้วิจัยทำการประเมินพฤติกรรมการจัดการเรียนรู้ตามแนวทางสะเต็มศึกษาของนักศึกษาครูจากแบบบันทึกการสังเกตพฤติกรรมการจัดการเรียนรู้ตามแนวทางสะเต็มศึกษาของนักศึกษาครู โดยใช้แบบประเมินพฤติกรรมการจัดการเรียนรู้ตามแนวทางสะเต็มศึกษาของนักศึกษาครูพบว่า นักศึกษาครูมีคะแนนพฤติกรรมการจัดการเรียนรู้ตามแนวทางสะเต็มศึกษาของนักศึกษาครูเฉลี่ยเท่ากับ 3.50, 2.75, 2.50, 2.50, 3.50, 3.00 และ 2.50 คะแนน และเมื่อแปลผลคะแนนพบว่า มีนักศึกษาอยู่ในระดับดีมากจำนวน 2 คน และระดับดีจำนวน 5 คน ในภาพรวมคะแนนผลการประเมินพฤติกรรมการจัดการเรียนรู้ตามแนวทางสะเต็มศึกษาของนักศึกษาครูอยู่ในระดับดี มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.89 คะแนน ดังตารางที่ 3 และผลการประเมินพฤติกรรมการจัดการเรียนรู้ตามแนวทางสะเต็มศึกษาของนักศึกษาครูมีคะแนนพฤติกรรมเฉลี่ยแยกตามองค์ประกอบพบว่า องค์ประกอบที่ 1 ความสามารถในการออกแบบการจัดการเรียนรู้บูรณาการตามแนวทางสะเต็มศึกษามีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 คะแนน องค์ประกอบที่ 2 การอำนวยความสะดวกและให้คำปรึกษาแก่ผู้เรียนมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.43 คะแนน องค์ประกอบที่ 3 การวัดและประเมินผลการเรียนรู้ตามแนวทางสะเต็มศึกษามีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.43 คะแนน และองค์ประกอบที่ 4 การจัดการเรียนรู้ตามแนวทางสะเต็มศึกษามีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 คะแนน ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 3 คะแนนพฤติกรรมการจัดการเรียนรู้ตามแนวทางสะเต็มศึกษาของนักศึกษาครู และการแปลผล

นักศึกษา ครู	คะแนนพฤติกรรมการจัดการเรียนรู้ตามแนวทางสะเต็ม ศึกษาของนักศึกษาครู						
	ความสามารถ	การอำนวยความสะดวก	การวัดและประเมินผล	การจัดการเรียนรู้ตามแนวทางสะเต็มศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล
	ในการออกแบบการจัดการเรียนรู้บูรณาการตามแนวทางสะเต็มศึกษา	การอำนวยความสะดวกและให้คำปรึกษาแก่ผู้เรียน	การวัดและประเมินผลการเรียนรู้ตามแนวทางสะเต็มศึกษา	การจัดการเรียนรู้ตามแนวทางสะเต็มศึกษา			
S1	4	3	3	4	3.50	0.58	ดีมาก
S2	3	3	2	3	2.75	0.50	ดี
S3	3	2	2	3	2.50	0.58	ดี
S4	3	2	2	3	2.50	0.58	ดี
S5	4	3	3	4	3.50	0.58	ดีมาก
S6	4	2	3	3	3.00	0.82	ดี
S7	3	2	2	3	2.50	0.58	ดี
ภาพรวม					2.89	0.45	ดี

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนพฤติกรรมการจัดการเรียนรู้ตามแนวทางสะเต็มศึกษาของนักศึกษาครูจำแนกตามองค์ประกอบ

องค์ประกอบ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
1. ความสามารถในการออกแบบการจัดการเรียนรู้บูรณาการตามแนวทางสะเต็มศึกษา	3.43	0.53
2. การอำนวยความสะดวกและให้คำปรึกษาแก่ผู้เรียน	2.43	0.53
3. การวัดและประเมินผลการเรียนรู้ตามแนวทางสะเต็มศึกษา	2.43	0.53
4. การจัดการเรียนรู้ตามแนวทางสะเต็มศึกษา	3.29	0.49

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยการศึกษาและประเมินพฤติกรรมการจัดการเรียนรู้ตามแนวทางสะเต็มศึกษาของนักศึกษาครู พบว่าในภาพรวมคะแนนผลการประเมินพฤติกรรมการจัดการเรียนรู้ตามแนวทางสะเต็มศึกษาของนักศึกษาครูอยู่ในระดับดี ($\bar{x} = 2.89$, S.D. = 0.45) สามารถอภิปรายผลการศึกษาดังต่อไปนี้ประกอบในการประเมินพฤติกรรมการจัดการเรียนรู้ตามแนวทางสะเต็มศึกษาของนักศึกษาครู 4 ด้าน ดังนี้

1. ความสามารถในการออกแบบการจัดการเรียนรู้บูรณาการตามแนวทางสะเต็มศึกษา

ผู้วิจัยสังเกตและประเมินกลุ่มเป้าหมายตั้งแต่กระบวนการออกแบบและจัดทำแผนการจัดการเรียนรู้ การสะท้อนคิด ผลการวิจัยพบว่าคะแนนประเมินด้านความสามารถในการออกแบบการจัดการเรียนรู้บูรณาการตามแนวทางสะเต็มศึกษามีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 คะแนน อาจเป็นเพราะนักศึกษาครูที่เป็นกลุ่มเป้าหมายมีพื้นฐานความรู้ความเข้าใจในการออกแบบการจัดการเรียนรู้จากการเรียนในรายวิชาการสอนวิทยาศาสตร์ทั่วไป 1 มาก่อน และในการบูรณาการความรู้ ความเข้าใจเนื้อหา และกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ วิศวกรรมศาสตร์ และเทคโนโลยี สามารถออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้ได้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และมีความเหมาะสมกับระดับชั้นของนักเรียน โดยนักศึกษาได้ศึกษาและคัดเลือกเนื้อหาที่สนใจสำหรับการออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้จากรายละเอียดของสาระ มาตรฐานการเรียนรู้ ตัวชี้วัด และสาระการเรียนรู้แกนกลาง ตามหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 กลุ่มสาระการเรียนรู้วิทยาศาสตร์ (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2560) ผสมเข้ากับความรู้และประสบการณ์เดิมจากการศึกษารายวิชาวิทยาศาสตร์ตามที่กำหนดในหลักสูตร นักศึกษาครูทั้ง 7 คนออกแบบการจัดการเรียนรู้ในระดับ 4 ตามแนวทางการบูรณาการการจัดการเรียนการสอนตามแนวทางสะเต็มศึกษากล่าวคือ เป็นการบูรณาการแบบข้ามสาขาวิชา (Transdisciplinary Integration) โดยผู้สอนจัดการเรียนการสอนที่ช่วยให้นักเรียนเชื่อมโยงความรู้และทักษะที่เรียนรู้จากวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ เทคโนโลยี และวิศวกรรมศาสตร์กับชีวิตจริงโดยนักเรียนได้ประยุกต์ความรู้และทักษะเหล่านี้ในการแก้ปัญหา โดยผู้สอนกำหนดกรอบหรือ theme ของปัญหากว้างๆ และให้นักเรียนระบุปัญหาที่เฉพาะเจาะจงและวิธีแก้ปัญหาเอง (Vasquez et al., 2013 as cited in Chatzopoulos A. et al., 2019 : 33-46) อีกทั้งนักศึกษาครูมีการกำหนดสื่อ และวัสดุอุปกรณ์ที่หลากหลายเหมาะสมกับการจัดการเรียนรู้ตามแนวทางสะเต็มศึกษา มีการออกแบบการวัดและประเมินผลสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การเรียนรู้ ทำให้กิจกรรมการเรียนรู้ตามแนวทางสะเต็มศึกษาที่ออกแบบมีแนวโน้มนำไปปฏิบัติได้จริง

2. การอำนวยความสะดวกและให้คำปรึกษาแก่ผู้เรียน

ผู้วิจัยสังเกตและประเมินกลุ่มเป้าหมายตั้งแต่การฝึกปฏิบัติการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ในระดับจุลภาค และการสะท้อนคิด ผลการวิจัยพบว่าคะแนนประเมินด้านการอำนวยความสะดวกและให้คำปรึกษาแก่ผู้เรียนมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.43 คะแนน ในระหว่างการฝึกปฏิบัติการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ในระดับจุลภาค

พบว่า นักศึกษาครูที่เป็นกลุ่มเป้าหมายมีการแนะแนวทางการเรียนรู้ เพื่อให้ผู้เรียนค้นคว้าและสร้างความรู้ด้วยตนเองมีการรับฟังปัญหาการเรียนรู้ของผู้เรียนด้วยความตั้งใจ การเสริมแรงให้กับผู้เรียนยังไม่ชัดเจน ในช่วงการสะท้อนคิดนักศึกษายังให้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับพฤติกรรม ผลงานหรือกระบวนการเรียนรู้ของผู้เรียนได้ยังไม่ชัดเจน ซึ่งการจัดการเรียนรู้ตามแนวคิดสะเต็มศึกษานั้นการอำนวยความสะดวกและให้คำปรึกษาแก่ผู้เรียนถือเป็นสิ่งสำคัญ เพราะจะช่วยให้ผู้เรียนมีความคิดที่เต็มไปด้วยเหตุผล สามารถวิเคราะห์สิ่งต่าง ๆ อย่างระมัดระวังขึ้น เห็นความสัมพันธ์ระหว่างสภาพการณ์ที่เกิดก่อนกับผลที่ตามมา ซึ่งถือเป็นจุดมุ่งหมายหนึ่งของการให้การปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยม (พสุ วุฒินันท์ และนาฏนภางค์ โพธิ์ไพจิตร, 2564 : 9-18)

3. การวัดและประเมินผลการเรียนรู้ตามแนวทางสะเต็มศึกษา

ผู้วิจัยสังเกตและประเมินกลุ่มเป้าหมายตั้งแต่กระบวนการออกแบบและการจัดทำแผนการจัดการเรียนรู้ การฝึกปฏิบัติการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ในระดับจุลภาค และการสะท้อนคิด ผลการวิจัยพบว่าคะแนนประเมินด้านการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ตามแนวทางสะเต็มศึกษามีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.43 คะแนน นักศึกษาครูที่เป็นกลุ่มเป้าหมายมีการวัดผลและประเมินผลที่สอดคล้องกับจุดประสงค์การเรียนรู้ การวัดผลและประเมินผลมีหลายมิติทั้งด้านความคิดสร้างสรรค์ชิ้นงาน คุณภาพของชิ้นงานตามข้อกำหนด การทำงานกลุ่ม และทักษะการแก้ปัญหาทางวิทยาศาสตร์ สอดคล้องกับที่วิทยา วรพันธุ์ และประสาธเนืองเฉลิม (2562 : 419-426) ได้กล่าวถึงแนวทางการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ตามแนวทางสะเต็มศึกษา ว่าควรมีมิติของการประเมินที่ครอบคลุมทั้งด้านความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของผู้เรียนตามสภาพจริง มุ่งหวังให้ผู้เรียนเกิดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนผ่านการใช้ทักษะต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในการศึกษาค้นคว้า คิดค้น และแก้ปัญหาด้วยตนเอง ซึ่งวิธีการวัดผลและประเมินผลที่เหมาะสมอย่างยิ่งคือการประเมินผลจากสิ่งที่ผู้เรียนได้แสดงให้เห็นว่ามีความรู้ ทักษะ และความสามารถ ตลอดจนมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์อันเป็นผลจากการเรียนรู้ตามที่ผู้สอนได้จัดกระบวนการเรียนรู้ให้ และจากการสะท้อนคิดพบว่านักศึกษาครูที่เป็นกลุ่มเป้าหมายให้แนวทางในการวัดผลประเมินผลการเรียนรู้เพื่อนำไปปรับปรุงการเรียนการสอน และพัฒนาการจัดการเรียนรู้ยังไม่ชัดเจนซึ่งเป็นประเด็นที่ต้องให้ความสำคัญระหว่างการพัฒนา นักศึกษาครูต่อไป

4. การจัดการเรียนรู้ตามแนวทางสะเต็มศึกษา

ผู้วิจัยสังเกตและประเมินกลุ่มเป้าหมายตั้งแต่การฝึกปฏิบัติการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ในระดับจุลภาค และการสะท้อนคิด ผลการวิจัยพบว่าคะแนนประเมินด้านการจัดการเรียนรู้ตามแนวทางสะเต็มศึกษามีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 คะแนน นักศึกษาครูที่เป็นกลุ่มเป้าหมายดำเนินการจัดการเรียนรู้ตามแผนการจัดการเรียนรู้ที่ออกแบบไว้ ระหว่างจัดกิจกรรมการเรียนรู้ในระดับจุลภาคเปิดโอกาสให้ผู้เรียนลงมือปฏิบัติจริง กิจกรรมมีส่วนส่งเสริมให้ผู้เรียนร่วมกันทำงานได้ด้วยตนเอง แต่การเปิดโอกาสให้ผู้เรียนแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกลุ่มยังไม่ชัดเจน เมื่อร่วมกันสะท้อนคิดหลังการจัดกิจกรรมการเรียนรู้แล้วพบว่านักศึกษาครูทุกคนสามารถจัดการเรียนรู้ให้ผู้เรียนสร้างสรรค์ชิ้นงานเพื่อแก้ปัญหาได้ตามข้อกำหนดโดยใช้กระบวนการออกแบบเชิงวิศวกรรม ซึ่งมี 5 ขั้นตอนได้แก่ การระบุปัญหา (Identify a challenge) การค้นหาแนวคิดที่

เกี่ยวข้อง (Explore Ideas) การวางแผนและการพัฒนา (Plan and Develop) การทดสอบและการประเมิน (Test and Evaluation) และการนำเสนอผลลัพธ์ (Present the Solution) ในการจัดการเรียนรู้ ช่วยให้ผู้เรียนมีทักษะการคิดวิเคราะห์และสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่ใช้วิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ เทคโนโลยี และกระบวนการออกแบบทางวิศวกรรมเป็นพื้นฐาน (สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, 2557 : 3-6)

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากการทำวิจัยในครั้งนี้

ผู้วิจัยพบว่าควรให้กลุ่มเป้าหมายได้ฝึกปฏิบัติการจัดการเรียนรู้ตามแนวทางสะเต็มศึกษาในห้องเรียนจริงอีกครั้งหลังการฝึกปฏิบัติการจัดการกิจกรรมการเรียนรู้ในระดับจุลภาค เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายได้เข้าถึงบริบทของห้องเรียน และใช้ศักยภาพด้านการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าระหว่างการจัดการเรียนการสอน จะช่วยให้ผู้วิจัยทำการประเมินพฤติกรรมจากสภาพจริงและได้ข้อมูลที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

สำหรับข้อเสนอแนะในการทำวิจัยต่อ ผู้วิจัยควรนำผลการศึกษาและการประเมินพฤติกรรมจัดการเรียนรู้ตามแนวทางสะเต็มศึกษาในครั้งนี้ไปใช้ประกอบการออกแบบและพัฒนากิจกรรมการสอน หรือการอบรมเกี่ยวกับสะเต็มศึกษาเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดแก่ผู้เรียน

เอกสารอ้างอิง

- กัญญา เอี่ยมพญา. (2561). *การพัฒนาวิชาชีพครู*. นนทบุรี: 21 เซนจูรี จำกัด.
- พสุ วุฒินันท์ และนาฏนภางค์ โพธิ์ไพจิตร. (2564). แนวทางการให้คำปรึกษาตามทฤษฎีพฤติกรรมนิยม. *Buddhist Psychology Journal*. 6 (1), 9-18.
- พาสนา จุรัตน์. (2561). การจัดการเรียนรู้สำหรับผู้เรียนในยุค Thailand 4.0. *Veridian E-Journal, Silpakorn University*. 11 (2), 2363-2380.
- วารินยพร ฟันเฟื่องฟู. (2560). สะเต็มศึกษากับการศึกษาไทย. *วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์*. 7 (2), 13-23.
- วิทยา วรพันธุ์ และ ประสาท เนืองเฉลิม. (2562). การประเมินการเรียนรู้ตามแนวทางสะเต็มศึกษา. *วารสารสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม*. 6 (1), 419-426.
- สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี. (2557). *การจัดการเรียนรู้แบบ STEM Education*. กรุงเทพมหานคร: สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สสวท) กระทรวงศึกษาธิการ.
- สำนักเลขาธิการสภาพการศึกษ. (2559). *รายงานการวิจัยเพื่อจัดทำข้อเสนอนโยบายการส่งเสริมการจัดการศึกษาด้านสะเต็มศึกษาของประเทศไทย*. กรุงเทพมหานคร: สำนักเลขาธิการสภาพการศึกษ.

- สิทธิพล อัจฉรินทร์. (2562). *ศาสตร์และศิลป์การจัดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21*. ขอนแก่น: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อภิภา ปรัชญพฤทธิ. (2560). การพัฒนารูปแบบการผลิตครูเพื่อรองรับการศึกษา 4.0. *วารสารร่วมพฤษภา* มหาวิทยาลัยเกริก. 35 (3), 100-136.
- อุดมลักษณ์ สร้อยอิน, อัญชลี สุขในสิทธิ์ และพนิดา มารุ่งเรือง. (2560). การพัฒนาตัวบ่งชี้สำหรับประเมินการจัดการเรียนรู้ของครูตามแนวทางสะเต็มศึกษา. *การประชุมวิชาการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ครั้งที่ 9* (1053-1062). นครปฐม: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.
- Chatzopoulos, A., Papoutsidakis, M., Kalogiannakis, M., & Psycharis, S. (2019). Action Research Implementation in Developing an Open Source and Low Cost Robotic Platform for STEM Education. *International Journal of Computer Applications*. 176 (24), 33-46.

กลยุทธ์การบริหารสถานศึกษาเพื่อส่งเสริมการเป็นโรงเรียนคุณธรรม The Strategies of School Management to Enhance The Moral School Model

อภิญา สิงหา

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

Apinya Singha

Nakhon Pathom Rajabhat University, Thailand

E-mail : waternahmgirl@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) พัฒนากลยุทธ์การบริหารสถานศึกษาเพื่อส่งเสริมการเป็นโรงเรียนคุณธรรม 2) รับรองกลยุทธ์การบริหารสถานศึกษาเพื่อส่งเสริมการเป็นโรงเรียนคุณธรรม การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสม ประกอบด้วย การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ใช้เครื่องมือการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์และแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่าง การวิจัยประกอบด้วย โรงเรียนคุณธรรม สพฐ. ระดับ 3 ดาว ที่มีคุณสมบัติเข้ารับการพิจารณากระดับคุณภาพโรงเรียนคุณธรรม สพฐ. ระดับ 4 ดาว จำนวน 136 โรงเรียน ประกอบด้วย ผู้บริหารสถานศึกษา ครู ผู้รับผิดชอบโครงการและครูผู้สอน รวมทั้งสิ้น 408 คน

ผลการวิจัยพบว่า

1) กลยุทธ์การบริหารสถานศึกษาเพื่อส่งเสริมการเป็นโรงเรียนคุณธรรม มี 5 กลยุทธ์หลัก คือ 1) ผลักดันกระบวนการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมในสถานศึกษา 2) ขับเคลื่อนกระบวนการมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณธรรม จริยธรรมในสถานศึกษาจากทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง (ผู้บริหารสถานศึกษา ครู นักเรียน บุคลากรทางการศึกษา ผู้ปกครองและชุมชน) 3) เสริมสร้างองค์ความรู้/นวัตกรรมการส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมในสถานศึกษา 4) พัฒนาแหล่งเรียนรู้ของสถานศึกษา 5) ส่งเสริมหลักการบริหารสถานศึกษา โดยมี 8 กลยุทธ์รอง 34 วิธีดำเนินการ ผลการประเมินกลยุทธ์โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

2) รับรองกลยุทธ์การบริหารสถานศึกษาเพื่อส่งเสริมการเป็นโรงเรียนคุณธรรม พบว่า กลยุทธ์การบริหารสถานศึกษาเพื่อส่งเสริมการเป็นโรงเรียนคุณธรรม ซึ่งประกอบด้วย 5 กลยุทธ์หลัก 8 กลยุทธ์รอง และ 34 วิธีการดำเนินการ ในภาพรวมมีความถูกต้องอยู่ในระดับมากที่สุด มีความเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด มีความเป็นไปได้ในการนำไปใช้อยู่ในระดับมาก และมีความเป็นประโยชน์อยู่ในระดับมากที่สุด จากค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่คำนวณได้นั้นมีค่าใกล้เคียงกัน ผู้ทรงคุณวุฒิ/ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 7 คน ส่วนใหญ่ให้คะแนนในระดับ 4 และ 5 แสดงให้เห็นว่าผู้ทรงคุณวุฒิ/ผู้เชี่ยวชาญได้มีฉันทามติให้กลยุทธ์การบริหาร

* วันที่รับบทความ: 7 กันยายน 2564; วันแก้ไขบทความ 17 กันยายน 2564; วันตอบรับบทความ: 18 กันยายน 2564

สถานศึกษาเพื่อส่งเสริมการเป็นโรงเรียนคุณธรรม ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นมีความถูกต้อง เหมาะสม มีความเป็นไปได้ ในการนำไปใช้ได้ และมีความเป็นประโยชน์ ส่วนแนวทางการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัตินั้นผู้บริหารสถานศึกษา ต้องแสดงพฤติกรรมที่เป็นแบบอย่าง มีระบบการสื่อสารและระบบการพัฒนาบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ รวมถึง การกำกับ ติดตามอย่างสม่ำเสมอ

คำสำคัญ: กลยุทธ์การบริหารสถานศึกษา; โรงเรียนคุณธรรม; คุณธรรม

Abstracts

This research aimed to (1) develop strategies of school management to enhance the moral school model, (2) affirm strategies of school management to enhance the moral school model. This research applied mixed-method paradigm which combined quantitative and qualitative research. The questionnaire was used as the research instrument. The participants were 480 stakeholders including administrators, project-head teachers, and general teachers from 136 schools of 3-star moral schools that were qualified to become 4 stars moral schools.

A result of this study was found in the following aspects.

1) The strategies of school management to enhance the moral school model consisting of 5 mains strategies which were 1) impelling processes of morality development in schools, 2) propelling the participation of all related stakeholders in morality development (school administrators, teachers, students, educational officer, parents and community), 3) reinforcing knowledge and innovation to enhance morality and ethics in school, 4) developing school learning resources, 5) enhancing the strategies of school management. The model with 8 minor strategies and 34 methods. The result of the strategies evaluation was in the highest level.

2) The affirmation/certification of the school management strategies found that the school management strategies to enhance moral school consisted of 5 major strategies and 8 minor strategies with 34 methods. Overall, the correctness, appropriateness, and usefulness were in the highest level. According to the results from mean score (M) and standard deviation (S.D), it is found that the results were similar to the 7 experts' opinion, which mostly rating in 4 and 5 level. As a result, the opinions of the experts were committed to school management strategies to enhance moral school model with correctness, appropriateness, and usefulness in order to apply the strategies in school management. In order to implement the strategies in practice, school administrators ought to display behavior as a model, have the effective communication and staff improvement system and monitor them regularly.

Keywords: Strategies of Management; Moral School; Moral

บทนำ

ในปัจจุบันสังคมไทยเป็นยุคของความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยี วิทยาศาสตร์ ข้อมูลการสื่อสารที่รวดเร็ว และความเจริญก้าวหน้าทางด้านวิทยาการต่าง ๆ ส่งผลให้สังคมปัจจุบันเป็นโลกที่คนในสังคม สามารถติดต่อสื่อสารกันได้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น ผ่านช่องทางสังคมออนไลน์หลากหลายช่องทาง จึงส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านสังคม วัฒนธรรม การใช้ชีวิตที่เปลี่ยนไป รวมไปถึงปัญหาความก้าวร้าว ความรุนแรงที่ทวีขึ้นเรื่อย ๆ รวมถึงการใช้เทคโนโลยีในทางที่ไม่ถูกต้อง ใช้สื่อเทคโนโลยีในการล้อเลียนข้อเสียของบุคคลอื่น จึงส่งผลให้เกิดการละเลยทางด้านศีลธรรม เกิดความเสื่อมถอยทางด้านคุณธรรม จริยธรรม ดังที่แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ.2560-2564) ได้กล่าวไว้ว่าประเทศไทยยังประสบปัญหาคุณภาพเกือบทุกด้าน อาทิ คุณภาพคนต่ำทั้งในด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติมีปัญหาด้านคุณธรรม จริยธรรม ประชากรจำนวนไม่น้อย ไม่เคารพสิทธิผู้อื่นและไม่ยึดผลประโยชน์ส่วนรวมเป็นสำคัญ

การจัดการศึกษาของประเทศไทยในปัจจุบันพบว่าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาและส่งเสริมคุณธรรมเป็นอย่างมาก ไม่ว่าจะเป็นแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 - 2564) ได้กำหนดหลักการสำคัญคือ “ยึดคนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา” มุ่งสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีสำหรับคนไทย พัฒนาคนให้มีความเป็นคนที่สมบูรณ์ มีวินัย ใฝ่รู้ มีความรู้ มีทักษะ มีความคิดสร้างสรรค์ มีทัศนคติที่ดี รับผิดชอบต่อสังคม มีคุณธรรมและจริยธรรม สอดรับกับแผนพัฒนาการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 - 2564) ซึ่งกำหนดวิสัยทัศน์ไว้ว่า “มุ่งพัฒนาผู้เรียนให้มีความรู้คู่คุณธรรม มีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความสุขในสังคม” ซึ่งแผนพัฒนาการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ ฉบับที่ 12 นี้ ได้มุ่งเห็นความจำเป็นของความเสื่อมถอยทางวัฒนธรรมของเยาวชนและคนในสังคม อาทิ การให้คุณค่าและความนิยมกับความสนุกสนานและความพึงพอใจ การละเลยเรื่องระเบียบวินัย ขาดความรับผิดชอบต่อสังคม ขาดความเคารพเกรงใจต่อผู้อาวุโสกว่า ดัดการสร้างอัตลักษณ์ส่วนตัวผ่านทางสังคมออนไลน์ ดัดเกมส์อินเทอร์เน็ต และมีการใช้ภาษาไทยที่ไม่เหมาะสม การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสื่อทางสังคมมีภาพของการใช้ความรุนแรงและความไม่เหมาะสมทางเพศ ซึ่งขาดการกำกับควบคุมอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้เยาวชนมีพฤติกรรมก้าวร้าว และพฤติกรรมเสี่ยงต่อการก่ออาชญากรรม และปัญหาดังครกในวัยรุ่นเพิ่มสูงขึ้น การปล่อยปละละเลยให้มีการแพร่ระบาดของยาเสพติดในแหล่งชุมชนและเข้าไปในบริเวณใกล้เคียงสถานศึกษา รวมทั้งปัญหาคนไทยเข้าสู่วงจรการเล่นการพนันมากขึ้น เช่น การเล่นหวย การเล่นพนันฟุตบอล รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (พ.ศ. 2560) หมวดที่ 5 รัฐต้องดำเนินการให้ประชาชนได้รับการศึกษาตามความต้องการในระบบต่าง ๆ รวมทั้งส่งเสริมให้มีการเรียนรู้ตลอดชีวิต และจัดให้มีการร่วมมือกันระหว่างรัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และภาคเอกชนในการจัดการศึกษาทุกระดับ โดยรัฐมีหน้าที่ดำเนินการ กำกับ ส่งเสริม และสนับสนุนให้การจัดการศึกษาดังกล่าวมีคุณภาพและได้มาตรฐานสากล ทั้งนี้ ตามกฎหมายว่าด้วยการศึกษาแห่งชาติซึ่งอย่างน้อยต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับการจัดทำแผนการศึกษาแห่งชาติ และการดำเนินการและตรวจสอบการดำเนินการให้

เป็นไปตามแผนการศึกษาแห่งชาติด้วย การศึกษาทั้งปวงต้องมุ่งพัฒนาผู้เรียนให้เป็นคนดี มีวินัย ภูมิใจในชาติ สามารถเชี่ยวชาญได้ตามความถนัดของตน และมีความรับผิดชอบต่อครอบครัว ชุมชน สังคม และประเทศชาติ จึงสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของแผนการศึกษาแห่งชาติ (พ.ศ. 2560 - 2579) เพื่อพัฒนาสังคมไทยให้เป็น สังคมแห่งการเรียนรู้ และคุณธรรม จริยธรรม รู้รักสามัคคี และร่วมมือผนึกกำลังมุ่งสู่การพัฒนาประเทศอย่าง ยั่งยืน ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

นอกจากนี้กระทรวงศึกษาธิการ (2551 : 43) ได้มีการปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรม แก่เด็กและ เยาวชนผ่านกระบวนการจัดการศึกษา โดยที่ผ่านมาสำนักรงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ได้ดำเนิน โครงการอย่างต่อเนื่องไม่ว่าจะเป็น 1) โครงการโรงเรียนวิถีพุทธ จะเป็นจัดกิจกรรมหลากหลายและต่อเนื่อง เป็นวิถีชีวิต เพื่อให้เด็กๆ รู้จักคิดและได้ฝึกปฏิบัติเสมอๆ ให้เกิดการพัฒนาทั้งด้านความประพฤติ จิตใจ และ ปัญญาไปพร้อมกัน 2) โครงการโรงเรียนสุจริต เพื่อปลูกฝังคุณธรรมและจริยธรรมสำหรับเด็กและเยาวชนอย่าง เป็นรูปธรรม เพื่อสร้างเด็กและเยาวชนในสถานศึกษาให้มีจิตสำนึกและทัศนคติที่ดี มีความซื่อสัตย์สุจริต 3) โครงการโรงเรียนยุวทูตความดี มุ่งพัฒนาเยาวชนให้เป็นผู้มีคุณภาพ คุณธรรม และจริยธรรม โดยมีเป้าหมาย เพื่อฝึกเยาวชนในการบำเพ็ญตนเป็นประโยชน์ต่อชุมชนและสังคม และในปี 2560 โครงการโรงเรียนคุณธรรม สพฐ. โดยมุ่งเน้นผู้บริหาร ครู บุคลากรทางการศึกษา และนักเรียนทุกคนมีความตระหนัก รู้เข้าใจ และคิดอย่าง มีเหตุผล ชี้นำคุณค่าแห่งคุณธรรมความดีอย่างเป็นธรรมชาติ สร้างความรู้สึกรับผิดชอบที่ดี ภูมิใจในการทำ ความดี และร่วมกันสร้างเครือข่ายชุมชนองค์กรแห่งคุณธรรม ด้วยการขอความร่วมมือจากหน่วยงาน และ องค์กรที่ทำงานด้านคุณธรรมอย่างเป็นรูปธรรมชัดเจน ต่อเนื่อง และยั่งยืน ภายใต้กิจกรรมต่าง ๆ เช่น 1) กิจกรรมค่ายยุวชนคนคุณธรรม 2) โครงการพัฒนาจริยคุณ 3) นวัตกรรมสร้างสรรค์คนดี 4) การสร้างเครือข่าย และการมีส่วนร่วม โรงเรียนคุณธรรม สพฐ. 5) กิจกรรม 10,000 ครูชน คนคุณธรรม 6) กิจกรรมคืนคุณธรรมสู่ ห้องเรียน 7) กิจกรรมครอบครัวคุณธรรม และ 8) กิจกรรมโรงเรียนดีต้องมีที่ยืน

จากที่กล่าวมาข้างต้น ถึงแม้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ จะให้ความสำคัญสนับสนุนเกี่ยวกับการ พัฒนาคุณธรรมจริยธรรมในสถานศึกษา แต่การจัดการเรียนการสอนเกี่ยวกับการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมใน สถานศึกษายังไม่ได้ผลเท่าที่ควร ขาดการบูรณาการคุณธรรมจริยธรรมในแต่ละวิชา เนื้อหาสาระขาดความ น่าสนใจ สภาพแวดล้อมภายในสถานศึกษาไม่เอื้อต่อการเรียนรู้ ด้วยเหตุนี้เอง ปัญหาการขาดคุณธรรมในด้าน ต่าง ๆ ข้างต้น ผสมกับแนวโน้มของคุณธรรมในสถานศึกษาที่เริ่มลดลง ซึ่งก่อให้เกิดผลเสียต่อชุมชน สังคม และประเทศชาติ ดังนั้นจึงเป็นเหตุให้ผู้วิจัยมีความสนใจในการทำวิจัยเรื่องกลยุทธ์การบริหารสถานศึกษาเพื่อ ส่งเสริมการเป็นโรงเรียนคุณธรรม เพื่อเป็นแนวทางในการนำกลยุทธ์การบริหารสถานศึกษาเพื่อส่งเสริมการ เป็นโรงเรียนคุณธรรม ดังจะเป็นประโยชน์ทั้งในเชิงวิชาการและเชิงปฏิบัติการด้านการบริหาร การเพิ่ม ประสิทธิภาพและคุณภาพทางการศึกษาโดยรวมของประเทศต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อพัฒนากลยุทธ์การบริหารสถานศึกษาเพื่อส่งเสริมการเป็นโรงเรียนคุณธรรม
2. เพื่อรับรองกลยุทธ์การบริหารสถานศึกษาเพื่อส่งเสริมการเป็นโรงเรียนคุณธรรม

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้รูปแบบผสม (Mixed Method) ประกอบด้วย การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) การวิจัยแบ่งการวิจัยเป็น 2 ระยะ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้รับผิดชอบโครงการและครูผู้สอนจากสถานศึกษาแบบอย่างการจัดกิจกรรมการเรียนรู้และการบริหารจัดการตามหลักคุณธรรม โรงเรียนคุณธรรม สพฐ. ระดับ 3 ดาว ที่มีคุณสมบัติเข้ารับการพิจารณากระดับคุณภาพโรงเรียนคุณธรรม สพฐ. ระดับ 4 ดาว ประจำปีการศึกษา 2562 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา จำนวน 209 โรงเรียน

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ สถานศึกษาแบบอย่างการจัดกิจกรรมการเรียนรู้และการบริหารจัดการตามหลักคุณธรรม โรงเรียนคุณธรรม สพฐ. ระดับ 3 ดาว ที่มีคุณสมบัติเข้ารับการพิจารณากระดับคุณภาพโรงเรียนคุณธรรม สพฐ. ระดับ 4 ดาว ประจำปีการศึกษา 2562 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา โดยใช้ขั้นตอนและวิธี ดังนี้ 1. กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ Krejcie & Morgan ได้กลุ่มตัวอย่างเป็นโรงเรียนคุณธรรม สพฐ. ระดับ 3 ดาว ที่มีคุณสมบัติเข้ารับการพิจารณากระดับคุณภาพโรงเรียนคุณธรรม สพฐ. ระดับ 4 ดาว จำนวน 136 โรงเรียน 2. จำแนกกลุ่มตัวอย่างตามเขตตรวจราชการ 3. เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีแบบชั้นภูมิ (stratified random sampling) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยคำนวณตามอัตราส่วนของแต่ละเขตตรวจราชการ ผู้ให้ข้อมูลคือผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้รับผิดชอบโครงการและครูผู้สอน รวมผู้ให้ข้อมูลทั้งสิ้น 408 คน

1.3 กลุ่มตัวอย่างที่ให้สัมภาษณ์ ได้แก่ 1. ผู้อำนวยการสถานศึกษาโรงเรียนคุณธรรม ที่มีคุณภาพโรงเรียนคุณธรรม สพฐ. ระดับ 3 ดาว ที่มีคุณสมบัติเข้ารับการพิจารณากระดับคุณภาพโรงเรียนคุณธรรม สพฐ. ระดับ 4 ดาว หรือมีผลการปฏิบัติที่เป็นเลิศ (best practice) (ที่มา: ประกาศสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน เรื่อง ประกาศรายชื่อโรงเรียนที่มีคุณสมบัติเข้ารับการพิจารณากระดับคุณภาพโรงเรียนคุณธรรม สพฐ. ระดับ 3 ดาว) และ 2. ผู้อำนวยการสถานศึกษาโรงเรียนคุณธรรมที่มีการจัดกิจกรรมการเรียนรู้และการบริหารจัดการตามมาตรฐาน จำนวน 3 คน โดยใช้เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive random sampling)

2. เครื่องมือการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยแบ่งการวิจัยเป็น 2 ระยะ ได้แก่ **ระยะที่ 1** เครื่องมือที่ใช้ในขั้นตอนนี้ ประกอบด้วย 1. แบบวิเคราะห์เอกสาร 2. แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง 3. แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของการบริหารสถานศึกษาเพื่อส่งเสริมการเป็นโรงเรียนคุณธรรม ซึ่งเป็นแบบสอบถามประมาณค่า 5 ระดับ 4. แบบวิเคราะห์ข้อมูล SWOT และ TOWS Matrix จัดทำเป็นตารางวิเคราะห์ SWOT และ TOWS Matrix เป็นรายคู่ และ 5. แบบบันทึกเอกสาร **ระยะที่ 2** เครื่องมือที่ใช้ในขั้นตอนนี้ประกอบด้วย 1. คู่มือการสัมมนาอิงกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ (connoisseurship) 2. แบบสอบถามความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของกลยุทธ์ 3. ประเด็นการประชุม และ 4. ร่างกลยุทธ์การบริหารสถานศึกษาเพื่อส่งเสริมการเป็นโรงเรียนคุณธรรม

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยแบ่งการวิจัยเป็น 2 ระยะ ได้แก่ **ระยะที่ 1** มีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้ 1. สรุปลงการศึกษารวบรวมเอกสารการบริหารสถานศึกษาเพื่อส่งเสริมการเป็นโรงเรียนคุณธรรม 2. สัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ 3. สอบถามสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ 4. วิเคราะห์ความต้องการความจำเป็นในการพัฒนา โดยใช้วิธี Priority Need Index Modified (PNI Modified) 5. จัดทำตารางวิเคราะห์ SWOT และ TOWS Matrix เป็นรายคู่ และ 6. จัดทำกลยุทธ์หลัก กลยุทธ์รอง และวิธีดำเนินการ **ระยะที่ 2** มีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้ 1. จัดประชุมผู้เชี่ยวชาญ (connoisseurship) 2. สอบถามและประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของกลยุทธ์ 3. ร่างกลยุทธ์การบริหารสถานศึกษาเพื่อส่งเสริมการเป็นโรงเรียนคุณธรรม 4. จัดประชุมเชิงนโยบาย (policy meeting) และ 5. อภิปราย ชักถามความคิดเห็นจากผู้ทรงคุณวุฒิและผู้มีส่วนได้เสีย

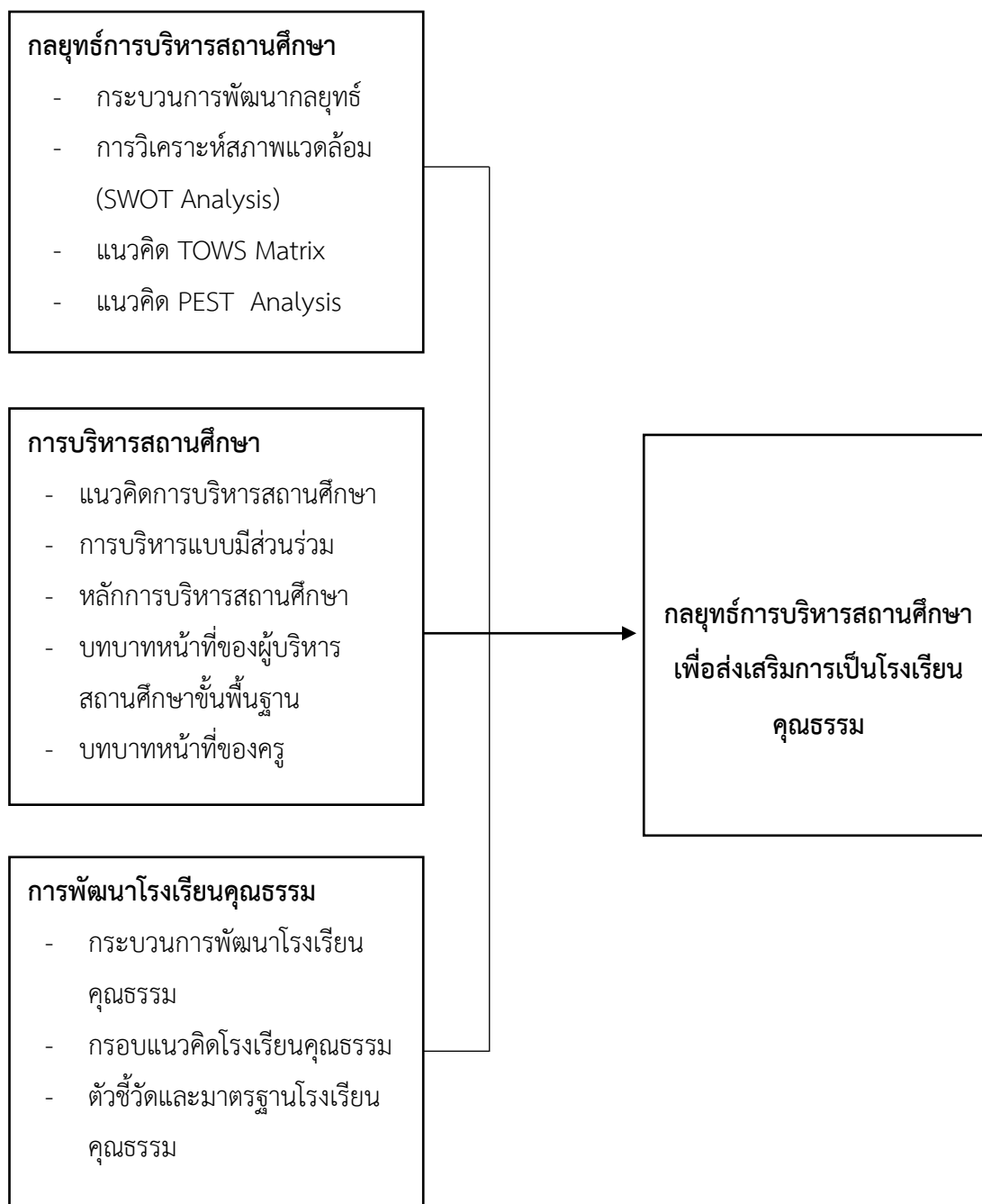
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยแบ่งการวิจัยเป็น 2 ระยะ ได้แก่ **ระยะที่ 1** มีการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้ 1. วิเคราะห์เนื้อหาและสรุปลงการศึกษาในรูปแบบการบรรยายแบบความเรียงและรูปแบบตารางแจกแจงความถี่ 2. วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนจากกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ด้วยความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 3. วิเคราะห์ข้อมูลดัชนีของความต้องการจำเป็น โดยใช้วิธีสูตรคำนวณดังนี้ Priority Need Index แบบปรับปรุงจากสูตรดั้งเดิมโดยนางลักษณ์ วิรัชชัย และสุวิมล ว่องวาณิช (สุวิมล ว่องวาณิช, 2550 : 279) 4. วิเคราะห์เนื้อหาประกอบด้วยการจัดหมวดหมู่ของรายคู่ แบบวิเคราะห์ข้อมูล SWOT และ TOWS Matrix และ 5. การวิเคราะห์เนื้อหา สรุปลงเรียงและอธิบายกลยุทธ์หลัก กลยุทธ์รอง และวิธีดำเนินการในรูปแบบความเรียงประกอบตาราง **ระยะที่ 2** มีการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้ 1. วิเคราะห์ข้อมูลการประเมินกลยุทธ์โดยการวิเคราะห์เนื้อหาและระดับความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิในด้านความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบตามประเด็นต่าง ๆ โดยการหา

ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ 2. นำข้อมูลที่ได้จากการประชุมเชิงนโยบายมาวิเคราะห์ข้อมูล และการวิเคราะห์เนื้อหาใช้ในการพิจารณาปรับปรุงให้มีความสมบูรณ์

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษากลยุทธ์การบริหารสถานศึกษาเพื่อส่งเสริมการเป็นโรงเรียนคุณธรรม จากการทบทวน เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยประกอบด้วย



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผลการวิจัย

1. กลยุทธ์การบริหารสถานศึกษาเพื่อส่งเสริมการเป็นโรงเรียนคุณธรรม พบว่า มี 5 กลยุทธ์หลัก คือ 1) ผลักดันกระบวนการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมในสถานศึกษา 2) ขับเคลื่อนกระบวนการมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณธรรม จริยธรรมในสถานศึกษาจากทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง (ผู้บริหารสถานศึกษา ครู นักเรียน บุคลากรทางการศึกษา ผู้ปกครองและชุมชน) 3) เสริมสร้างองค์ความรู้/นวัตกรรมการส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมในสถานศึกษา 4) พัฒนาแหล่งเรียนรู้ของสถานศึกษา 5) ส่งเสริมหลักการบริหารสถานศึกษา โดยมี 8 กลยุทธ์รอง 34 วิธีดำเนินการ ผลการประเมินกลยุทธ์โดยภาพรวมมีความถูกต้องอยู่ในระดับมากที่สุด มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด มีความเป็นไปได้ในการนำไปใช้อยู่ในระดับมาก และมีความเป็นประโยชน์อยู่ในระดับมากที่สุด

2. การรับรองกลยุทธ์การบริหารสถานศึกษาเพื่อส่งเสริมการเป็นโรงเรียนคุณธรรม พบว่า กลยุทธ์การบริหารสถานศึกษาเพื่อส่งเสริมการเป็นโรงเรียนคุณธรรม ซึ่งประกอบด้วย 5 กลยุทธ์หลัก 8 กลยุทธ์รอง และ 34 วิธีการดำเนินการ ในภาพรวมมีความถูกต้องอยู่ในระดับมากที่สุด มีความเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด มีความเป็นไปได้ในการนำไปใช้อยู่ในระดับมาก และมีความเป็นประโยชน์อยู่ในระดับมากที่สุด จากค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่คำนวณได้นั้นมีค่าใกล้เคียงกัน ผู้ทรงคุณวุฒิ/ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 7 คน ส่วนใหญ่ให้คะแนนในระดับ 4 และ 5 แสดงให้เห็นว่าผู้ทรงคุณวุฒิ/ผู้เชี่ยวชาญได้มีฉันทามติให้กลยุทธ์การบริหารสถานศึกษาเพื่อส่งเสริมการเป็นโรงเรียนคุณธรรม ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นมีความถูกต้อง เหมาะสม มีความเป็นไปได้ในการนำไปใช้ได้ และมีความเป็นประโยชน์ ส่วนแนวทางการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัตินั้นผู้บริหารสถานศึกษาต้องแสดงพฤติกรรมที่เป็นแบบอย่าง มีระบบการสื่อสารและระบบการพัฒนาบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ รวมถึงการกำกับ ติดตามอย่างสม่ำเสมอ

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัย ได้พัฒนาการบริหารสถานศึกษาเพื่อส่งเสริมการเป็นโรงเรียนคุณธรรมประกอบด้วย 5 กลยุทธ์หลัก 8 กลยุทธ์รอง โดยกลยุทธ์ดังกล่าวสามารถใช้ในการบริหารสถานศึกษาเพื่อส่งเสริมการเป็นโรงเรียนคุณธรรมได้ โดยพิจารณาจากตัวชี้วัดความสำเร็จของการบริหารเพื่อส่งเสริมคุณธรรม โดยยึดตามกรอบแนวคิด ตัวชี้วัดและมาตรฐานโรงเรียนคุณธรรม สพฐ. เนื่องจากเป็นงานวิจัยที่ระบุตัวชี้วัดที่ชัดเจนได้เสนอไว้ 7 ตัวชี้วัด คือ 1) กระบวนการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมโรงเรียนของนักเรียน 2) กลไกคณะทำงานและใช้โครงงานคุณธรรมเป็นเครื่องมือที่ทุกคนมีส่วนร่วมในการลงมือปฏิบัติเพื่อพัฒนาโรงเรียนคุณธรรม 3) พฤติกรรมที่พึงประสงค์ในโรงเรียนเพิ่มขึ้น 4) พฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ในโรงเรียนลดลง 5) เกิดกระบวนการมีส่วนร่วมในการพัฒนา คุณธรรม จริยธรรมในโรงเรียนจากทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง เช่น ผู้บริหารโรงเรียน ครู บุคลากรนักเรียน ผู้ปกครองชุมชน 6) มีองค์ความรู้ นวัตกรรม การสร้างเสริมคุณธรรม จริยธรรมและการบูรณาการกับการจัดการเรียนรู้ในชั้นเรียน 7) เป็นแหล่งเรียนรู้ของโรงเรียนคุณธรรม ทั้งนี้ กลยุทธ์การบริหาร

สถานศึกษาเพื่อส่งเสริมการเป็นโรงเรียนคุณธรรมดังกล่าวสามารถนำไปสู่การบรรลุตามตัวชี้วัดได้ โดยแต่ละกลยุทธ์นี้จะอธิบายในแต่ละประเด็นดังต่อไปนี้

กลยุทธ์หลักที่ 1 ผลักดันกระบวนการพัฒนาคุณธรรม จริยธรรมในสถานศึกษา ประกอบด้วย 2 กลยุทธ์รอง คือ 1) สร้างการรับรู้และการวางแผนการพัฒนาส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมอย่างชัดเจน และ 2) ส่งเสริมพฤติกรรมบ่งชี้เชิงบวกและจัดบรรยากาศให้เอื้อต่อการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน กระบวนการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมในสถานศึกษา ถือเป็นจุดแข็งและเป็นสิ่งสำคัญที่จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องให้ทุกคนเข้าใจกระบวนการพัฒนาโรงเรียนคุณธรรม เข้าใจให้กระจ่างในวิธีการทำ เสริมสร้างพฤติกรรมนักเรียนและผู้ที่เกี่ยวข้องตามความต้องการของสถานศึกษา บทบาทของผู้บริหารโรงเรียน ตั้งแต่การกำหนดนโยบาย จัดทำแผนปฏิบัติการ ส่งเสริมสนับสนุนเสริมแรงให้แก่ผู้ปฏิบัติ สร้างกลไกการมีส่วนร่วมทั้งโรงเรียน นิเทศติดตามการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ จัดให้มีการประเมินผลและประชาสัมพันธ์ผลงานของโรงเรียน บทบาทเหล่านี้ส่งผลให้โรงเรียนบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 - 2564) ได้กำหนดหลักการสำคัญคือ “ยึดคนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา” มุ่งสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีสำหรับคนไทย พัฒนาคนให้มีความเป็นคนที่สมบูรณ์ มีวินัย ใฝ่รู้ มีความรู้ มีทักษะ มีความคิดสร้างสรรค์ มีทัศนคติที่ดี รับผิดชอบต่อสังคม มีคุณธรรมและจริยธรรม สอดรับกับแผนพัฒนาการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 - 2564) ซึ่งกำหนดวิสัยทัศน์ไว้ว่า “มุ่งพัฒนาผู้เรียนให้มีความรู้คู่คุณธรรม มีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความสุขในสังคม” รวมถึงการส่งเสริมพฤติกรรมเชิงบวกและคุณลักษณะอันพึงประสงค์ที่พึงปรารถนา สอดคล้องกับสำนักวิชาการและมาตรฐานการศึกษา (2552 : 29) กล่าวถึงคุณธรรมที่สอดแทรกอยู่ในคุณลักษณะที่พึงประสงค์ โดยความหมายของคุณลักษณะอันพึงประสงค์ คือ ลักษณะที่สังคมต้องการให้เกิดขึ้นกับผู้เรียนในด้านคุณธรรม จริยธรรม ค่านิยม จิตสำนึก สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้อย่างมีความสุข ทั้งในฐานะพลเมืองไทยและพลโลก ตามที่หลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 กำหนดซึ่งมีอยู่ 8 คุณลักษณะ ได้แก่ (1) รักชาติ ศาสน์ กษัตริย์ (2) ซื่อสัตย์สุจริต (3) มีวินัย (4) ใฝ่เรียนรู้ (5) อยู่อย่างพอเพียง (6) มุ่งมั่นในการทำงาน (7) รักความเป็นไทย และ (8) มีจิตสาธารณะ การพัฒนาผู้เรียนให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลนั้น สถานศึกษาต้องมีความเข้าใจเกี่ยวกับคุณลักษณะอันพึงประสงค์อย่างชัดเจน

กลยุทธ์หลักที่ 2 ขับเคลื่อนกระบวนการมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณธรรม จริยธรรมในสถานศึกษาจากทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง (ผู้บริหารสถานศึกษา ครู นักเรียน บุคลากรทางการศึกษา ผู้ปกครองและชุมชน) ประกอบด้วย 1 กลยุทธ์รอง คือ 1) สร้างกระบวนการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความร่วมมือในการพัฒนา/ส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมในสถานศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษาซึ่งมีบทบาทสำคัญในองค์การ สมาชิกหรือบุคคลในองค์การเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้องค์การก้าวหน้าไปได้ด้วยดี การบริหารในปัจจุบันจึงพยายามหาวิธีการที่จะให้มีการยอมรับและความเข้าใจระหว่างผู้บริหาร และผู้ที่อยู่ในองค์การ ซึ่งแนวคิดหนึ่งคือการบริหารแบบมีส่วนร่วมซึ่งสอดคล้องกับอาร์กิส (Argyris, 1964 : 21) กล่าวว่า การบริหารแบบมี

ส่วนร่วมเป็นการจูงใจให้ผู้ร่วมปฏิบัติงานในองค์กรได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ร่วมรับผิดชอบ และร่วมมือในการพัฒนาองค์กรที่ปฏิบัติอยู่ด้วยความเต็มใจ การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานขององค์กร ควรประกอบด้วยสาระสำคัญอย่างน้อย 3 ประการ คือ 1) การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น สมาชิกขององค์กรย่อมมีความผูกพันกับองค์กรที่ตนเองปฏิบัติงานอยู่ และมีความปรารถนาที่จะได้มีส่วนร่วมในการบริหารงานขององค์กรแม้เพียงได้รับฟังความคิดเห็น ก็ทำให้รู้สึกว่าได้มีส่วนร่วมในการบริหารงานขององค์กรแล้ว 2) การมีส่วนร่วมช่วยให้เกิดการยอมรับในเป้าหมาย เพราะนอกจากจะช่วยกระตุ้นให้สมาชิกแสดงความคิดเห็นแล้ว ยังช่วยให้เกิดความช่วยเหลือเกื้อกูลกันและกันระหว่างกลุ่มสมาชิก และความร่วมนั้นจะแพร่ขยายไปทั้งองค์กร ทำให้สมาชิกทั้งองค์กรมีเป้าหมายเดียวกัน การมีส่วนร่วมเป็นการยินยอมและพร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจ ซึ่งจะมีผลทั้งทางใจ การยอมรับ การสนับสนุน และผลต่อการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ และ 3) การมีส่วนร่วมช่วยให้เกิดความสำนึกในหน้าที่ความรับผิดชอบ การที่บุคคลได้แสดงความคิดเห็นและยอมรับในเป้าหมายเดียวกัน จะช่วยกระตุ้นให้บุคคลเกิดความสำนึกในหน้าที่ความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานขององค์กร นอกจากนี้ จากการสรุปของ นิเวศน์ วงศ์สุวรรณ (2560 : 176-187) พบว่า การบริหารโดยให้บุคคลในองค์กรหรือบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการ การตัดสินใจใช้ความคิดสร้างสรรค์ ความเชี่ยวชาญในการบริหารให้บรรลุวัตถุประสงค์ หรือแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดจากการบริหารงานมีความสำคัญของการบริหารงานแบบมีส่วนร่วมก่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันในการปฏิบัติงานที่มุ่งหวังและกระบวนการการตัดสินใจสามารถรองรับพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรได้กว้างขวางและเกิดการยอมรับ ได้เป็นหลักการของการบริหารงานที่ผลการดำเนินการเชิงวิเคราะห์ ซึ่งนำไปสู่การตัดสินใจ ได้ลดช่องว่างของระบบการสื่อสารในองค์กรและขจัดปัญหาความขัดแย้ง และสอดคล้องกับ วันชัย โกลละสุต (2560 : 21) พบว่า การบริหารแบบมีส่วนร่วมเป็นการบริหารที่บุคคลในองค์กรหรือต่างองค์กรได้ร่วมกันเพื่อจัดการงานให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพและสำเร็จ ทั้งนี้การมีส่วนร่วมนั้น ๆ จะอยู่ในขั้นตอนใด ๆ ก็ตาม โดยขึ้นอยู่กับความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ ข้อจำกัดขององค์กรในแต่ละกระบวนการของการดำเนินการบริหารเป็นเกณฑ์

กลยุทธ์หลักที่ 3 เสริมสร้างองค์ความรู้/นวัตกรรมการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมในสถานศึกษา ประกอบด้วย 2 กลยุทธ์รอง คือ 1) ส่งเสริมนวัตกรรมการพัฒนา/ส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม 2) ส่งเสริมแลกเปลี่ยนเรียนรู้กระบวนการชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ ในเรื่องคุณธรรม จริยธรรม (Professional Learning Community : PLC) ซึ่งเป็นไปตามโครงการโรงเรียนคุณธรรม สพฐ. เป็นการดำเนินงานเพื่อสืบสานพระราชปณิธานเดินตามรอยเบื้องพระยุคลบาทของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช รัชกาลที่ 9 ตามพระราชประสงค์ของสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวมหาวชิราลงกรณบดินทรเทพยวรางกูร รัชกาลที่ 10 โดยโรงเรียนแต่ละแห่งต้องวิเคราะห์คุณธรรมอัตลักษณ์ของตนเอง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณธรรม จริยธรรมในโรงเรียน รวมไปถึงการพัฒนาผู้บริหาร ครู และนักเรียนตามกรอบแนวคิดโครงการโรงเรียนคุณธรรม สพฐ. มีตัวชี้วัดและมาตรฐานโรงเรียนคุณธรรม 7 ข้อ ดังนี้ (ศูนย์โรงเรียนคุณธรรม มูลนิธิยุวสถิรคุณ

2560 : 41) 1) มีกระบวนการพัฒนาคุณธรรม จริยธรรมโรงเรียน 2) มีกลไกคณะทำงานและใช้โครงงานคุณธรรมเป็นเครื่องมือที่ทุกคนมีส่วนร่วมในการลงมือปฏิบัติเพื่อพัฒนาโรงเรียนคุณธรรม 3) พฤติกรรมที่พึงประสงค์ในโรงเรียนเพิ่มขึ้น 4) พฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ในโรงเรียนลดลง 5) เกิดกระบวนการมีส่วนร่วมในการพัฒนา คุณธรรม จริยธรรมในโรงเรียนจากทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง เช่น ผู้บริหารโรงเรียน ครู บุคลากร นักเรียน ผู้ปกครองชุมชน 6) มุ่งองค์ความรู้ นวัตกรรม การสร้างเสริมคุณธรรม จริยธรรมและการบูรณาการกับการจัดการเรียนรู้ในชั้นเรียน 7) เป็นแหล่งเรียนรู้ของโรงเรียนคุณธรรม และเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของแผนการศึกษาแห่งชาติ (พ.ศ. 2560 - 2579) ที่ระบุว่าเพื่อพัฒนาสังคมไทยให้เป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ และคุณธรรม จริยธรรม รู้รักสามัคคี และร่วมมือผนึกกำลังมุ่งสู่การพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

กลยุทธ์หลักที่ 4 พัฒนาแหล่งเรียนรู้ของสถานศึกษา ประกอบด้วย 1 กลยุทธ์รอง คือ 1) สร้างการเป็นต้นแบบแห่งการเรียนรู้โรงเรียนคุณธรรม สภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการพัฒนาโรงเรียนคุณธรรมมีความสำคัญต่อจิตใจของนักเรียน ครูผู้สอนและผู้เข้ามาในโรงเรียน สภาพแวดล้อมที่สะอาด ร่มรื่น ช่วยทำให้จิตใจแจ่มใส มีทัศนคติเชิงบวก เกิดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างครูกับนักเรียนและผู้เกี่ยวข้องที่เข้ามาในโรงเรียนจะรับรู้บรรยากาศของโรงเรียนคุณธรรมที่ส่งผลให้เกิดความชื่นและยอมรับโรงเรียน เป็นไปตามมาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐาน สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2550 มาตรฐานที่ 16 สถานศึกษามีการจัดสภาพแวดล้อมและการบริการที่ส่งเสริมให้ผู้เรียนพัฒนาตามธรรมชาติเต็มศักยภาพ ตัวบ่งชี้คือ 1) มีสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ มีอาคารสถานที่เหมาะสม 2) มีการส่งเสริมสุขภาพอนามัยและความปลอดภัยของผู้เรียน 3) มีการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศทุกรูปแบบที่เอื้อต่อการเรียนรู้ด้วยตนเองและการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม 4) มีห้องเรียนห้องปฏิบัติการ ห้องสมุด พื้นที่สีเขียว และสิ่งอำนวยความสะดวกพอเพียงและอยู่ในสภาพใ้การใช้การได้ดี 5) มีการจัดและใช้แหล่งเรียนรู้ทั้งในและนอกสถานศึกษา

กลยุทธ์หลักที่ 5 ส่งเสริมหลักการบริหารสถานศึกษาเพื่อส่งเสริมการเป็นโรงเรียนคุณธรรมซึ่งประกอบ 2 กลยุทธ์รอง คือ 1) ด้านการเรียนรู้และคุณภาพผู้เรียน และ 2) บริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลการบริหารสถานศึกษาที่ส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรม ถือเป็นกระบวนการสำคัญในการขับเคลื่อนคุณธรรมจริยธรรมในสถานศึกษาทั้งด้านงานวิชาการ งานงบประมาณ งานบุคคลและงานบริหารทั่วไป เป็นกระบวนการขับเคลื่อนสถานศึกษาให้บรรลุตามเป้าหมายความสำเร็จอย่างยั่งยืน เป็นไปตามสำนักงานปฏิรูปการศึกษา (2545 : 32) แนวคิดและหลักการบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในงานต่าง ๆ ทั้ง 4 งาน ดังนี้ 1) การบริหารงานวิชาการ โดยสถานศึกษาจะต้องจัดทำหลักสูตรสถานศึกษาให้สอดคล้องกับสภาพ และความต้องการของชุมชนและสังคมโดยมีครู ผู้บริหาร ผู้ปกครองและชุมชนมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน มีกระบวนการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ซึ่งการจัดการศึกษาจะต้องมีคุณภาพและมาตรฐาน 2) การบริหารงานงบประมาณ โดยการยึดหลักการบริหารด้วยความโปร่งใส คล่องตัว มีการระดมทรัพยากร และลงทุนด้วยงบประมาณจากสังคมเพื่อการพัฒนาการศึกษา 3) การบริหารงานบุคคล จะต้องดำเนินการพัฒนา

บุคคลอย่างต่อเนื่องให้เป็นอิสระในการบริหารงานบุคคลตามนโยบายสถานศึกษา กฎหมาย และหลักเกณฑ์โดยมีหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหาร 4) การบริหารงานทั่วไป บริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ ประสานงานเชิงนโยบายบริหารด้วยความโปร่งใส รับผิดชอบตรวจสอบได้ บริหารจัดการเน้นการมีส่วนร่วมในการบริหาร มีการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหาร สอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐาน สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน 2550 มาตรฐานที่ 11 ผู้บริหารมีคุณธรรม จริยธรรม มีภาวะผู้นำและมีความสามารถในการบริหารจัดการศึกษา ตัวบ่งชี้คือ 1) มีคุณธรรมจริยธรรม และปฏิบัติตามจรรยาบรรณของวิชาชีพ 2) มีความคิดริเริ่ม มีวิสัยทัศน์ และเป็นผู้นำทางวิชาการ 3) มีความสามารถในการบริหารงานวิชาการและการจัดการ 4) มีการบริหารที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลผู้เกี่ยวข้องพึงพอใจ และมาตรฐานที่ 15 สถานศึกษามีการจัดกิจกรรมส่งเสริมคุณภาพผู้เรียนอย่างหลากหลายตัวบ่งชี้คือ 1) มีการจัดและพัฒนาระบบดูแลช่วยเหลือผู้เรียนที่เข้มแข็งและทั่วถึง 2) มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมและตอบสนองความสามารถทางวิชาการและความคิดสร้างสรรค์ของผู้เรียน 3) มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมและตอบสนองความสามารถพิเศษ และความถนัดของผู้เรียนให้เต็มตามศักยภาพ 4) มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมค่านิยมที่พึงปรารถนา 5) มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมด้านศิลปะ ดนตรี/นาฏศิลป์ และกีฬา/นันทนาการ 6) มีการจัดกิจกรรมสืบสานและสร้างสรรค์วัฒนธรรม ประเพณี และภูมิปัญญาไทย 7) มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมความเป็นประชาธิปไตย และเป็นไปแนวทางเดียวกันกับงานวิจัยของคำตัน วิชัยคำจร กิทธิพันธ์ (2555 : 53) การพัฒนาคุณธรรมนั้นมุ่งเน้นการศึกษาวิธีเรียนรู้ที่ก่อให้เกิดคุณธรรมกับบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่สร้างและบูรณาความรู้ให้เข้าสภาพแวดล้อมหรือสังคมที่เป็นอยู่ อาศัยค่านิยมทางสังคมและวัฒนธรรมช่วยในการพัฒนาคุณธรรม ครูจะต้องมีหน้าที่อบรมนักเรียนให้เป็นคนดี ซึ่งผู้เชี่ยวชาญหลายท่านมีความเห็นว่า การแก้ปัญหาคุณธรรมวิธีการหนึ่งคือการจัดการสอนคุณธรรมในหลักสูตรอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น ครูผู้สอนและผู้บริหารสถานศึกษาจึงจำเป็นต้องทำความเข้าใจเกี่ยวกับพัฒนาการทางคุณธรรมของเด็กวัยต่าง ๆ รวมทั้งองค์ประกอบที่สำคัญเกี่ยวกับพัฒนาการทางคุณธรรมเพื่อจะได้ช่วยในการอบรมนักเรียน

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง กลยุทธ์การบริหารสถานศึกษาเพื่อส่งเสริมการเป็นโรงเรียนคุณธรรม ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. สถานศึกษาควรใช้กลยุทธ์การบริหารสถานศึกษาเพื่อส่งเสริมการเป็นโรงเรียนคุณธรรมเป็นเครื่องมือและเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา โดยพิจารณากลยุทธ์ที่เป็นการพัฒนาให้เกิดความยั่งยืนเป็นรูปธรรมมากขึ้น กำหนดทิศทางการบริหารงานให้มีความชัดเจนให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำแผนงานเกิดเข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน

2. สถานศึกษาควรทำการส่งเสริมให้บุคลากรทางการศึกษามีส่วนร่วมในการทำงานปฏิบัติตามแผนงานที่กำหนดและมีพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอเน้นให้เกิดการปฏิบัติตามแผน ปฏิบัติการและการสร้างขวัญกำลังใจให้ครูและบุคลากรอย่างต่อเนื่อง

3. สถานศึกษาควรให้ความสำคัญกับการประเมินผล เพื่อนำมาแก้ไขพัฒนางานให้มีความยั่งยืน

4. สถานศึกษาควรสนับสนุนการนำกลยุทธ์ไปใช้อย่างเหมาะสม โดยนำกลยุทธ์ไปประยุกต์ใช้ ได้แก่ วิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอก ให้เหมาะสมกับภาวะปัจจุบันของสถานศึกษา

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารสถานศึกษาเพื่อส่งเสริมการเป็นโรงเรียนคุณธรรม เพื่อนำใช้ในการวิเคราะห์เป็นข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2. ควรมีการศึกษาตัวบ่งชี้ความสำเร็จของการบริหารสถานศึกษาเพื่อส่งเสริมการเป็นโรงเรียนคุณธรรม

3. ควรศึกษาวิจัยรูปแบบการบริหารสถานศึกษาเพื่อส่งเสริมการเป็นโรงเรียนคุณธรรม เพื่อการนำกลยุทธ์ไปใช้และส่งผลต่อการยกระดับคุณภาพของสถานศึกษาอย่างยั่งยืน

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงศึกษาธิการ. (2551). *หลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน 2551*. กรุงเทพมหานคร: ศุภสภาลาดพร้าว
- คำตัน วิชัยคำจร กิทธิณส์. (2555). *กลยุทธ์การบริหารการเปลี่ยนแปลงเพื่อส่งเสริมคุณธรรมของนักเรียนระดับมัธยมศึกษา*. วิทยานิพนธ์ดุสิตบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา. บัณฑิตวิทยาลัย: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2562). *ประกาศสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน เรื่องประกาศรายชื่อโรงเรียนที่มีคุณสมบัติเข้ารับการพิจารณากระดับคุณภาพโรงเรียนคุณธรรม สพฐ. ระดับ 4 ดาว*. กรุงเทพมหานคร.
- นิเวศน์ วงศ์สุวรรณ. (2560). การบริหารแบบมีส่วนร่วม. *วารสารมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย*. 4 (1), 176-187.
- วันชัย โกลละสุด. (2560). การบริหารแบบมีส่วนร่วม. *ออนไลน์*. สืบค้นเมื่อ 5 สิงหาคม 2562. แหล่งที่มา: http://kmcenter.rid.go.th/kmc08/km_53/km_team53.htm.
- สุวิมล ว่องวาณิช. (2550). *การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.

- สำนักวิชาการและมาตรฐานการศึกษา. (2552). *เอกสารประกอบหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551: แนวปฏิบัติการวัดและประเมินผลการเรียนรู้*. กรุงเทพมหานคร: ชุมชนสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.
- สำนักงานปฏิรูปการศึกษา. (2545). *แนวทางการบริหารและการจัดการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษา*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานปฏิรูปการศึกษา.
- ศูนย์โรงเรียนคุณธรรม มูลนิธิยุวสถิรคุณ. (2560). *กระบวนการพัฒนาโรงเรียนคุณธรรมทำอะไรให้ประสบความสำเร็จ*. กรุงเทพมหานคร: สหมิตรพรินต์ติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง
- Argyris, C. (1964). *Interpersonal competence and organizational effectiveness*. Homewood: Irwin - Dorsey.

กลยุทธ์การเพิ่มยอดขายของวิชัยเฟอร์นิเจอร์จังหวัดขอนแก่น

Strategies to Increase Sales of Vichai Furniture, Khon Kaen Province

จุฬาลักษณ์ อยู่พงษ์ และ ดนัยพงศ์ เชษฐโชติศักดิ์

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

Churaluk Yupong and Danaipong Chetchotsak

Khon Kaen University, Thailand

Corresponding Author, E-mail: Churalukkwang@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อพฤติกรรมผู้บริโภคในการซื้อเฟอร์นิเจอร์และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกซื้อเฟอร์นิเจอร์ และ 2) กำหนดกลยุทธ์การเพิ่มยอดขายของวิชัยเฟอร์นิเจอร์ ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างการวิจัย ได้แก่ ลูกค้าที่ซื้อเฟอร์นิเจอร์ จำนวน 400 คน สุ่มตัวอย่างแบบสะดวก เครื่องมือการวิจัย ประกอบด้วย แบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ 0.96 และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร่วมกับการวิเคราะห์แบบจำลองธุรกิจแคนวาส การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม การวิเคราะห์แรงกดดัน 5 ประการ การวิเคราะห์ห่วงโซ่คุณค่า การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และภัยคุกคาม และการวิเคราะห์ตารางความสัมพันธ์เชิงกลยุทธ์

ผลการวิจัยพบว่า

1) พฤติกรรมผู้บริโภคในการซื้อเฟอร์นิเจอร์และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกซื้อเฟอร์นิเจอร์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยซื้อเฟอร์นิเจอร์ที่เป็นอุปกรณ์ห้องนอน ลักษณะของเฟอร์นิเจอร์ที่เลือกซื้อ คือ ความแข็งแรง คงทน สาเหตุสำคัญในการตัดสินใจเลือกซื้อเฟอร์นิเจอร์เพราะบริการส่งสินค้าฟรี สินค้าคุณภาพ แข็งแรง ทนทาน ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกซื้อเฟอร์นิเจอร์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญระดับมากที่สุด ทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงาน ด้านกระบวนการ และด้านลักษณะทางกายภาพ

2) กำหนดกลยุทธ์การเพิ่มยอดขายของวิชัยเฟอร์นิเจอร์จังหวัดขอนแก่น จำนวน 4 กลยุทธ์ 6 แผนปฏิบัติการ ได้แก่ 1) เพิ่มความหลากหลายของสินค้าราคาถูก 2) เพิ่มช่องทางการจัดจำหน่ายออนไลน์ 3) การจัดหมวดหมู่เฟอร์นิเจอร์ 4) การส่งเสริมการตลาดผ่านสื่อสังคมออนไลน์ 5) Design by Vichai และ 6) เพิ่มช่องทางการชำระเงิน

คำสำคัญ: กลยุทธ์; การเพิ่มยอดขาย; เพอร์นิเจอร์; ส่วนประสมทางการตลาด; พฤติกรรมผู้บริโภค

Abstracts

The objectives of this research were 1) to study the consumer's furniture purchase behaviors and the marketing mix factors of consumers' decisions in purchasing furniture, and 2) to formulate strategies to increase the sales of Vichai Furniture, Khon Kaen province. This was quantitative research. The data for this research were obtained from 400 customers by using a questionnaire, which had Cronbach alpha at 0.96. The statistics used were frequency, percentage, mean, and standard deviation. Then, the Business Model Canvas, PESTE Analysis, five forces model, value chain, SWOT analysis, and TOWS Matrix were analyzed for the strategies to increase the sales.

According to the research findings:

1) The consumer's furniture purchase behaviors and the marketing mix factors of consumers' decisions in purchasing furniture, which found that the most of respondents purchased bedroom furniture. The characteristics of the furniture chosen for purchasing were strength and durability. The main reasons for the decision to buy furniture were the free delivery service, quality products, strength, and durability. The marketing mix of the consumers' decisions in purchasing furniture was at the highest attitude in all seven aspects, which comprised products, prices, place, promotion, people, process, and physical evidence

2) The marketing strategies were four strategies to increase the sales of Vichai Furniture, and six action plans were launched; namely, 1) increasing the variety of cheap products, 2) increasing the online distribution channels, 3) categorizing the furniture, 4) promotion on social media marketing, 5) design by Vichai, and 6) adding of payment channels.

Keywords: Strategy; Increase Sales; Furniture, Marketing Mix; Consumer Behavior

บทนำ

ตลาดเฟอร์นิเจอร์ถือเป็นสินค้าสำหรับการตกแต่งบ้านที่สำคัญอย่างหนึ่ง ซึ่งปัจจุบันได้มีการออกแบบให้สอดคล้องการอยู่อาศัยไม่ว่าจะรูปแบบคอนโดมิเนียมหรือบ้านแนวราบ ซึ่งการเติบโตของตลาดเฟอร์นิเจอร์ย่อมต้องเป็นไปตามการเติบโตของภาคอสังหาริมทรัพย์ ภาวะตลาดและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมเฟอร์นิเจอร์ พบว่า อุตสาหกรรมเฟอร์นิเจอร์ของไทยมีมูลค่าประมาณ 90,000 ล้านบาท และมีผู้ประกอบการในหมวดการผลิตเฟอร์นิเจอร์จำนวน 2,959 ราย แบ่งออกเป็นผู้ประกอบการขนาดเล็ก (Small: S) จำนวน 2,821 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 95 ผู้ประกอบการขนาดกลาง (Medium: M) จำนวน 106 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 4 และผู้ประกอบการขนาดใหญ่ (Large: L) จำนวน 32 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 1 จากการพยากรณ์ ปี พ.ศ. 2564 แนวโน้มอุตสาหกรรมเฟอร์นิเจอร์ คาดว่ายังคงหดตัวต่อจาก ปี พ.ศ. 2563 จากการหดตัวของเศรษฐกิจและตลาดอสังหาริมทรัพย์ รวมถึงได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ที่ยังคงแพร่ระบาดอย่างต่อเนื่องทั่วโลก ทำให้ผู้บริโภคมีกำลังซื้อลดลงและส่งผลกระทบต่อปริมาณความต้องการซื้อเฟอร์นิเจอร์ลดลงเช่นเดียวกัน ผู้บริโภคอาจเลือกซื้อเฉพาะเฟอร์นิเจอร์ที่จำเป็นเท่านั้น หรือเลือกใช้เฟอร์นิเจอร์เก่าที่มีอยู่แล้วแทนการซื้อใหม่ อย่างไรก็ตาม จากวิกฤติการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัส โ

วิด-19 ที่เกิดขึ้น และมาตรการล็อกดาวน์ (Lockdown) ของภาครัฐส่งผลให้ผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมหันมาเลือกซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์เพิ่มขึ้น เพื่อเว้นระยะห่างทางสังคม ทำให้ผู้ประกอบการเฟอร์นิเจอร์เร่งปรับตัวและหันมารุกทำการตลาดผ่านช่องทางออนไลน์มากขึ้น รวมถึงนำเสนอเฟอร์นิเจอร์คุณภาพที่มีนวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อตอบสนองรูปแบบการดำเนินชีวิตของผู้บริโภคที่เปลี่ยนไป (ศูนย์วิจัยเศรษฐกิจ ธุรกิจและเศรษฐกิจฐานราก ธนาคารออมสิน, 2564 : ออนไลน์) จึงยังเป็นโอกาสให้ธุรกิจเฟอร์นิเจอร์ต้องมีการปรับตัวตามยุคสมัยใหม่ (New Normal)

วิชัยเฟอร์นิเจอร์ได้ดำเนินธุรกิจในอุตสาหกรรมเฟอร์นิเจอร์ที่ครบรูปแบบเป็นโรงงานผลิตและจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ไม้ เฟอร์นิเจอร์อะลูมิเนียม และเฟอร์นิเจอร์น็อกดาวน์ ราคาปลีกและส่ง ทั้งยังมีรับทำเฟอร์นิเจอร์ตามแบบลูกค้า โดยก่อตั้งและดำเนินกิจการมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2535 โรงงานผลิตตั้งอยู่ที่ 247 หมู่ 5 ตำบลกุดเค้า อำเภอมัญจาคีรี จังหวัดขอนแก่น ที่ตั้งร้านอยู่ที่ถนนมิตรภาพ 225 ตำบลศิลา อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น เพื่อจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ทุกประเภท ทั้งเฟอร์นิเจอร์ไม้ เฟอร์นิเจอร์อะลูมิเนียม และเฟอร์นิเจอร์น็อกดาวน์ ที่นอน โซฟา ของใช้สำนักงาน และอื่น ๆ ทางร้านวิชัยเฟอร์นิเจอร์มีบริการส่งฟรีในจังหวัดขอนแก่น หากมียอดซื้อมากกว่า 20,000 บาทขึ้นไปทางร้านจัดส่งฟรีทั่วประเทศ เนื่องจากปัจจุบันการแข่งขันในอุตสาหกรรมเฟอร์นิเจอร์มีแนวโน้มรุนแรงมากขึ้น ประกอบกับพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป รวมทั้งการระบาดของโควิด-19 ส่งผลให้ยอดขายของร้านวิชัยเฟอร์นิเจอร์ไม่เป็นไปตามที่ตั้งใจ จึงต้องการเพิ่มยอดขายของร้านฯ

ปัจจุบันสภาพแวดล้อมทางธุรกิจในระดับต่าง ๆ และความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีมีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ย่อมส่งผลให้ผู้ประกอบการต้องมีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง กลยุทธ์ธุรกิจเป็นการวางแผนการดำเนินงานและการปฏิบัติของธุรกิจในประสบความสำเร็จตามเป้าหมายของธุรกิจที่ได้วางไว้ และสร้างความได้เปรียบทางธุรกิจ ซึ่งกลยุทธ์ธุรกิจต้องมีการดำเนินการเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดให้สอดคล้องกับพฤติกรรมผู้บริโภคในการซื้อและความต้องการของผู้บริโภค (สมชาติ กิจยรรยง, 2558 : 40)

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา ผู้ศึกษาซึ่งเป็นเจ้าของธุรกิจจึงสนใจศึกษากลยุทธ์การเพิ่มยอดขายของวิชัยเฟอร์นิเจอร์จังหวัดขอนแก่น และสร้างความแข็งแกร่งและยั่งยืนให้กับธุรกิจต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคในการซื้อเฟอร์นิเจอร์และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการตัดสินใจเลือกซื้อเฟอร์นิเจอร์ของผู้บริโภค
2. เพื่อกำหนดกลยุทธ์การเพิ่มยอดขายของวิชัยเฟอร์นิเจอร์ และสร้างความแข็งแกร่งและยั่งยืนให้กับธุรกิจ

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีรายละเอียดของระเบียบวิธีการวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ได้แก่ กลุ่มลูกค้าเป้าหมายในจังหวัดขอนแก่น ประชากรที่อาศัยอยู่ในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น มีประชากรจำนวน 416,285 ราย (สำนักทะเบียนจังหวัดขอนแก่น, 2563 : ออนไลน์)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง การคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรคำนวณของ สูตรของ ทาโรยามาเน่ (Yamane, 1973 : 727-728) โดยค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ร้อยละ 5 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน เท่ากับ 399.61 หรือ 400 คน โดยใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

2. เครื่องมือการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการวิจัยโดยมีรายละเอียด ดังนี้

แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการวิจัยโดยแบบสอบถามมีลักษณะปลายปิด โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้ **ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ **ตอนที่ 2** พฤติกรรมผู้บริโภคในการซื้อเฟอร์นิเจอร์ร้านวิชัยเฟอร์นิเจอร์ จำนวน 8 ข้อ **ตอนที่ 3** ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการของผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกซื้อเฟอร์นิเจอร์ มีข้อคำถามจำนวน 33 ข้อ โดยคำถามใช้มาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับ การหาคุณภาพของแบบสอบถามด้วยการทดลอง แจก (Tryout) 30 ชุด เพื่อทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัทรวมทั้งฉบับ เท่ากับ 0.96 ซึ่งมีค่าสูงกว่า 0.8 นั่นคือ แบบสอบถามชุดนี้มีคุณภาพดี สามารถนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลได้ ตาม Sekaran and Bougie (2020 : 127) **ตอนที่ 4** ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างโดยเลือกสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ทำการแจกแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ซึ่งเป็นการแจกแบบสอบถามฉบับถ่ายเอกสาร จำนวน 200 ชุด และแบบสอบถามออนไลน์ผ่านกูเกิ้ลฟอร์ม (Google Form) จำนวน 200 ชุด หลังจากนั้นตรวจสอบความถูกต้อง และครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

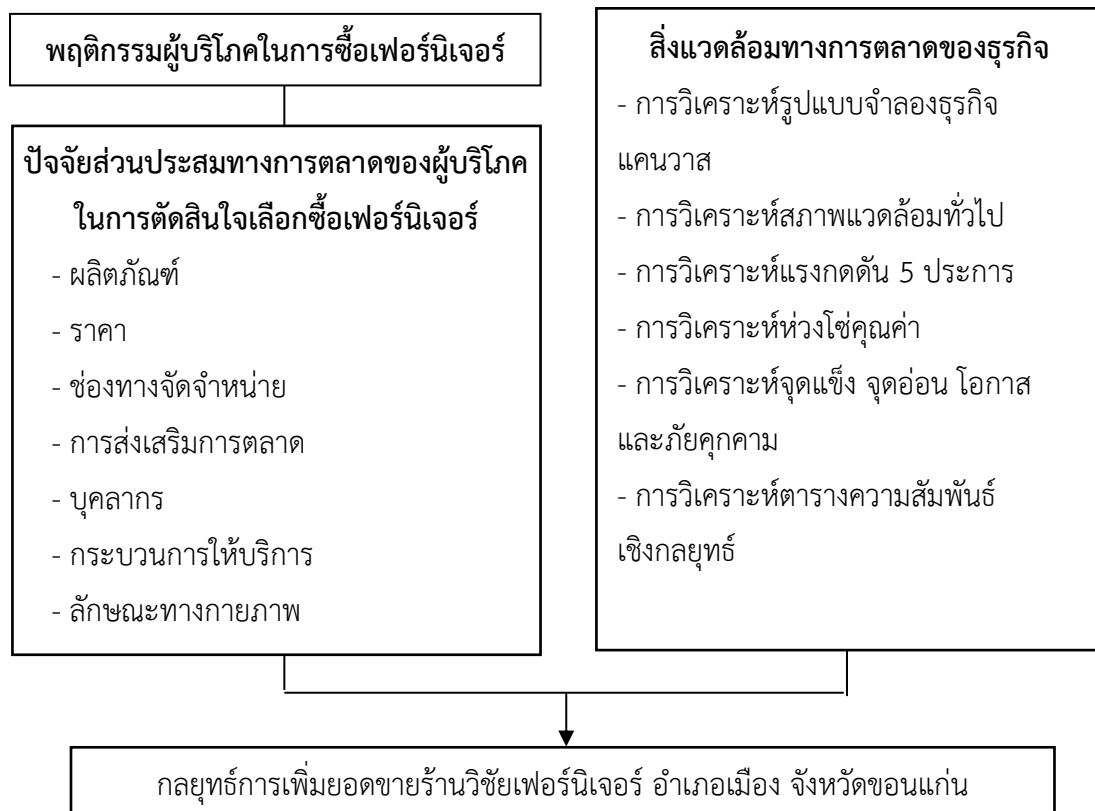
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากที่ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ดังนี้ 1) ร้อยละ (Percentage) อธิบายข้อมูลทั่วไป และข้อมูลพฤติกรรมผู้บริโภคในการซื้อเฟอร์นิเจอร์ 2) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.) อธิบายข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทาง

การตลาดบริการของผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกซื้อเฟอร์นิเจอร์ โดยนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย ร่วมกับการวิเคราะห์รูปแบบธุรกิจแคนวาส (Business Model Canvas) การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั่วไป (PESTE Analysis) การวิเคราะห์คู่แข่งทางธุรกิจโดยใช้เครื่องมือแรงกดดัน 5 ประการ (Five Forces Model) การวิเคราะห์ห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และภัยคุกคาม (SWOT Analysis) และการวิเคราะห์ตารางความสัมพันธ์เชิงกลยุทธ์ (TOWS Matrix) และทำการกำหนดกลยุทธ์การเพิ่มยอดขายของร้านวิชัยเฟอร์นิเจอร์ อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น โดยมีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ กำหนดเป้าหมายและกลยุทธ์ และจัดทำแผนปฏิบัติการต่อไป

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัย เรื่อง การศึกษากลยุทธ์การเพิ่มยอดขายของวิชัยเฟอร์นิเจอร์จังหวัดขอนแก่น ได้มีการประยุกต์ใช้แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับกับพฤติกรรมผู้บริโภค ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ การวิเคราะห์รูปแบบธุรกิจแคนวาส การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั่วไป การวิเคราะห์คู่แข่งทางธุรกิจโดยใช้เครื่องมือแรงกดดัน 5 ประการ การวิเคราะห์ห่วงโซ่คุณค่า การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และภัยคุกคาม และการวิเคราะห์ตารางความสัมพันธ์เชิงกลยุทธ์ ผู้วิจัยนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยดังนี้



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย สามารถสรุป ผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคในการซื้อเฟอร์นิเจอร์และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการตัดสินใจเลือกซื้อเฟอร์นิเจอร์ของผู้บริโภค พบว่า

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 71.25) มีอายุ 30 - 39 (ร้อยละ 59.25) อาชีพพนักงานบริษัท (ร้อยละ 52.00) โดยมีระดับการศึกษาปริญญาตรี (ร้อยละ 53.25) และรายได้ต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท (ร้อยละ 58.25)

1.2 ข้อมูลพฤติกรรมการเลือกซื้อเฟอร์นิเจอร์ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยซื้อเฟอร์นิเจอร์ที่เป็นอุปกรณ์ห้องนอน (ร้อยละ 43.25) โดยมีความถี่ในซื้อเฟอร์นิเจอร์อยู่ที่ 1 - 2 ครั้ง / ปี (ร้อยละ 52.50) มีมูลค่าในการซื้อเฟอร์นิเจอร์ต่อปีอยู่ที่ 3,001 - 5,000 บาท (ร้อยละ 48.75) ส่วนใหญ่มีช่องทางการชำระเงินผ่านการชำระเงินสด (ร้อยละ 71.75) ลักษณะของเฟอร์นิเจอร์ที่เลือกซื้อ คือ ความแข็งแรง คงทน (ร้อยละ 33.00) สาเหตุสำคัญในการตัดสินใจเลือกซื้อเฟอร์นิเจอร์เพราะบริการส่งสินค้าฟรี (ร้อยละ 35.75) บุคคลที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจซื้อเฟอร์นิเจอร์ คือ ตนเอง (ร้อยละ 68.75) โดยมีช่องทางการเลือกซื้อเฟอร์นิเจอร์ผ่าน หน้าร้านค้า (ร้อยละ 50.75)

1.3 ระดับความสำคัญปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกซื้อเฟอร์นิเจอร์ ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดกับหัวข้อมีอายุการใช้งานนาน (ค่าเฉลี่ย 4.54) มีความเหมาะสมกับความต้องการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 4.52) วัสดุที่ใช้มีคุณภาพ แข็งแรง ทนทาน (ค่าเฉลี่ย 4.50) มีสินค้าหลากหลายน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 4.32) และ มีรูปแบบทันสมัยและสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.21)

ด้านราคา ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดกับราคาถูกกว่าที่อื่น (ค่าเฉลี่ย 4.53) คุณภาพเหมาะสมกับราคา (ค่าเฉลี่ย 4.38) มีการแจ้งราคาที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.36) มีการผ่อนชำระ (ค่าเฉลี่ย 4.33)

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 4.56) มีบริการส่งสินค้าฟรี (ค่าเฉลี่ย 4.49) ป้ายชื่อร้านสามารถเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.46) มีช่องทางการชำระเงินที่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 4.33) และ มีช่องทางการจัดจำหน่ายที่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 4.24)

ด้านการส่งเสริมการตลาด ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดกับการประชาสัมพันธ์และโฆษณาผ่านช่องทาง Social Media หน้าร้าน และรถเร่ (ค่าเฉลี่ย 4.52) ได้รับส่วนลดเมื่อซื้อเฟอร์นิเจอร์ด้วยเงินสด (ค่าเฉลี่ย 4.49) ได้รับของแถมเมื่อซื้อเฟอร์นิเจอร์ (ค่าเฉลี่ย 4.39) มีการจัดการส่งเสริมการตลาดเทศกาลต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.33) และ การนำเสนอขายและให้ข้อมูลสินค้าโดยพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.33)

ด้านพนักงาน ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดกับพนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.49) พนักงานสามารถให้คำปรึกษาในการเลือกสินค้าได้อย่างถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.48) พนักงานมี

ความรอบรู้ด้านสินค้าเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.46) พนักงานมีความเป็นมิตร สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส (ค่าเฉลี่ย 4.38) และพนักงานให้คำแนะนำเกี่ยวกับการวิธีการรักษาได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.37)

ด้านกระบวนการ ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดกับกระบวนการการรับงาน-ส่งงาน ถูกต้อง ชัดเจนและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.51) สภาพสินค้าที่ส่งมอบให้กับลูกค้าอยู่ในสภาพดี (ค่าเฉลี่ย 4.47) การส่งมอบสินค้าให้กับลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.39) และ การชำระเงินมีความสะดวก ถูกต้อง และรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.39)

ด้านลักษณะทางกายภาพ ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดกับการจัดวางสินค้าเป็นหมวดหมู่ และมีความเป็นระเบียบ (ค่าเฉลี่ย 4.45) มีที่จอดรถสะดวก สบาย และเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.41) มีการจัดตกแต่งหน้าร้านโดดเด่น สะดุดตา (ค่าเฉลี่ย 4.35) และ มีพื้นที่ในร้านกว้างขวาง ไม่อึดอัด (ค่าเฉลี่ย 4.34)

ระดับความสำคัญปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการตัดสินใจเลือกซื้อเฟอร์นิเจอร์ ได้นำรูปแบบตาราง ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ระดับความสำคัญปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกซื้อเฟอร์นิเจอร์

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
1. ด้านผลิตภัณฑ์			
1.1 มีอายุการใช้งานนาน	4.54	0.67	มากที่สุด
1.2 มีความเหมาะสมกับความต้องการใช้งาน	4.52	0.62	มากที่สุด
1.3 วัสดุที่ใช้มีคุณภาพ แข็งแรง ทนทาน	4.5	0.61	มากที่สุด
1.4 มีสินค้าหลากหลายน่าสนใจ	4.32	0.68	มากที่สุด
1.5 มีรูปแบบทันสมัยและสวยงาม	4.21	0.71	มากที่สุด
2. ด้านราคา			
2.1 ราคาถูกกว่าที่อื่น	4.53	0.66	มากที่สุด
2.2 คุณภาพเหมาะสมกับราคา	4.38	0.73	มากที่สุด
2.3 มีการแจ้งราคาที่ชัดเจน	4.36	0.67	มากที่สุด
2.4 มีการผ่อนชำระ	4.33	0.84	มากที่สุด
2.5 ราคามีความยืดหยุ่นตามปริมาณการซื้อ	4.2	0.7	มาก
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย			
3.1 ท่าเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง	4.56	0.66	มากที่สุด
3.2 มีบริการส่งสินค้าฟรี	4.49	0.68	มากที่สุด

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
3.3 ป้ายชื่อร้านสามารถเห็นได้ชัดเจน	4.46	0.67	มากที่สุด
3.4 มีช่องทางการชำระเงินที่หลากหลาย	4.33	0.7	มากที่สุด
3.5 มีช่องทางการจัดจำหน่ายที่หลากหลาย	4.24	0.8	มากที่สุด
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด			
4.1 มีการประชาสัมพันธ์และโฆษณาผ่านช่องทาง Social Media หน้าร้าน และรวดเร็ว	4.52	0.73	มากที่สุด
4.2 ได้รับส่วนลดเมื่อซื้อเฟอร์นิเจอร์ด้วยเงินสด	4.49	0.68	มากที่สุด
4.3 ได้รับของแถมเมื่อซื้อเฟอร์นิเจอร์	4.39	0.7	มากที่สุด
4.4 มีการจัดการส่งเสริมการตลาดเทศกาลต่าง ๆ	4.33	0.65	มากที่สุด
4.5 การนำเสนอขายและให้ข้อมูลสินค้าโดยพนักงาน	4.33	0.71	มากที่สุด
5. ด้านพนักงาน			
5.1 พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.49	0.71	มากที่สุด
5.2 พนักงานสามารถให้คำปรึกษาในการเลือกสินค้าได้อย่างถูกต้อง	4.48	0.63	มากที่สุด
5.3 พนักงานมีความรอบรู้ด้านสินค้าเป็นอย่างดี	4.46	0.68	มากที่สุด
5.4 พนักงานมีความเป็นมิตร สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.38	0.68	มากที่สุด
5.5 พนักงานให้คำแนะนำเกี่ยวกับการวิธีการรักษาได้เป็นอย่างดี	4.37	0.72	มากที่สุด
6. ด้านกระบวนการ			
6.1 กระบวนการการรับงาน-ส่งงาน ถูกต้อง ชัดเจนและรวดเร็ว	4.51	0.64	มากที่สุด
6.2 สภาพสินค้าที่ส่งมอบให้กับลูกค้าอยู่ในสภาพดี	4.47	0.66	มากที่สุด
6.3 การส่งมอบสินค้าให้กับลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว	4.39	0.69	มากที่สุด
6.4 การชำระเงินมีความสะดวก ถูกต้อง และรวดเร็ว	4.39	0.7	มากที่สุด
7. ด้านลักษณะทางกายภาพ			
7.1 มีการจัดวางสินค้าเป็นหมวดหมู่ และมีความเป็นระเบียบ	4.45	0.74	มากที่สุด
7.2 มีที่จอดรถสะดวก สบาย และเพียงพอ	4.41	0.85	มากที่สุด
7.3 มีการจัดตกแต่งหน้าร้านโดดเด่น สะอาดตา	4.35	0.78	มากที่สุด
7.4 มีพื้นที่ในร้านกว้างขวาง ไม่อึดอัด	4.34	0.81	มากที่สุด

2. กลยุทธ์การเพิ่มยอดขายของวิชัยเฟอร์นิเจอร์จังหวัดขอนแก่น พบว่า จากการวิเคราะห์แบบจำลองธุรกิจแคนวาส การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม การวิเคราะห์แรงกดดัน 5 ประการ การวิเคราะห์ห่วงโซ่คุณค่า ทำให้จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และภัยคุกคาม เพื่อนำไปใช้ในการวิเคราะห์กลยุทธ์ทางเลือกโดยใช้ตารางความสัมพันธ์เชิงกลยุทธ์ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์กลยุทธ์ทางเลือกโดยใช้ตารางความสัมพันธ์เชิงกลยุทธ์ TOWS Matrix

จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และภัยคุกคาม		
ปัจจัยภายใน ปัจจัยภายนอก	จุดแข็ง (Strengths) S1 สินค้าภายในร้านที่ตั้งในตัวจังหวัดขอนแก่นมีราคาถูกกว่าร้านอื่นเนื่องจากมีโรงงานผลิตเอง S2 ร้านตั้งอยู่บนถนนมิตรภาพ และใกล้แหล่งชุมชนอยู่ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดขอนแก่น S3 มีพนักงานที่มีความรู้เรื่องเฟอร์นิเจอร์ให้คำแนะนำ และเป็นกันเองกับลูกค้า S4 ร้านจัดการส่งเสริมการตลาดและส่วนลดให้กับลูกค้า S5 ร้านมีการรับประกันสินค้าหากชำรุดจากฝั่งร้านค้า หรือชำรุดระหว่างการขนส่ง S6 มีการโฆษณา สื่อประชาสัมพันธ์ผ่านทางแฟนเพจร้าน และป้ายไว้นิล	จุดอ่อน (Weaknesses) W1 ทางร้านที่ตั้งอยู่ที่ขอนแก่นยังไม่มีการผ่อนชำระสินค้าสำหรับลูกค้า W2 ร้านเข้าสู่ตลาดใหม่ ยังไม่เป็นที่รู้จักมากของลูกค้า W3 ไม่มีการส่งเสริมการตลาด เพื่อดึงดูดลูกค้าใหม่ ๆ W4 ไม่มีการจัดกิจกรรมในช่วงเทศกาล และแจกของแถมให้แก่ลูกค้า w5 การจัดหมวดหมู่ของสินค้ายังไม่เป็นสัดส่วน w6 การสต็อกสินค้ายังไม่เพียงพอต่อความต้องการ เช่น สี หรือดีไซน์ที่ลูกค้าต้องการ
	โอกาส (Opportunities) O1 ผู้บริโภคเปลี่ยนพฤติกรรมเลือกซื้อเฟอร์นิเจอร์ หันมาซื้อสินค้าผ่านทางออนไลน์มากขึ้น	กลยุทธ์เชิงรุก (SO) 1. เพิ่มความหลากหลายสินค้า และมีราคาถูก เพื่อมีสินค้าให้ลูกค้าได้เลือกอย่างหลากหลาย และครบครัน (S1O3)
		กลยุทธ์เชิงปรับ (WO) 1. การจัดหมวดหมู่เฟอร์นิเจอร์ เพื่อให้ลูกค้าสะดวกในการเลือกซื้อ (W5O3O4) 2. การส่งเสริมการตลาดผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อจูงใจ

จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และภัยคุกคาม		
O2 ตลาดอาเซียน ทำให้มีโอกาสนในการส่งออกเฟอร์นิเจอร์ ไปขายประเทศเพื่อนบ้าน O3 ประชาชนมีความต้องการใช้ซื้อเฟอร์นิเจอร์มาใช้ในบ้านและสำนักงาน ซึ่งมีรูปแบบการใช้งานเฟอร์นิเจอร์ที่หลากหลาย O4 รัฐบาลมีมาตรการช่วยเหลือมาตรการช่วยเหลือเยียวยาประชาชน เพื่อเพิ่มกำลังซื้อ และช่วยกระตุ้นเศรษฐกิจ	2. เพิ่มช่องทางการจัดจำหน่ายออนไลน์ เพื่อให้มีช่องทางการจัดจำหน่ายที่หลากหลายมากขึ้น (S1S4O1O4)	และกระตุ้นการตัดสินใจซื้อ (W3W4O1)
ภัยคุกคาม (Threats) T1 เศรษฐกิจถดถอย ค่าครองชีพและหนี้ครัวเรือนที่สูงขึ้น ทำให้ผู้คนจับจ่ายใช้สอยอย่างระมัดระวังมากขึ้น T2 ทศนคติของลูกค้าต่อเฟอร์นิเจอร์แบรนด์ท้องถิ่นไม่ดีนักเมื่อเทียบกับแบรนด์ใหญ่ของประเทศ T3 ตลาดอุตสาหกรรมเฟอร์นิเจอร์มีคู่แข่งรายเดิมและรายใหม่จำนวนมาก และการเข้ามาของเฟอร์นิเจอร์ราคาถูกจากจีนและเวียดนาม ทำให้การแข่งขันสูง T4 คู่แข่งขันสามารถลอกเลียนแบบสินค้าได้	กลยุทธ์เชิงรับ (ST) 1. Design by Vichai ออกแบบและผลิตเฟอร์นิเจอร์ตามความต้องการของผู้ซื้อทั้งปลีกและส่ง (S1T3T4)	กลยุทธ์เชิงเปลี่ยน (WT) 1. เพิ่มช่องทางชำระเงินให้มีหลากหลายมากขึ้น (W1T1T3)

กลยุทธ์การเพิ่มยอดขายของวิชัยเฟอร์นิเจอร์จังหวัดขอนแก่น จำนวน 4 กลยุทธ์ 6 แผนปฏิบัติการ ได้แก่ 1) เพิ่มความหลากหลายของสินค้าราคาถูกลง 2) เพิ่มช่องทางการจัดจำหน่ายออนไลน์ 3) การจัดหมวดหมู่เฟอร์นิเจอร์ 4) การส่งเสริมการตลาดผ่านสื่อสังคมออนไลน์ 5) Design by Vichai และ 6) เพิ่มช่องทางการชำระเงิน โดยใช้งบประมาณดำเนินการ 165,500 บาท ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แผนปฏิบัติการกลยุทธ์การเพิ่มยอดขายของวิชัยเฟอร์นิเจอร์จังหวัดขอนแก่น

แผนปฏิบัติการ	วัตถุประสงค์	วิธีการดำเนินงาน	การประเมินผลและติดตามผล	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	งบประมาณ (บาท)
1. เพิ่มความหลากหลายของสินค้าราคาถูกลง	เพื่อเพิ่มความหลากหลายของสินค้าราคาถูกลง	1. ทำการออกแบบและผลิตเฟอร์นิเจอร์ใหม่ 2. หาข้อมูลราคาขายของคู่แข่งแล้วกำหนดราคาขายต่ำกว่าคู่แข่ง 3. เฟอร์นิเจอร์ใหม่มาวางขายที่หน้าร้าน และออฟไลน์เป็นแค็ตตาล็อกออนไลน์	1. จำนวนเฟอร์นิเจอร์ใหม่ที่ผลิตต่อเดือน 2. ยอดขายเฟอร์นิเจอร์ใหม่ต่อเดือน	ฝ่ายผลิต	เดือนมิถุนายนถึงธันวาคม พ.ศ. 2564	20,000
2. เพิ่มช่องทางการจัดจำหน่ายออนไลน์	เพื่อเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ผ่านช่องทางออนไลน์	1. สร้างทีมขายออนไลน์และสร้างทีมออกแบบเฟอร์นิเจอร์ 2. สมัครเปิดบัญชีช่องทางที่ต้องการขายออนไลน์ 3. จัดทำแค็ตตาล็อกออนไลน์ และลง	1. จำนวนช่องทางการขายสินค้าออนไลน์ของร้านวิชัยเฟอร์นิเจอร์ 2. ยอดขายรายการขายเฟอร์นิเจอร์ผ่านช่องทาง	ฝ่ายการตลาด	เดือนกรกฎาคมถึงธันวาคม พ.ศ. 2564	60,000

แผนปฏิบัติการ	วัตถุประสงค์	วิธีการดำเนินงาน	การประเมินผลและติดตามผล	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	งบประมาณ (บาท)
		รายละเอียดข้อมูล เฟอร์นิเจอร์ในบัญชี ช่องทางการขาย ออนไลน์ 4. แอดมินคอยตอบ คำถามและรับคำ สั่งซื้อของลูกค้า 5. จัดส่ง เฟอร์นิเจอร์ไปให้ ลูกค้า และรับชำระ เงิน 6. การลงรีวิวกของ ลูกค้า 7. จัดทำวิดีโอแสดง วิธีการประกอบ เฟอร์นิเจอร์	ออนไลน์			
3. การจัด หมวดหมู่ เฟอร์นิเจอร์	เพื่อจัด หมวดหมู่ เฟอร์นิเจอร์ให้ มีความเป็น ระเบียบ และ หมวดหมู่ ชัดเจน	1. จัดทำรายการ เฟอร์นิเจอร์ 2. แบ่งโซนการจัด วาง เฟอร์นิเจอร์ ให้ เป็นหมวดหมู่ 3. จัดเฟอร์นิเจอร์ ตามโซนการจัดวาง ที่วางแผนไว้ และ ติดป้ายแสดง หมวดหมู่ เฟอร์นิเจอร์ 4. มีพนักงานคอย แนะนำหมวดหมู่	จำนวนหมวดหมู่ เฟอร์นิเจอร์ที่ จัดวางหน้าร้าน	ฝ่ายขาย	เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2564	3,000

แผนปฏิบัติการ	วัตถุประสงค์	วิธีการดำเนินงาน	การประเมินผลและติดตามผล	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	งบประมาณ (บาท)
		เฟออร์นิเจอร์มีลูกค้าสอบถาม				
4. การส่งเสริมการตลาดผ่านสื่อสังคมออนไลน์	1. เพื่อจัดกิจกรรมส่งเสริมการตลาดแบบบูรณาการผ่านสื่อสังคมออนไลน์ 2. เพื่อเพิ่มยอดขายเฟออร์นิเจอร์	1. วางแผนการกิจกรรมส่งเสริมการตลาดแบบบูรณาการผ่านสื่อสังคมออนไลน์ 2. ดำเนินการตามแผนการกิจกรรมส่งเสริมการตลาดแบบบูรณาการ 3. ประชาสัมพันธ์และโฆษณากิจกรรมส่งเสริมการตลาดแบบบูรณาการที่จัดทำขึ้น 4. ยิ่งแอดโฆษณากิจกรรมส่งเสริมการตลาด เดือนละ 2 โพสต์	1. จำนวนผู้ติดตามในเฟซบุ๊กแฟนเพจไลน์ออฟฟิเชียลแอคเคาท์อินสตาแกรม 2. ยอดขายเฟออร์นิเจอร์รายเดือนจากช่องทางออนไลน์	ฝ่ายการตลาด	เดือนพฤษภาคมถึงธันวาคม พ.ศ. 2564	80,000
5. Design by Vichai	1. เพื่อออกแบบและผลิตเฟออร์นิเจอร์ตามความต้องการของผู้ซื้อทั้งปลีกและส่ง	1. จัดตั้งทีมออกแบบเฟออร์นิเจอร์ เพื่อรับออกแบบและผลิตเฟออร์นิเจอร์ 2. จัดทำระบบออกแบบและจองสินค้าล่วงหน้า ผ่าน	1. จำนวนแบบเฟออร์นิเจอร์ตามคำสั่งผลิตผู้ซื้อทั้งปลีกและส่ง 2. ยอดขายเฟออร์นิเจอร์ตามคำสั่งซื้อเฉพาะบุคคลของลูกค้า	ฝ่ายออกแบบฝ่ายผลิตและฝ่ายการตลาด	เดือนสิงหาคมถึงธันวาคม พ.ศ. 2564	2,000

แผนปฏิบัติการ	วัตถุประสงค์	วิธีการดำเนินงาน	การประเมินผล และติดตามผล	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	งบประมาณ (บาท)
	2. เพื่อเพิ่ม ยอดขาย เฟอร์นิเจอร์ ตามคำสั่งซื้อ เฉพาะบุคคล ของลูกค้า	ระบบออนไลน์ 3. ออกแบบ เฟอร์นิเจอร์ตาม ความต้องการของผู้ ซื้อทั้งปลีกและส่ง 4. ผลิตเฟอร์นิเจอร์ ตามแบบที่ได้ ออกแบบ 5. จัดส่ง เฟอร์นิเจอร์ให้กับ ลูกค้า 6. รีวิวเฟอร์นิเจอร์ ที่ได้ออกแบบตาม คำสั่งผลิตของลูกค้า				
6. เพิ่ม ช่องทาง ชำระเงิน	1. เพื่อเพิ่ม ช่องทางชำระ เงินให้กับ ลูกค้า 2. เพื่อเพิ่ม ยอดขาย เฟอร์นิเจอร์	1. ประสานงาน ร่วมกับสถาบัน การเงิน 2. สมัครเข้าร่วม โครงการของรัฐ 3. สมัครแอปพลิเคชัน ชั้นถุงเงิน 4. จัดทำป้าย ช่องทางที่รับชำระ เงิน	1. จำนวนช่อง ทางการรับชำระ เงิน 2. ยอดขาย เฟอร์นิเจอร์ราย เดือน	ฝ่ายขาย	เดือน พฤษภาคม ถึงธันวาคม พ.ศ. 2564	500
รวมงบประมาณ						165,500

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย สามารถอภิปรายผล ดังนี้

1. จากผลการศึกษาข้อมูลพฤติกรรมในการเลือกซื้อเฟอร์นิเจอร์ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยซื้อเฟอร์นิเจอร์ที่เป็นอุปกรณ์ห้องนอน มีความถี่ในการซื้อเฟอร์นิเจอร์อยู่ที่ 1 – 2 ครั้งต่อปี โดยมีมูลค่าในการซื้อเฟอร์นิเจอร์ต่อปีอยู่ที่ 3,001 – 5,000 บาท ส่วนใหญ่มีการชำระเป็นเงินสด สาเหตุสำคัญในการตัดสินใจเลือกซื้อเฟอร์นิเจอร์เพราะบริการส่งสินค้าฟรี สินค้าคุณภาพ แข็งแรง ทนทาน บุคคลที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจซื้อเฟอร์นิเจอร์ คือ ตนเอง โดยมีช่องทางในการเลือกซื้อเฟอร์นิเจอร์ผ่านหน้าร้านค้า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชนิดา โมทอง และทิพย์วรรณ งามศักดิ์ (2559 : 115-133) พบว่า นิยมซื้อเฟอร์นิเจอร์ประเภทตู้เสื้อผ้า ตู้เก็บของ และสอดคล้องกับงานวิจัยของพัชรพรรณ พจนสิทธิ์ (2559 : 109-110) พบว่า เฟอร์นิเจอร์ที่นิยมซื้อคือชุดเตียงและที่นอน รวมไปถึงตู้เสื้อผ้าและโต๊ะเครื่องแป้ง การตัดสินใจซื้อในแต่ละครั้งจะตัดสินใจด้วยตนเอง และสอดคล้องกับทวีศักดิ์ วชิราภากร (2562 : 62-63) พบว่า พฤติกรรมในการเลือกซื้อเฟอร์นิเจอร์ ส่วนใหญ่นิยมซื้อตู้เสื้อผ้า ตู้เก็บของ มีความถี่ในการซื้อ 1-2 ครั้งต่อปี บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการซื้อ คือ ตนเอง

2. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการตัดสินใจเลือกซื้อเฟอร์นิเจอร์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญระดับมากที่สุด ทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงาน ด้านกระบวนการ และด้านลักษณะทางกายภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชนิดา โมทอง และทิพย์วรรณ งามศักดิ์ (2559 : 115-133) พบว่า พบว่า ด้านปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อเฟอร์นิเจอร์ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ราคาถูก เหมาะสมกับคุณภาพ มีการลดราคา ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้แหล่งชุมชน การส่งเสริมการตลาดด้วยการลดราคา พนักงานมีความเป็นกันเอง พนักงานมีความชำนาญ และสอดคล้องกับงานวิจัยของพัชรพรรณ พจนสิทธิ์ (2559 : 109-110) พบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านราคา ลูกคามีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ สามารถเลือกจ่ายแบบผ่อนชำระได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทวีศักดิ์ วชิราภากร (2562 : 62-63) พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อเฟอร์นิเจอร์ที่ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมากที่สุด ได้แก่ มีความแข็งแรงทนทาน อายุการใช้งานนาน มีหลากหลายชนิดให้เลือก มีความสวยงามและรูปแบบทันสมัย ราคาถูกกว่าที่อื่น สามารถต่อรองราคาได้ มีการลดราคาเมื่อชำระเงินสด ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ ทำเลที่ตั้งของร้านอยู่ใกล้แหล่งชุมชน การได้รับส่วนลดเมื่อซื้อเฟอร์นิเจอร์ เจ้าของร้านและพนักงานมีความเป็นกันเอง บุคลากรมีความรู้ความสามารถเพียงพอที่จะให้คำแนะนำแก่ลูกค้า พนักงานมีความชำนาญในการประกอบสินค้า ความรวดเร็วในการให้บริการและจัดส่งสินค้า ความสะอาดภายในร้าน ร้านมีสถานที่กว้างขวางสะดวกสบาย การจัดสินค้าเป็นหมวดหมู่ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชฎภัทร ชัยลัธรัตน์ (2563 : 55-56) พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อเฟอร์นิเจอร์ อยู่ในระดับสำคัญมากที่สุดกับผลิตภัณฑ์มีความเหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการใช้งาน มีการแจ้งราคาที่ชัดเจน มีการจัดการส่งเสริมการตลาด

อย่างสม่ำเสมอ มีขั้นตอนการสั่งซื้อสินค้าที่ง่าย สะดวก และรวดเร็ว สอดคล้องกับงานวิจัยของเกศรินทร์ คำมะยอม และบุษกรณ์ ลีเจียรระ (2563 : 77-89) พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าให้มีความสำคัญระดับมากที่สุดกับการติดป้ายราคาสินค้าที่ชัดเจน ทำเลที่ตั้งร้านเห็นง่าย ร้านมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์การลด แลก แจก แถม ผ่านสื่อต่าง ๆ มีการจัดรายการส่งเสริมการขาย ตามเทศกาลที่เหมาะสม การส่งมอบสินค้าได้อย่างปลอดภัย ไม่เสียหาย การจัดส่งสินค้ารวดเร็ว ตรงตามเวลาที่กำหนด และความรวดเร็วในการรับชำระเงิน ป้ายหน้าร้านมองเห็นได้ชัดเจน พื้นที่ร้านกว้างขวาง สะอาด การจัดวางสินค้าเป็นหมวดหมู่ชัดเจน มีการแบ่งโซนสินค้าแต่ละประเภทเพื่อให้สะดวกต่อการหา มีป้ายแสดงโซนสินค้ามองเห็นชัดเจน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ด้านผลิตภัณฑ์ ร้านควรจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ที่มีคุณภาพ แข็งแรง มีความเหมาะสมกับความต้องการใช้งาน เฟอร์นิเจอร์มีสินค้าหลากหลายน่าสนใจ และมีรูปแบบทันสมัยและสวยงาม

1.2 ด้านราคา ร้านควรจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ราคาถูกกว่าที่อื่น คุณภาพเหมาะสมกับราคา การแจ้งราคาที่ชัดเจน มีการผ่อนชำระ และให้ความสำคัญในระดับมากในหัวข้อราคามีความยืดหยุ่นตามปริมาณการซื้อ

1.3 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ร้านเฟอร์นิเจอร์ควรมีบริการส่งสินค้าฟรี ป้ายชื่อร้านสามารถเห็นได้ชัดเจน มีช่องทางการชำระเงินที่หลากหลาย และมีช่องทางการจัดจำหน่ายที่หลากหลาย

1.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด ร้านเฟอร์นิเจอร์ควรมีการประชาสัมพันธ์และโฆษณาผ่านช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) หน้าร้าน และรถเร่ ได้รับส่วนลดเมื่อซื้อเฟอร์นิเจอร์ด้วยเงินสด ได้รับของแถมเมื่อซื้อเฟอร์นิเจอร์ มีการจัดการส่งเสริมการตลาดเทศกาลต่าง ๆ และการนำเสนอขายและให้ข้อมูลสินค้าโดยพนักงาน

1.5 ด้านพนักงาน ร้านเฟอร์นิเจอร์ควรมีพนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ พนักงานสามารถให้คำปรึกษาในการเลือกสินค้าได้อย่าง พนักงานมีความรอบรู้ด้านสินค้าเป็นอย่างดี พนักงานมีความเป็นมิตร สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และพนักงานให้คำแนะนำเกี่ยวกับการวิธีการรักษาได้เป็นอย่างดี

1.6 ด้านกระบวนการ ร้านเฟอร์นิเจอร์ควรมีกระบวนการการรับงาน-ส่งงาน ถูกต้อง ชัดเจนและรวดเร็ว สภาพสินค้าที่ส่งมอบให้กับลูกค้าอยู่ในสภาพดี การส่งมอบสินค้าให้กับลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว และการชำระเงินมีความสะดวก ถูกต้อง และรวดเร็ว

1.7 ด้านลักษณะทางกายภาพ ร้านเฟอร์นิเจอร์ควรมีการจัดวางสินค้าเป็นหมวดหมู่ และมีความเป็นระเบียบ มีที่จอดรถสะดวก สบาย และเพียงพอ มีการจัดตกแต่งหน้าร้านโดดเด่น สะดุดตา และมีพื้นที่ในร้านกว้างขวาง ไม่อึดอัด

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาต่อไป

2.1 การศึกษาครั้งต่อไปควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับลูกค้า เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ลึกซึ้งขึ้น ละเอียด ครบถ้วน เพื่อที่จะทราบถึงความต้องการและปัญหาของลูกค้า

2.2 การศึกษาต่อไปควรมีการทบทวนวรรณกรรมเพิ่มเติมเพื่อให้ได้ตัวแปรใหม่ ๆ ในการศึกษา ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการตัดสินใจซื้อเฟอร์นิเจอร์แบบออนไลน์

2.3 การศึกษาต่อไปควรมีการวิเคราะห์ด้วยสถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression) เพื่อหาความสัมพันธ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อ

เอกสารอ้างอิง

- เกศรินทร์ คำมะยอม และ บุษกรณ์ ลิ้ใจยะระ. (2563). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในมุมมองของลูกค้าที่มีต่อการตลาดแบบผสมผสานช่องทาง (Omni Channel) ของร้านวัสดุก่อสร้างสมัยใหม่ “พูลเฮาส์ สโตร์” จังหวัดร้อยเอ็ด. *วารสารพัฒนาการเรียนรู้สมัยใหม่*. 5 (5), 77-89.
- ชนิดา โมทอง และ ทิพย์วรรณ งามศักดิ์. (2559). กลยุทธ์การตลาดเพื่อเพิ่มยอดขายเฟอร์นิเจอร์ร้าน ABC ในเขตอำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา. *วารสารบัณฑิตวิทย์ศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น*. 10 (2), 115-133.
- ชลภัทร ชัยลือรัตน์. (2563). กลยุทธ์ทางการตลาดในการเพิ่มยอดขายผ่านช่องทางออนไลน์ กรณีศึกษาร้านเบสท์โฮมเฟอร์นิเจอร์ จังหวัดขอนแก่น. รายงานการศึกษาระดับปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ทวีศักดิ์ วชิราภกร. (2562). แนวทางการเพิ่มยอดขายร้านทองเฟอร์นิเจอร์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย. รายงานการศึกษาระดับปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- พัชราพรรณ พจนสิทธิ์. (2559). การวางแผนส่งเสริมการตลาดของร้านแมนเฟอร์นิเจอร์ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี. รายงานการศึกษาระดับปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ศูนย์วิจัยเศรษฐกิจ ธุรกิจ และเศรษฐกิจฐานราก ธนาคารออมสิน. (2563). อุตสาหกรรมเฟอร์นิเจอร์ปรับตัวรับ New Normal. *ออนไลน์*. สืบค้นเมื่อ 21 มีนาคม 2564. แหล่งที่มา: https://www.gsbresearch.or.th/wp-content/uploads/2019/11/IN_furniture_10_63_detail.pdf
- สมชาติ กิจยรรยง. (2558). กลยุทธ์การตลาดผ่านน้ำหลากสี ทีวีความสำเร็จ. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดดูเคชั่น.

- สำนักทะเบียนจังหวัดขอนแก่น. (2563). ประชากรจังหวัดขอนแก่น. ออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 21 กันยายน 2563.
แหล่งที่มา: http://www.kkpao.go.th/dep/kkpao_plan/E-PlanData/?mod=index&file=datacat2-2
- Sekaran, U. & Bougie, R. (2020). *Research Methods for Business: A Skill-building Approach*. 8th ed. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.
- Yamane, T. (1973). *Statistics an Introductory Analysis*. 3rd ed. New York: Harper and Row.

การศึกษาแนวทางการปฏิบัติวิปัสสนากรรมฐาน หลวงปู่มั่น ภูริทัตโต

A Study of the Guideline of Loungpu Man Bhuridatto's Insight Meditation Practice

วัศพล ปณฺญาปชโชโต (อัคริยปัญญาชน)

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย

Wasaphol Panyapatchoto (Atchariyapanyachon)

Mahachulalongkornrajavidyalaya University Nong Khai Campus, Thailand

Corresponding Author, E-mail: raksawan@g.swu.ac.th

บทคัดย่อ

สมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้าสอนให้ภาวนา คือ การทำสมาธิ คืออุบายที่พยายามระงับความคิดที่มันฟุ้งซ่านอยู่ทั่วทุกทิศให้ไปอยู่รวมกับสิ่งๆ หนึ่งในเบื้องต้นก่อน โดยที่สุด แม้ความคิดถึงคำพูดเพียงคำสองคำ คือ พุทโธ เป็นต้น หรือเพ่งจดจ่ออยู่ในจุดใดจุดหนึ่ง ตามแบบแห่งการเพ่งกสิณ อุบายดังกล่าวนี้เป็นอุบายที่สงบระงับความรู้สึกนึกคิดของจิตที่มันฟุ้งซ่านไปทั่วทุกทิศ ในอารมณ์ต่างๆ ให้พรางจากสิ่งนึกคตินั้น ๆ มารวมอยู่ในจุดเดียว คือ พุทโธ หรือจุดที่เพ่งนั้น และไม่เฉพาะแต่พุทโธ หรือจุดที่เพ่ง หรืออารมณ์เกิดดับอะไรก็ได้แล้วแต่ ล้วนแต่จะเป็นอุบายทำจิตให้ดำเนินเข้าไปสู่ความสงบ คือเพ่งให้อยู่ในจุดนั้นหรือรู้สึกในคำพูดเพียงคำนั้นเท่านั้น อันนี้คืออุบายในเบื้องต้น

กรรมฐานแบบภาวนาพุทโธ ตามแนวหลวงปู่มั่น ภูริทัตโต เน้นการทำสมาธิโดยการพิจารณากายคตาสติภาวนา บริกรรมภาวนาว่า พุทโธ จนจิตเป็นหนึ่งแล้วจึงพิจารณาให้เห็นไตรลักษณ์ กรรมฐานตามหลักพระพุทธศาสนาเถรวาท ตามหลักคำสอนของพระพุทธเจ้าโดย เน้นไปที่การทำให้จิตสงบ (สมถะ) และรู้แจ้งความจริง (วิปัสสนา) กรรมฐานจึงมี 2 อย่างคือ สมถะ และวิปัสสนา สมถะคือการเพ่งอารมณ์ให้จิตเป็นเอกัคคตา ส่วนวิปัสสนาคือการใช้สติและสัมปชัญญะ รู้แจ้งความเป็นไตรลักษณ์ของขันธห้าในฐานะของสรรพสิ่งในลักษณะของรูป-นาม อารมณ์สมถกรรมฐานมี 40 มีกสิณ เป็นต้น ส่วนวิปัสสนามีอารมณ์พิจารณา 6 มีขันธ 5 เป็นต้น (1) พุทธานุสสติ ระลึกถึงคุณของพระพุทธเจ้า (2) อสุภกรรมฐาน พิจารณากายให้เห็นเป็นของอสุภะ เป็นสิ่งที่น่าเกลียด โสโครก ปฏิกูล (มูลนิธิพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต, 2544 : 210)

การวิจัยเรื่อง “การศึกษาแนวทางการปฏิบัติวิปัสสนากรรมฐาน หลวงปู่มั่น ภูริทัตโต” โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 1. เพื่อศึกษาหลักการสมถะ และวิปัสสนาในทางพระพุทธศาสนา 2. เพื่อศึกษาแนวทางการปฏิบัติวิปัสสนากรรมฐาน หลวงปู่มั่น ภูริทัตโต 3. เพื่อส่งเสริมแนวทางการปฏิบัติวิปัสสนากรรมฐาน

หลวงปู่่มั่น ภูริทัตโต ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งมีวิธีดำเนินการวิจัย โดยศึกษาข้อมูลจากเอกสาร และภาคสนาม นำมาเสนองานวิจัยในลักษณะพรรณนาวิเคราะห์

การศึกษาหลักการสมณะ และวิปัสสนาในทางพระพุทธศาสนา การปฏิบัติธรรมมีหลากหลาย เรียกว่า กรรมฐาน คือฐานที่ตั้งแห่งใจ โดยหลัก ๆ แล้วมีการปฏิบัติอยู่ 2 ลักษณะคือ (1) สมถกรรมฐาน หมายถึง การนำใจไปไว้ในที่ต้งเพื่อให้เกิดการ หยุด นิ่ง สงบระงับ มีอารมณ์ถึง 40 ประการได้แก่ กสิน 10 อนุสสติ 10 อสุภะ 10 พรหมวิหาร 4 อรูปฌาน 4 อาหาเรปฏิกูลสัญญา 4 จตุธาตุววัตถาน 1 (2) วิปัสสนากรรมฐาน อารมณ์ของวิปัสสนากรรมฐานจำแนกออกเป็น 6 อย่าง ได้แก่ ขั้น 5 อายตนะ 12 ธาตุ 18 อินทรีย์ 22 อริยสัจ 4 ปฏิจจสมปบาท 12 ปัสสนากรรมฐาน แปลว่า อารมณ์อันเป็นที่ตั้งแห่งการงานทางใจที่จะเห็นแจ้ง รูปนาม ไตรลักษณ์ อริยสัจ มรรค ผล นิพพาน

การศึกษาแนวทางการปฏิบัติวิปัสสนากรรมฐาน หลวงปู่่มั่น ภูริทัตโต แต่ท่านจะเน้นหนักในการสอนให้เจริญพุทธานุภาพ กำหนดสติกับคำปริกรรม พุทโธ พุทโธ พุทโธ ให้กลมกลืนเป็นอันเดียวกัน จนคล่องตัวจนชำนาญแล้ว แต่ท่านก็ย้ำให้พิจารณา กายคตาสติ อสุภกรรมฐาน เช่น ผม ขน เล็บ ฟัน หนัง เนื้อ เอ็น กระดูก เป็นต้น แยกออกเป็นส่วนๆ เห็นว่าร่างกายนี้เต็มไปด้วยของปฏิกูล น่าเกลียด โสโครก น่าเบื่อหน่าย ไม่น่ายึดมั่น มีแต่ธาตุ 4 ดิน น้ำ ลม ไฟ ประชุมกันอยู่เท่านั้น หาสัตว์ บุคคล ตัวตน เรา เขาไม่ ให้พิจารณาอย่างนี้ จึงเป็นแนวทางให้จิตดำเนินก้าวขึ้นสู่ภูมิแห่งวิปัสสนาได้

การส่งเสริมแนวทางการปฏิบัติวิปัสสนากรรมฐาน หลวงปู่่มั่น ภูริทัตโต สถาบันพลังจิตตานุภาพ ซึ่งได้เปิดอบรมหลักสูตรเรียนรู้ และฝึกการทำสมาธิตามแนวทางของหลวงปู่่มั่น ภูริทัตโต โดยสมเด็จพระญาณวชิโรดม (วิริยัง สิริธโร) วัดธรรมมงคล กรุงเทพฯ ได้ประยุกต์หลักคำสอน และวิถีภาคปฏิบัติ ที่ผ่านการปฏิบัติอย่างได้ผลมายาวนานกว่า 70 ปี เขียนเป็นหลักสูตรที่เป็นระบบ เป็นลำดับขั้นตอนที่ละเอียด และเข้าใจง่ายสามารถเรียนรู้ได้ กับบุคคลทุกเพศทุกวัย ส่งเสริมสร้างการนำหลักธรรมคำสอนมาเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจ ในการพัฒนาทางด้านศีลธรรม และจิตใจให้แก่บุคลากร และนักศึกษาของมหาวิทยาลัย ตลอดจนผู้สนใจทั่วไป ด้วยการส่งเสริมการปฏิบัติธรรม บำเพ็ญทาน รักษาศีล และเจริญจิตภาวนา เพื่อพัฒนาทางด้านจิตใจ และสามารถนำความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับการปฏิบัติธรรมไปประยุกต์ใช้กับการดำเนินชีวิตประจำวัน โดยใช้เวลาเรียน และฝึกปฏิบัติต่อเนื่อง 6 เดือน (200 ชั่วโมง) ก็สามารถนำไปสอนผู้อื่นต่อไปได้ นับว่าเป็นหลักสูตรเรียนสมาธิแบบไฮเทค สอดคล้องกับชีวิตผู้คนในยุคโลกาภิวัตน์

คำสำคัญ : สมถกรรมฐาน: วิปัสสนากรรมฐาน: อสุภกรรมฐาน

Abstracts

The purposes of the research entitled “A study of the guideline of Loungpu Man Bhuridatto’s Insight Meditation Practice” were; 1) to study the principle of Tranquil Meditation and Insight Meditation in Buddhism 2) to study the guideline of Insight Meditation of Loungpu Man Bhuridatto and 3) to enhance the guideline of Insight Meditation of Loungpu Man Bhuridatto. This research was the qualitative research by studying the data from documents and field study. The results of study were analyzed and proposed by using the descriptive analysis.

A study of the principle of Tranquil and Insight Meditation has a lot methods including practicing Dhamma that is called “ the Subjects of Meditation”, the mental foundation, by the principle, has two characteristics, that is, (1) Tranquil Meditation means to put the mind on the foundation in order to make the mind stop, stillness, and peace and consisting the Meditation Devices, that is, Ten meditation devices, Constant mindfulness, Ten kinds of foulness, Four sublime states of mind, Absorption of Formless, Four Perception of the loathsomeness of food, and Analysis of the Four Elements and (2) Insight meditation: the sense objects of Insight Meditation can be classified into 4 items, that is, Five Aggregates, Twelve Spheres, Eighteen Elements, Twenty two spiritual faculties, Four Noble Truths, and Twelve Dependent Arising. The Insight Meditation is translated into the objects that are the locations of spiritual works that will clearly realize of mentality and corporeality, Three characteristics of existence, Noble Truths, Way, Result and Nibbana.

A study of the guideline of practicing the Insight Meditation of Loungpu Man Bhuridatto was found that he laid out the guideline in practice of Tranquil and Insight Meditation in accordance with the Buddha’s teaching but he emphasize on practicing the Buddha’s Virtue by putting the mindfulness by reciting Buddhho, Buddhho, Buddhho in harmony with each other until dexterousness and skillfulness but he emphasized on contemplating the mindfulness with regard to the body and loathsome contemplation such as hair, feather, skin, meat sinew and bones etc. All these can be divided in to parts and realizing that this body is full of dirtiness, ugliness, filthiness, tiresome, not to have confidence in it and to have faith in as the self. Meditators begin to realize of the truth of this body and always contemplate until the mind becomes peace by contemplating that this body has nothing, having only the Four elements, that is, Earth, Water, Wind, Fire and they contemplate the body by diving the body into various groups such as this part is Earth, Water, Wind, Fire integrated together, there have no creature, person, self, we, he/she. This action will make us to realize quickly. He emphasized this contemplation and his teaching is the guideline of leading the mind up to the sphere of Insight Meditation.

The guideline of enhancing the practice of Loungpu Man Bhuridatto is that The Cittanuphap Institute opened the curriculum of learning and practiced the Meditation in accordance with the guideline of Loungpu Man Bhuridatto by Phrabhrommonkon (Viriyang Sirindharo) of Wat Dhammongkon in Bangkok applying the principle of Loungpu Man’ s teaching and the practical methods that passed the practice for 70 years by writing as the systematic curriculum and easy understanding. This curriculum can be learned by everyone without division of sex and To apply all these teachings to be the mental refuge in the aspect of spiritual development, in the aspect of morality for the personnel and students of University and for general people who get interested in practice by enhancing them to practice Dhamma, giving, preserving precepts and spiritual development and they can apply the knowledge and understanding related to the Dhamma practice for daily lifestyle by spending time for studying 6 months (200 hrs,) This curriculum can be brought for teaching people and considered as the

curriculum for practicing meditation as high technology in agreeable with the lives of people in the period of globalization.

Keywords : Three Characteristics; Noble Truths; Nibbana

บทนำ

วิธีเจริญกรรมฐานอย่างที่เราเข้าใจกันโดยทั่ว ๆ ไป ซึ่งเป็น สายใหญ่ ๆ มีอยู่ 5 สาย 1. สายพุทโธ 2. สายยุบหนอพองหนอ 3. สายสมาธิ (หลวงพ่อด วัตปากน้ำภาษีเจริญ) 4. สายนะมะพะทะ (หลวงพ่อกุญชรดำ) มโนมยิทธิ และ 5. สายอานาปานสติ 16 ขั้น (พุทธทาส อินทปัญโญ) ทั้ง 5 สายนี้ อาจทำให้ท่านผู้ปฏิบัติยังเข้าใจขัดแย้งซึ่งกันและกัน แต่แท้ที่จริงแล้วไม่มีอะไรที่น่าจะขัดแย้งกันเพราะเป็นอารมณ์จิตด้วยกันทั้งนั้น ขอให้ท่านทั้งหลายพึงเข้าใจว่า เป็นแต่เพียงอารมณ์ที่เราจะยึดให้เป็นสื่อนำจิตเข้าไปสู่ความสงบแต่ละอย่างเท่านั้น ใครภาวนาแบบไหนอย่างไรแล้ว เมื่อจิตสงบลงเป็นสมาธิมีค่าเท่ากัน

ถ้าท่านผู้ใดทำสมาธิ มีภูมิจิต ภูมิใจ มีสมาธิเกิดขึ้นโดยถูกต้อง ภาวนาพุทโธ จิตก็เป็นเหมือนอย่างเก่าเหมือน ภาวนายุบหนอพองหนอ ภาวนาสมาธิ ภาวนานะมะพะทะก็เหมือนกัน เพราะสมาธิที่ถูกต้องเป็นสมาธิ ต้องประกอบด้วย วิทก วิจาร ปีติ สุข เอกัคคตา แล้วก็ละวิทก วิจาร ละปีติ ละสุข จนกระทั่งเหลือแต่เอกัคคตา กับอุเบกขา นี่วิถีสู่สมาธิต้องเป็นอย่างนี้

หลวงปู่มั่น ภูริทตฺโต หลักการสอน ท่านก็สอนในหลักของสมถวิปัสสนา ดังที่เราเคยได้ยินได้ฟังกันมาแล้วนั้น แต่ท่านจะเน้นหนักในการสอนให้เจริญพุทธคุณเป็นส่วนใหญ่ เมื่อเจริญพุทธคุณจนคล่องตัว จนชำนาญแล้ว ก็สอนให้พิจารณากายคตาสติ เมื่อสอนให้พิจารณากายคตาสติ พิจารณาสุกกรรมฐาน จนคล่องตัวจนชำนาญแล้ว ก็สอนให้พิจารณาธาตุกรรมฐาน ให้พิจารณาแยกออกเป็นธาตุ 4 ดิน น้ำ ลม ไฟ แล้วก็พยายามพิจารณาว่าในร่างกายของเรานี้ไม่มีอะไร มีแต่ธาตุ 4 ดิน น้ำ ลม ไฟ ประชุมกันอยู่เท่านั้น หา สัตว์ บุคคล ตัวตน เรา เขา ไม่มี (พระญาณวิริยาจารย์ (วิริยัง สิริธโร), 2533 : 130)

ในเมื่อฝึกฝนอบรมให้พิจารณาจนคล่องตัว จิตก็จะมองเห็นสิ่งที่ไม่มีตัวตน คือเห็นว่าร่างกายนี้ไม่ใช่ตัว ไม่ใช่ตน เป็นอนัตตาทั้งนั้น จะว่ามีตัวมีตนในเมื่อแยกออกไปแล้ว มันก็มีแต่ธาตุ 4 ดิน น้ำ ลม ไฟ สัตว์ บุคคล ตัวตน เรา เขาไม่มี แต่อาศัยความประชุมพร้อมของธาตุ 4 ดิน น้ำ ลม ไฟ มีปฏิสนธิจิต ปฏิสนธิวิญญาณมายึดครองอยู่ในร่างอันนี้ เราจึงสมมติบัญญัติว่า สัตว์ บุคคล ตัวตน เรา เขา การเจริญกายคตาสติที่ดี การเจริญธาตุกรรมฐานที่ดี จึงเป็นแนวทางให้จิตดำเนินก้าวขึ้นสู่ภูมิแห่งวิปัสสนาได้

ท่านเน้นย้ำให้พิจารณา ในกายคตาสติกรรมฐาน กับธาตุกรรมฐานนี้เป็นส่วนใหญ่ การพิจารณากายคตาสติ แยก ผม ขน เล็บ ฟัน หนัง เนื้อ เอ็น กระดูก เป็นต้น ออกเป็นส่วนๆ เราจะมองเห็นว่า ในร่างกายนี้เต็มไปด้วย ไม่งาม ไม่สะอาด สกปรก มีกลิ่นเหม็น น่าเกลียด โสโครก น่าขยะแขยง น่าเบื่อหน่าย ไม่น่ายึดมั่นถือมั่นว่าเป็นอัตตาตัวตน แล้วพิจารณาบ่อยๆ พิจารณาเรื่อยๆ จนกระทั่งจิตเกิดความสงบ ใช้สติระลึกรู้ไปแต่ใน

กายนี้ ดูให้เห็น อนิจจัง ทุกขัง อนัตตา อสุภสัญญา หาสาระแก่นสารไม่ได้ เมื่อจืดมอดเห็นชัดแล้ว จิตก็เกิด ความสลดสังเวช เกิดนิพพิทา ความหน่าย คลายกำหนด ย่อมตัดอุปาทานขันธได้เช่นเดียวกัน.

ให้เพียรเพ่งพิจารณาอสุภกรรมฐานโดยประการต่าง ๆ ของร่างกาย เป็นต้นว่า ร่างกายก่อนนี้เป็นที่ประชุมซึ่งสรรพสิ่งทั้งหลาย คือ หน้าที่บรรจุไว้แห่งซากศพ เป็นสุสาน เช่น ซากโค ซากกระบือ ซากหมู เป็ด ไก่ เป็ดรียว หวาน มัน เค็ม อันเข้าไปผสมบ่มไว้ในกระเพาะ แล้วรอกกลั่นเป็นน้ำเลือด น้ำหนอง เปื่อยเน่า พุพอง ซาบซ่านออกมาตามทวารต่าง ๆ อันมนุษย์ทั้งหลายพากันเหยียวยามได้หยุด เป็นต้นว่า การอาบน้ำ ชัดสี ชักฟอก กลบกลืนมิให้ปรากฏแต่ถึงกระนั้น อายความโสโครกของร่างกายก็ยังแสดงตัวออกอยู่เสมอ เป็นต้นว่า ขี้หู ขี้ตา ขี้มูก ขี้ฟัน ขี้เหงื่อ ขี้โคล ขี้มูกไหล ซาบซ่านอยู่เสมอ เป็นสิ่งที่โสโครก โสมมด้วยประการต่างๆ เป็นต้นว่า ที่เกิดก็เกิดที่โสโครก ที่อยู่ก็อยู่ที่โสโครก คืออยู่ในป่าช้าผิบบ หรือยิ่งกว่าป่าช้า ซากผีที่ฝังไว้ในตนแล้ว ดูเป็น ร้อย ๆ อย่างเสียอีก ตัวคนเราถ้าจะดูตามลักษณะ ก็มีอาการต่าง ๆ ไม่สม่ำเสมอ มีกลิ่นเหม็น เป็นสิ่งที่น่าเกลียดน่าชังหนักหนา

ให้เพ่งพิจารณาธาตุทั้ง ๔ มีธาตุดิน-น้ำ-ลม-ไฟ เป็นต้น ส่วนใดที่แข็งเรียกว่าธาตุดิน ส่วนใดที่เหลว เรียกว่าธาตุน้ำ ส่วนใดที่พัดไปพัดมาเรียกว่าธาตุลม ส่วนใดที่อบอุ่นเรียกว่าธาตุไฟ แยกธาตุดินออกเป็นกองหนึ่งตั้งไว้ข้างหน้า แยกธาตุน้ำเป็นกองหนึ่งไว้ข้างหลัง แยกธาตุลมเป็นกองหนึ่งวางไว้ข้างซ้าย แยกธาตุไฟกองหนึ่งวางไว้ข้างขวา ตัวเราตั้งตนไว้ตรงกลางแล้วเพ่งพิจารณาว่า ร่างกายนี้ เมื่อแยกออกเป็นส่วน ๆ ดังนี้แล้ว ก็เห็นความแตกดับทำลายหายสูญไปเป็นเถ้าที่เรียกว่าตาย โดยอาการเช่นนี้แล้วเกิดความสลดสังเวช ไม่ใช่ตัว ไม่ใช่ตน ไม่ใช่สัตว์ บุคคล ตัวตน เรา เขา ก็ทำให้จิตของเรามองเห็นอนัตตาได้เร็วขึ้น (มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2539 : 154)

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาหลักการสมณะ และวิปัสสนาในทางพระพุทธศาสนา
2. เพื่อศึกษาแนวทางการปฏิบัติวิปัสสนากรรมฐาน หลวงปู่มั่น ภูริทตฺโต
3. เพื่อส่งเสริมแนวทางการปฏิบัติวิปัสสนากรรมฐาน หลวงปู่มั่น ภูริทตฺโต

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยผู้ศึกษานำเอกสาร และแนวคิดเกี่ยวกับงานวิจัย การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จากนั้นผู้ศึกษาได้นำข้อมูลเชิงคุณภาพ มาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ และพรรณนา โดยผู้ศึกษาได้ใช้วิธีการวิจัย ดังนี้

1. ผู้ศึกษาได้ค้นคว้าจากแหล่งความรู้ต่างๆ เช่น พระไตรปิฎก ฉบับภาษาไทย มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย๒๕๓๙ เอกสารวิชาการทางพระพุทธศาสนา ทั้งที่เป็นหนังสือ ตำรา เอกสารวิชาการอื่นๆ และ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการศึกษาหลักการสมณะ และวิปัสสนาในทางพระพุทธศาสนา แนวทางการปฏิบัติวิปัสสนาหลวงปู่มั่น ภูริทัตโต และ การส่งเสริมแนวทางการปฏิบัติวิปัสสนากรรมฐาน หลวงปู่มั่น ภูริทัตโต

2. สัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) หลังจากนั้นผู้ศึกษาได้รวบรวมข้อมูลที่ได้มาจากการศึกษาเอกสาร การสัมภาษณ์ และการสนทนากลุ่มเฉพาะนำมาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ และพรรณนา

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ในการวิจัยนี้ผู้วิจัยได้กำหนดประชากรกลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่

1. พระภิกษุ วัดหินหมากเป้ง จำนวน 20 รูป
2. อุบาสก (ชาย) จำนวน 5 คน
3. อุบาสิกา (หญิง) จำนวน 5 คน

รวมทั้งหมด 30 รูป/คน

วัดหินหมากเป้ง 146 ม.4 บ.ไทยเจริญ ต.พระพุทธรบาท อ.ศรีเชียงใหม่ จ.หนองคาย รวมกลุ่มเป้าหมายที่ให้ข้อมูลในการวิจัย ได้มาโดยวิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ที่จะสัมภาษณ์ข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้การวิจัยคือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ใช้กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key Informants) โดยกำหนดประเด็นคำถามเกี่ยวกับการศึกษาแนวทางการปฏิบัติวิปัสสนากรรมฐาน หลวงปู่มั่น ภูริทัตโต โดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

1. วิเคราะห์หลักการ และวิธีการปฏิบัติกรรมฐานตามคัมภีร์พระพุทธศาสนา ได้แก่ พระไตรปิฎก อรรถกถา ฎีกา อนุฎีกา ปกรณ์วิเสส ทบพวนเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องการศึกษาแนวทางการปฏิบัติวิปัสสนากรรมฐาน หลวงปู่มั่น ภูริทัตโต เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดในการสร้างแบบสัมภาษณ์ปลายเปิด

2. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และเอกสาร พิจารณารายละเอียดในประเด็นที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถสร้างแบบสัมภาษณ์ได้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3. ขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสัมภาษณ์

4. สร้างแบบสัมภาษณ์ให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ และสอดคล้องกับกรอบแนวคิดของการวิจัยเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

5. นำเสนอร่างแบบสัมภาษณ์ปรึกษาต่อผู้เชี่ยวชาญ

ผู้วิจัยได้นำแบบสัมภาษณ์ที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้ว นำไปปรึกษาผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบเสนอแนะ และแก้ไขปรับปรุง คือ ได้แก่ 3 รูป/คน

1. พระครูพิศาลสารบัณฑิต (ราชนนทร์ วิจารณ์), รศ.ดร.
2. พระมหาปริณญา วรญาโณ, ดร.
3. ผศ.ดร.เจษฎา มุลยาพอ

นำแบบสัมภาษณ์มาตรวจสอบปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ สำหรับนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลจริงต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนดังนี้

1. การศึกษาวิเคราะห์หลักการสมณะ และวิปัสสนาในทางพระพุทธศาสนา ได้มาจากการรวบรวมเอกสาร และข้อมูลจากพระไตรปิฎก อรรถกถาฎีกา อนุฎีกา และปกรณ์วิเสส นำข้อมูลมาแจกแจงตามวิธีการปฏิบัติกรรมฐาน และผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลนั้น แล้วสรุปเป็นหลักการ และวิธีการปฏิบัติกรรมฐานตามหลักการทางพระพุทธศาสนา

2. ประสานข้อมูลความร่วมมือจากประชากรกลุ่มเป้าหมายที่เลือกไว้ คือ

ก. พระภิกษุ วัดหินหมากเป้ง 146 ม.4 บ.ไทยเจริญ ต.พระพุทธบาท อ.ศรีเชียงใหม่ จ.หนองคาย จำนวน 20 รูป

ข. อุบาสก (ชาย) จำนวน 5 คน อุบาสิกา (หญิง) จำนวน 5 คน วัดหินหมากเป้ง 146 ม.4 บ.ไทยเจริญ ต.พระพุทธบาท อ.ศรีเชียงใหม่ จ.หนองคาย รวมกลุ่มเป้าหมายที่ให้ข้อมูลในการวิจัยทั้งสิ้น จำนวน 30 รูป/คน เพื่อขออนุญาตให้ความอนุเคราะห์การสัมภาษณ์เชิงลึก การสนทนากลุ่ม

3. เก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ตลอดถึงขออนุญาตทำการจดบันทึก บันทึกเสียง และภาพ ในการลงเก็บข้อมูลภาคสนาม ตั้งแต่ก่อนเข้าสนาม ระหว่าง หลัง ออกจากสนามการวิจัย และทำการจัดแฟ้มข้อมูลเพื่อให้พร้อมในการที่จะวิเคราะห์ต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ มีขั้นตอนดังนี้

1. เขียนบันทึกให้ละเอียดที่สุด เพื่อให้เห็นภาพของข้อมูล/บรรยายภาค/กิจกรรม ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมมา

2. อ่านบันทึกนั้นหลายๆ ครั้ง จนเข้าใจสาระสำคัญที่ชัดเจน ผู้ทำการวิจัยเชิงคุณภาพได้ดีต้องสัมผัสกับข้อมูลอย่างใกล้ชิด

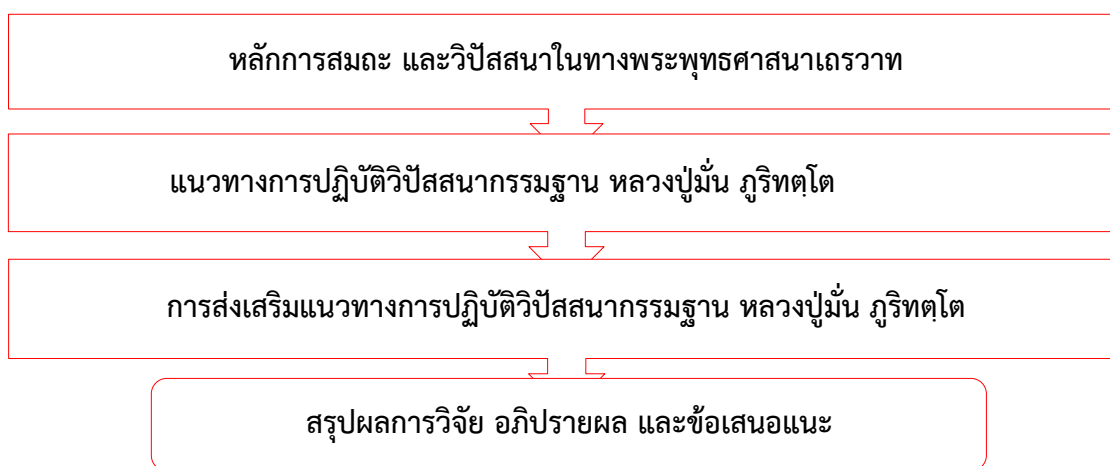
3. ลงรหัสข้อมูล เป็นการบันทึกช่วยจำว่าช่วงที่เก็บข้อมูลนั้น มีสาระสำคัญอะไรบ้าง เป็นการช่วยแยกแยะ และจัดกลุ่มข้อมูลให้เป็นระบบ และสรุปสาระสำคัญในแต่ละหน้าว่ามีประเด็นสำคัญอะไรบ้าง และแต่ละกรณี

4. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์ โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหาประกอบบริบท (Content Analysis Techniques) เพื่อที่จะนำแนวความคิดที่ได้จากการสัมภาษณ์เรียบเรียงของแต่ละท่าน เพื่อที่จะได้ข้อสรุป ในแต่ละประเด็นของการศึกษาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย แล้วนำมาสรุปแต่ละประเด็น

ตามหัวข้อที่ได้กำหนด เพื่อที่จะสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย และอภิปรายผลของการวิจัยตามองค์ความรู้ที่ได้จากการศึกษา เพื่อนำผลสู่การนำไปใช้ประโยชน์ในทางปฏิบัติได้จริงต่อไป.

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยนำมาวิเคราะห์ และสร้างเป็นกรอบแนวคิดในงานวิจัย ดังนี้



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผลการวิจัย

1. เพื่อศึกษาหลักการสมณะ และวิปัสสนาในทางพระพุทธศาสนาเถรวาท ดังนี้ (1) การเจริญสมณกรรมฐาน 40 วิธี ท่านใช้รูปแบบไหน ? การเจริญสมณกรรมฐาน 40 วิธี กำหนด พุทธานุสติ โดยมีคำบริกรรมภาวนา พุทโธ หรือกำหนดลมหายใจ เข้า-ออก กำกับไปด้วย เพื่อให้สติมีความเด่นชัดกว่าเดิม (2) การเจริญวิปัสสนากรรมฐาน 6 อย่าง ท่านกำหนดอย่างไร ? การเจริญวิปัสสนากรรมฐาน กำหนดดูสัญญาอารมณ์เกิดขึ้น ตั้งอยู่ และดับไป หรือกำหนดดูไตรลักษณ์ ความไม่เที่ยง

2. เพื่อศึกษาแนวทางการปฏิบัติวิปัสสนากรรมฐาน หลวงปู่มั่น ภูริทตฺโต ดังนี้ (1) การบริกรรมภาวนา “พุทโธๆๆ” มีความรู้สึกเป็นอย่างไรบ้าง ? การบริกรรมภาวนา พุทโธ หรืออานาปานสติ มีความรู้สึกโปร่ง โล่ง ผ่องใส เบาบาย ความเป็นอิสระจากสัญญาอารมณ์ อยู่กับความว่าง (2) การกำหนดพิจารณากายคตาสติ อากาโร 32 มีความรู้สึกเป็นอย่างไรบ้าง ? การกำหนดพิจารณา กายคตาสติ หรือ อากาโร 32 ความรู้สึกเกิดความเปลี่ยนแปลง ไม่เที่ยงแท้ของสังขาร ร่างกายประกอบไปด้วยสิ่งปฏิรูป (พระราชสังวรญาณ (พุธ ฐานิโย), 2543 : 75)

3. เพื่อส่งเสริมแนวทางการปฏิบัติวิปัสสนากรรมฐาน หลวงปู่มั่น ภูริทัตโต ดังนี้ (1) การจาริกธุดงค์ตามป่าเขา สัมผัสกับธรรมชาติ สถานที่ วิเวก จิตใจเป็นอย่างไร ? การจาริกธุดงค์ตามป่าเขา จิตใจตื่นเต้น ความกลัว วิตก กังวล เราจะมองเห็นอารมณ์หลอกหลวงได้ชัดเจน เมื่อรู้เรื่องอารมณ์ตามความเป็นจริง จิตใจก็สงบ มีสุข สบายใจ และ (2) การถือธุดงค์วัตร เช่น ฉ้น หรือทานครั้งเดียว มีความรู้สึกเป็นอย่างไรบ้าง ? การถือธุดงค์วัตร ฉ้นครั้งเดียว ไม่กังวลเรื่องอาหาร ร่างกายเบาสบาย จิตใจไม่วุ่นเหงาหวานอน ทำสมาธิได้ดี

อภิปรายผลการวิจัย

แนวทางการปฏิบัติของหลวงปู่มั่น ภูริทัตโต สอดคล้องหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา กับคณาจารย์สำนักต่างๆ ทางภาคอีสาน ดังอธิบายต่อไปนี้

1. หลวงปู่มั่น ภูริทัตโต ให้เอาสติควบคุมจิต ตั้งแต่เข้ามาอยู่ที่หัวใจ ให้อาหาร พุทโธ ๆ จนจิตสงบ แล้วใช้การพิจารณากาย ปัญญาพิจารณากายของตน ตั้งแต่หนังที่หุ้มห่อร่างกายอยู่นี้ ให้จิตเห็นเป็นอสุภกรรมฐาน เป็นของสกปรกน่าเกลียด เมื่อตายแล้วไม่มีใครต้องการ สังขารทั้งปวงตกอยู่ในไตรลักษณ์ คืออนิจจัง ทุกขัง อนัตตา ด้วยกันทั้งนั้น

จะใช้บท พุทโธ เป็นบทบริกรรมสำหรับผู้จิตก็ได้ เมื่อจิตสงบลงเป็นสมาธิแล้วให้วางบทบริกรรมเสียแล้วพิจารณากายต่อไป ในการพิจารณากาย เริ่มแรกให้พิจารณาเพียงส่วนใดส่วนหนึ่งที่เราสามารถที่จะเพ่งพิจารณา ได้อย่างสะดวกในอาการ 32 เมื่อพิจารณาจนเกิดความชัดเจนกลับไปกลับมา หรือที่เรียกกันว่า โดยอนุโลมปฏิโลม จนหายสงสัยในจุดที่พิจารณานั้นแล้ว จึงค่อยเปลี่ยนเป็นจุดอื่นต่อไป

อย่าพิจารณาเป็นวงกว้างทั้งร่างกายเพราะปัญญายังไม่แก่กล้า ถ้าพิจารณาพร้อมกันทีเดียวทั้งร่างกายความชัดเจนจะไม่ปรากฏ ต้องค่อยเป็นค่อยไป เมื่อพิจารณาจนเกิดความชำนาญแล้ว ถ้าเราเพ่งปัญญาลงไปจุดใดจุดหนึ่ง ความชัดเจนจากจุดอื่นๆ ก็จะปรากฏเป็นนัยเดียวกัน

เมื่อพิจารณาพอสมควรแล้ว ให้น้อมจิตเข้าพักอยู่ความสงบ เมื่อพักอยู่ในความสงบพอสมควรแล้ว ให้อ่อนกลีบออกมาพิจารณาร่างกายอีกให้เจริญอยู่อย่างนี้ จึงจะเจริญทางด้านปฏิบัติ เมื่อจิตมีความชำนาญเพียงพอแล้ว คำบริกรรมพุทโธ ก็ไม่จำเป็น เพียงกำหนดจิตก็จะสงบเข้าสู่สมาธิได้ทันที สอดคล้องกับ หลวงปู่เสาร์ กนตสีโล (พระครูวิเวกพุทธกิจ) โดยหลักการที่ได้อบรมสั่งสอนลูกศิษย์ลูกหามานั้น ยึดหลักการบริกรรมภาวนา พุทโธ และอานาปานสติ เป็นหลักปฏิบัติ การบริกรรมภาวนา ให้จิตอยู่ ณ จุดเดียว คือ พุทโธ ซึ่ง พุทโธ แปลว่า ผู้รู้ ผู้ตื่น ผู้เบิกบานเป็นกิจของจิต เมื่อจิตมาจดจ้องอยู่ที่คำว่า พุทโธ

2. หลวงปู่มั่น ภูริทัตโต สอนว่า สรรพสิ่ง คือ ธรรม ท่านฟังเทศน์อยู่ตลอดเวลา เพราะว่าอายตนะทั้ง 6 คือ ตา หู จมูก ลิ้น กาย ใจ มันรับรู้อยู่ตลอดเวลา มีแต่เขามาแสดงธรรมให้ฟัง นี่ไม่จำเป็นจะต้องฟังอะไรมากมายกายกอง ฟังแล้วก็น้อมเข้าไปสอนจิตใจตัวเอง สอนเจ้าของเองนั่นแหละ ทั้ง ๆ ที่ไม่รู้จำตัวมัน เรื่องของจิต เป็นการกระตุ้นเตือนจิตใจตนเองอยู่ตลอดเวลา มันก็ได้ประโยชน์เราอย่าส่งไปตามอารมณ์ภายนอก ดึงมัน

เข้ามาหาตัวเจ้าของเอง เพราะว่าต้นเหง้าเค้ามุลมุนอยู่กับตัวของเรา อันนี้ ก็เรียกว่า วิธีฟังเทศน์ทั่ว ๆ ไป เพราะว่าเครื่องรับของเรามีอยู่ทุก ๆ คน อายุขณะภายในมี ภายนอกก็ต้องมีเท่า ๆ กัน มีดีกับชั่ว 2 อัน เรื่องของความไม่ดี เราก็พยายามลดละ เรื่องของความดีก็พยายามบำเพ็ญให้เกิด ให้มีขึ้น มันก็หมดเท่านั้น ฟังอยู่ตลอดเวลา ได้ยินอยู่ตลอดเวลา เห็นอยู่ตลอดเวลา รู้สึกตัวอยู่ตลอดเวลา ก็ล้วนแต่เป็น "ธรรมะ" ทั้งหมด

หลวงปู่มั่นสอนบอกว่า ดุจิตได้ให้ดุจิต ดุจิตไม่ได้ให้ดูกาย ดุจิตก็ไม่ได้ดูกายก็ไม่ได้ ให้ทำความสงบไว้ ทำสมาธิ ทำสมาธิก็เพื่อให้มีแรง ดูกายเพื่อให้เห็นจิต ดุจิตเพื่อให้รู้แจ้ง ท่านสอนกันอย่างนี้ เพราะฉะนั้นถ้าตัดตรงเข้ามารู้ถึงจิตถึงใจได้ ไม่เสียเวลา

มันผิดหลักผิดเกณฑ์ไปหมด เพราะฉะนั้นจริงๆ ไม่ใช่ของยากของลึกลับพิศดาร ต้องแน่วนี้เท่านั้น ต้องแน่วนี้เท่านั้น อย่างนั้นไม่ใช่คำสอนของพระพุทธเจ้า เป็นคำสอนของอาจารย์แต่ละท่านๆ ไป สอดคล้องกับหลวงปู่ดุลย์ อตุโล (พระราชาคณะ) เป็นลูกศิษย์หลวงปู่มั่นรุ่นใหญ่

วิธีเจริญสมาธิภาวนาตามแนวการสอนของหลวงปู่ดุลย์ อตุโล มีดังต่อไปนี้

เริ่มต้นด้วยอิริยาบถที่สบาย ยืน เดิน นั่ง นอน ได้ตามสะดวก ทำความรู้ตัวเต็มที่ และ รู้อยู่กับที่ โดยไม่ต้องรู้อะไร คือ รู้ตัว หรือรู้ "ตัว" อย่างเดียว รักษาจิตเช่นนี้ไว้เรื่อยๆ ให้ "รู้อยู่เฉยๆ" ไม่ต้องไปจำแนกแยกแยะ อย่างบังคับ อย่างพยายาม อย่างปล่อยล่องลอยตามยถากรรม

เมื่อรักษาได้สักครู่ จิตจะคิดส่ายไปในอารมณ์ต่างๆ โดยไม่มีทางรู้ทันก่อน เป็นธรรมดาสำหรับผู้ฝึกใหม่ ต่อเมื่อจิตแล่นไป คิดไปในอารมณ์นั้นๆ จนอึดแล้ว ก็จะรู้สึกตัวขึ้นมาเอง เมื่อรู้สึกตัวแล้วให้พิจารณาเปรียบเทียบสภาวะของตนเอง ระหว่างที่มีความรู้อยู่กับที่ และระหว่างที่จิตคิดไปในอารมณ์ ว่ามีความแตกต่างกันอย่างไร เพื่อเป็นอุบายสอนจิตให้จดจำ จากนั้นค่อยๆ รักษาจิตให้อยู่ในสภาวะรู้อยู่กับที่ต่อไป ครั้นพลังพลอรักษาไม่ดีพอ จิตก็จะแล่นไปสวຍอารมณ์ข้างนอกอีกจนอึดแล้ว ก็จะกลับรู้ตัว รู้ตัวแล้วก็พิจารณาและรักษาจิตต่อไป

ด้วยอุบายอย่างนี้ ไม่นานนัก ก็จะสามารถควบคุมจิตได้และบรรลุสมาธิในที่สุด และจะเป็นผู้ฉลาดใน "พฤติแห่งจิต" โดยไม่ต้องไปปรึกษาหาหรือใคร

ภาวนาให้มากๆ เข้า ในอิริยาบถ 4 ยืน เดิน นั่ง นอน อะไรๆ ทำให้หมดเลย บริกรรมพุทโธ ให้จิตว่าเอาเอง ว่านานๆ ไป จิตของเราติดอยู่กับพุทโธ นั้นแล้วไม่ลำบาก มันจะว่าเอาเอง ถ้ามันติดกับพุทโธแล้วนะ นั่นแหละมันใกล้จะเป็นสมาธิแล้ว

รู้จากจิตที่เป็นสมาธิ รู้ถึงความเป็นจริงแล้ว เราก็หมดความสงสัยในพระพุทธศาสนา รู้ไม่ถึงความ เป็นจริงก็ไม่หมดความสงสัยดอก ศาสนาเป็นอย่างไรเรารู้ของเราเอง อย่าปล่อยให้มันปรุงแต่งมากนัก ข้อสำคัญ ให้รู้จักจิตของเราเท่านั้นเอง เพราะว่าจิตคือตัวหลักธรรม นอกจากจิตแล้วไม่มีหลักธรรมใดๆ เลย

อริยสัจแห่งจิต จิตส่งออกนอก เป็นสมุทัย ผลอันเกิดจากจิตส่งออกนอก เป็นทุกข์ จิตเห็นจิตอย่างแจ่มแจ้ง เป็นมรรค ผลอันเกิดจากจิตเห็นจิตอย่างแจ่มแจ้ง เป็นนิโรธ

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยพบว่า การปฏิบัติวิปัสสนากรรมฐาน หลวงปู่ มั่น ฐิริทัตโต มีจุดมุ่งหมายสูงสุดของการสอนก็คือ เพื่อความหลุดพ้นจากอวิชชากิเลส รวมไปถึงการรักษาจิตใจตนเองให้มีสติสัมปชัญญะ อยู่ในสังคมอย่างมีความสุข ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

การเจริญวิปัสสนากัมมัฏฐานมีประโยชน์ต่อคนเรา ทำให้เกิดสติ สมาธิ และปัญญาในการที่เราจะสามารถดำเนินชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ การใช้วิปัสสนากัมมัฏฐานได้เข้า มาเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญต่อการดำเนินชีวิต และไม่ว่าการที่จะเจริญวิปัสสนากัมมัฏฐานในวิธีใด ๆ ก็ตาม หรือจะเป็นสมถะหรือวิปัสสนากัมมัฏฐานหรือไม่ ก็ล้วนก่อให้เกิดประโยชน์ต่อชีวิตเรามากยิ่งขึ้น เพราะทั้งสมถะและวิปัสสนาจะทำให้จิตเรามีสติ สมาธิ และมีความสุข ซึ่งการมีสมาธิ และจิตที่สงบ จะทำให้การบริหารจัดการในการดำเนินชีวิตของตนเอง ครอบคลุม สังคม และประเทศชาติได้อย่าง เป็นระบบ มีระเบียบ แบบแผน และราบรื่น รวมถึงทำให้เกิดความรักสามัคคีต่อคนในชาติต่อไป ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ดังนี้

1. เชิญชวนพุทธศาสนิกชนเข้าวัด เพื่อฝึกการปฏิบัติอบรมจิตภาวนาตามหลักสูตร ทางวัดจัดขึ้นสามารถปฏิบัติตามง่าย และได้ผลเร็ว เช่น สถาบันจิตตานุภาพ สมเด็จพระญาณวชิโรดม (วิริยัง สิรินธโร) ศูนย์พัฒนาจิตเฉลิมพระเกียรติวชิระภูแก้ว พระราชสังวรญาณ (พุธ ฐานิโย) ศูนย์สมาธิภาวนาวัดป่าสาละวัน นครราชสีมา เป็นต้น

2. การเผยแพร่ธรรม คำสอนตามแนวทางการปฏิบัติวิปัสสนากรรมฐานหลวงปู่ มั่น ฐิริทัตโต พุทธศาสนิกชนรับรู้ และเข้าใจธรรมหลากหลายรูปแบบในสื่อต่างๆ เช่น โทรศัพท์ วิทยุกระจายเสียง วารสาร ธรรมะทางอินเทอร์เน็ต สื่อออนไลน์ แผ่นธรรมะ MP3 เป็นต้น

3. จัดทำหนังสือธรรมแจกฟรี แก่พุทธศาสนิกชน เช่น ประวัติ ปฏิปทา ธรรมะ คำสอน หลวงปู่เสาร์ กนตสีโล หลวงปู่ มั่น ฐิริทัตโต เป็นต้น

4. ปลุกจิตสำนึกกระตุ้นให้พุทธศาสนิกชน เข้ามาศึกษาหลักธรรมการปฏิบัติวิปัสสนากรรมฐานตามแนวทาง หลวงปู่ มั่น ฐิริทัตโต

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

หน่วยงานราชการ สถานที่ทำงาน หรือองค์กรใหญ่ ควรนำหลักปฏิบัติการเจริญสติที่เหมาะสมกับตัวเอง เช่น บริกรรมภาวนาพุทโธ ทำให้เกิดสติ สมาธิ ปัญญา ในการบริหารจัดการ การปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในสถานศึกษา ควรส่งเสริมให้เด็กและเยาวชน เจริญสติกัมมัฏฐานเพื่อเป็นการพัฒนาสติของเยาวชนให้รู้เท่าทันต่อสื่อต่าง ๆ ที่อยู่ใกล้ตัว เช่น สื่อที่เข้ามาทางโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต หนังสือพิมพ์ เป็นต้น โดยครูผู้ปกครองควรแนะนำส่งเสริมตามสติปัญญาเพื่อให้เยาวชนรู้เท่าทัน และมีความเข้มแข็งต่อสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปทั้งด้านดี และไม่ดี ซึ่งจะทำให้เยาวชนสามารถคิดวิเคราะห์ แยกแยะ สิ่ง

เกิดขึ้นในแต่ละวัน และประยุกต์ใช้ในการเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ระดับท้องถิ่น ควรจัดให้มีกิจกรรมการเข้าร่วมการปฏิบัติวิปัสสนากัมมัฏฐาน เพื่อประยุกต์ใช้ในการดำเนินชีวิต และเป็นการเผยแผ่พระพุทธศาสนา ผู้ปฏิบัติสามารถนำการปฏิบัติกัมมัฏฐานมาประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อตัวเอง ผู้อื่น สังคม และประเทศชาติ

1. นำแนวทางการปฏิบัติวิปัสสนากรรมฐาน หลวงปู่ มั่น ภูริทัตโต ไปใช้ในชีวิตประจำวัน เช่น มีสติ ทุกอิริยาบถ เจริญภาวนาพุทโธฯฯ

2. นำหลักธรรม ศีล สมาธิ ปัญญา หลวงปู่ มั่น ภูริทัตโต สอนพุทธศาสนิกชน ไปใช้ในสังคมไทย
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

หลวงปู่ มั่น ภูริทัตโต ได้ปฏิบัติตนตามแนวทางคำสอนพระศาสดาอย่างเคร่งครัด และยึดถืออุดมคติวัตร ด้วยจริยวัตรปฏิบัติทางงาม จนได้รับการยกย่อง จากผู้ศรัทธาทั้งหลายว่าเป็นพระผู้เลิศทางอุดมคติวัตร

ท่านวางแนวทางในการปฏิบัติสมณะ และวิปัสสนาตามหลักธรรมคำสอนขององค์สมเด็จพระสัมมาพุทธเจ้า การเจริญสติตั้งแต่เบื้องต้น (ศีล) ท่ามกลาง (สมาธิ) ถึงที่สุด (ปัญญา) แนวทางปฏิบัติของหลวงปู่ มั่น ภูริทัตโต เป้าหมายของการปฏิบัติกัมมัฏฐาน คือการกำจัดกิเลส โดยอาศัยสมถกัมมัฏฐานเพื่อทำจิตให้บริสุทธิ์ ผ่องใส จากนั้น จะอาศัยวิปัสสนากัมมัฏฐาน เพื่อให้เห็นสภาวะตามความเป็นจริง ทำให้สมณะ ประชาชนทั่วไป เจริญรอยตามอย่างกว้างขวาง ทั้งในประเทศ และต่างประเทศเป็นลูกศิษย์จำนวนมาก

1. ศึกษาค้นคว้าเกี่ยว กับความเลื่อมใสศรัทธาของพุทธศาสนิกชนต่อการปฏิบัติวิปัสสนากรรมฐาน หลวงปู่ มั่น ภูริทัตโต มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น

2. ศึกษาเหตุใดลูกศิษย์หลวงปู่ มั่น ภูริทัตโต จึงได้รับการยอมรับจาก พุทธศาสนิกชน มีอะไรเป็นสาเหตุ

3. ศึกษาค้นคว้าเกี่ยว กับการพัฒนาสังคม ลูกศิษย์ของหลวงปู่ มั่น ภูริทัตโต โดยศึกษาเฉพาะด้าน เช่น ด้านสาธารณสุข สร้างโรงพยาบาล เครื่องมือแพทย์ ด้านการศาสนา สร้างวัดวาอาราม ด้านการศึกษา สร้างอาคารเรียน ถนนหนทาง แหล่งเก็บน้ำ การช่วยเหลือชุมชน แจกสิ่งของ เช่น ผ้าห่ม เสื้อผ้า ฯลฯ เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์. (2539). *พระไตรปิฎกภาษาไทย*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.
- มูลนิธิพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต. (2544). *บุรพจารย์*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: บริษัท ศิลป์สยามบรรณภัณฑ์ และการพิมพ์ จำกัด.
- พระราชสังวรญาณ (พุธ ฐานิโย). (2543). *การฝึกอบรมกรรมฐานภาคปฏิบัติ*. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาราชวิทยาลัย.
- พระญาณวิริยาจารย์ (วิริยัง สิริธโร). (2533). *ประวัติ ปฏิปทา พระอาจารย์ มั่น ภูริทัตโต*. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาราชวิทยาลัย.

การพัฒนาผลิตภัณฑ์จากข้าวเพื่อการส่งเสริมการตลาดของวิสาหกิจชุมชน
กลุ่มแม่บ้านเกษตรกรบ้านนาเกตุ อำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี
**Development of Rice Products for Promotion of community Enterprises in
Ban Na Ket Housewives Farmer Group of Khok Pho District
in Pattani Province**

สุธิดา เลขาวิชิตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

Sutida Lekhaiwichit

Yala Rajabhat University, Thailand

Email : sutida.w@yru.ac.th

บทคัดย่อ

บทความวิจัย มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1.ศึกษาความสามารถด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อการส่งเสริมการตลาดของวิสาหกิจชุมชนกลุ่มแม่บ้านเกษตรกรบ้านนาเกตุ อำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี 2. ศึกษาการพัฒนาผลิตภัณฑ์จากข้าวเพื่อการส่งเสริมการตลาดของวิสาหกิจชุมชนกลุ่มแม่บ้านเกษตรกรบ้านนาเกตุ อำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี และ 3. เพิ่มความหลากหลายของการพัฒนาผลิตภัณฑ์จากข้าวเพื่อการส่งเสริมการตลาดของวิสาหกิจชุมชนกลุ่มแม่บ้านเกษตรกรบ้านนาเกตุ อำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี ซึ่งเป็นการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Method) กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ผู้บริโภคที่สนใจหรือเลือกผลิตภัณฑ์) จำนวนตัวอย่าง 400 ตัวอย่าง และผู้ให้ข้อมูลสำคัญใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-Depth Interview) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีจำนวน 13 ท่าน ผลการวิจัยพบว่า

ผู้ที่เคยใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 41-60 ปี ศึกษาในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพรัฐวิสาหกิจ มีรายได้เฉลี่ย 10,001-30,000 และมีประสบการณ์ในการทำงาน 4-7 ปี

ผลการวิเคราะห์ความสามารถด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์ พบว่า ความสามารถในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ (โดยรวม) อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.32, S.D. = 0.39$)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์จากข้าว พบว่า การพัฒนาผลิตภัณฑ์จากข้าว (โดยรวม) อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.52, S.D. = 0.30$)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการส่งเสริมการตลาดของวิสาหกิจชุมชน พบว่า รูปแบบการส่งเสริมการตลาดของวิสาหกิจชุมชนกลุ่มแม่บ้านเกษตรกรบ้านนาเกตุ อำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี (โดยรวม) อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.03, S.D. = 0.64$)

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านความสามารถด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าด้านการสร้างความตระหนักและการมีส่วนร่วมของประชาชน มีความสัมพันธ์กับการส่งเสริมการตลาดของวิสาหกิจชุมชน แม่บ้านเกษตรกรบ้านนาเกตุ อำเภอกอโศก จังหวัดปัตตานี อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์จากข้าว พบว่าด้านการรวมกลุ่มและระดมของสมาชิก ด้านกระบวนการส่งออกของวิสาหกิจ มีความสัมพันธ์กับการส่งเสริมการตลาดของวิสาหกิจชุมชน แม่บ้านเกษตรกรบ้านนาเกตุ อำเภอกอโศก จังหวัดปัตตานี อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

คำสำคัญ : การพัฒนาผลิตภัณฑ์จากข้าว; การส่งเสริมการตลาด; วิสาหกิจชุมชน

Abstracts

Research article titled Development of rice products for marketing promotion of community enterprises Ban Na Ket Housewives Farmers Group Khok Pho District Pattani Province aimed at 1. To study the ability of product development for marketing promotion of community enterprises of Ban Na Ket Housewives Farmers Group. Khok Pho District Pattani Province 2. To study the development of rice products for marketing promotion of community enterprises of Ban Na Ket Housewives Farmers Group. Khok Pho District Pattani Province and 3. Increasing the diversity of rice product development for marketing promotion of community enterprises, Ban Na Ket Housewives Farmers Group. Khok Pho District Pattani Province This is a mixed method research (Mixed Method). The number of respondents was 400 samples and the key informants used an in-depth interview method. The key informants consisted of 13 key informants.

Most of the users who used the service were female, aged 41-60 years, bachelor's degree. Occupation of state enterprises have average income 10,001-30,000 and have 4-7 years working experience

The results of the product development capability analysis revealed that the product development capability (overall) was at a moderate level ($\bar{x} = 3.32, S.D. = 0.39$).

The results of data analysis on rice product development revealed that rice product development (overall) was at a moderate level ($\bar{x} = 3.52, S.D. = 0.30$).

The results of the analysis of information about the marketing promotion of community enterprises revealed that the marketing promotion model of the community enterprises of Ban Na Ket Housewives Farmers Group. Khok Pho District Pattani Province (overall) at a high level ($\bar{x} = 4.03, S.D. = 0.64$)

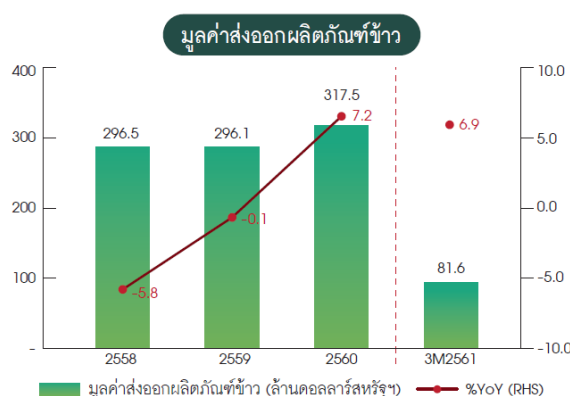
Hypothesis Test 1 The results of the analysis of product capability factors revealed that in the aspect of raising awareness and public participation. It is related to the marketing promotion of community enterprises. Farmer's housewife at Ban Na Ket Khok Pho District Pattani Province significantly at the .05 level.

The second hypothesis test result of data analysis of rice product development factors revealed that the grouping and mobilization of members in terms of the export process of enterprises It is related to the marketing promotion of community enterprises. Farmer's housewife at Ban Na Ket Khok Pho District Pattani Province significantly at the .05 level.

Keywords: Rice Product Development; Marketing Promotion; Community Enterprise

บทนำ

ผลิตภัณฑ์แปรรูปข้าวเป็นสินค้าศักยภาพที่แม้จะมีสัดส่วนการส่งออกน้อย แต่มีการเติบโตที่สูง โดย ศูนย์วิจัยกสิกรไทย คาดว่าในปี 2561 มูลค่าส่งออกผลิตภัณฑ์แปรรูปข้าวอาจอยู่ที่ 350 ล้านดอลลาร์ สหรัฐฯ หรือขยายตัวร้อยละ 10.2 (YoY) จากความต้องการของต่างประเทศในแถบเอเชียที่นิยมบริโภคข้าวและ ผลิตภัณฑ์จากข้าวเป็นหลัก อย่างไรก็ตาม การส่งออกส่วนใหญ่ยังกระจุกตัวอยู่ที่ผลิตภัณฑ์แปรรูปข้าวชั้นกลาง อย่างขนมปังกรอบ แป้งข้าวเหนียว เส้นหมี่ก้วยเตี๋ยว และแป้งข้าวเจ้า พฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนไปและมีความเฉพาะกลุ่มมากขึ้น (Niche Market) ตามวิถีการค้า เน้น ชีวิตที่เร่งรีบการขยายตัวของชนชั้นกลาง เทรนด์รักสุขภาพ เป็นต้น รวมถึงช่องทางการจัดจำหน่ายที่ หลากหลายมากขึ้น โดยเฉพาะช่องทาง Online ที่เป็นโอกาสในการเข้าถึงตลาดที่ใหญ่ขึ้น นับเป็นโอกาส ของผู้ประกอบการ SME ที่จะนำ เสนอผลิตภัณฑ์แปรรูปข้าวที่หลากหลายเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง ดังกล่าว ซึ่งต้องอาศัยการนำ เทคโนโลยีและนวัตกรรมมา ปรับใช้เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้า และช่วย ยกระดับผลิตภัณฑ์แปรรูปข้าวชั้นกลาง ไปสู่ผลิตภัณฑ์แปรรูปข้าวชั้นปลาย อย่างไรก็ตาม ความท้าทายที่ผู้ประกอบการ SME อาจต้องเผชิญคือ ด้านการพัฒนาวัตกรรม เนื่องจากข้อจำกัดของการวิจัยและพัฒนา (R&D) เพื่อนำ ไปต่อยอดความรู้หรือนวัตกรรมใหม่ๆ ตลอดจนความพร้อมด้านเทคโนโลยีเครื่องจักรการผลิตที่ทันสมัย รวมถึงเงินลงทุน ดังนั้น ผู้ประกอบการ SME อาจต้องใช้กลยุทธ์เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จของผลิตภัณฑ์แปรรูปข้าวคือ ต้องทำความเข้าใจตลาด ศึกษาและออกแบบผลิตภัณฑ์ให้สอดคล้องกับพฤติกรรมผู้บริโภคด้วยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมมากขึ้นไปอีก ภายใต้มาตรฐานสินค้าที่เป็นที่ยอมรับของผู้บริโภค



ภาพที่ 1 มูลค่าการส่งออกผลิตภัณฑ์ข้าว

ที่มา : (Kasikorn Thai, 2017:5-10)

การส่งออกผลิตภัณฑ์แปรรูปข้าวของไทยส่วนใหญ่ยังกระจุกตัวที่สินค้าชั้นกลาง เช่น ขนบับกรอบ แป้งข้าวเหนียว เส้นหมี่ก้วยเตี่ยว และแป้งข้าวเจ้า ซึ่งเป็นกลุ่มสินค้าแปรรูปข้าวในเบื้องต้น โดยในช่วง 3 เดือนแรกของปี 2561 ไทยส่งออกขนบับกรอบ แป้งข้าวเหนียว เส้นหมี่ก้วยเตี่ยว และแป้งข้าวเจ้า อยู่ที่ 33.3 21.8 17.5 และ 8.9 ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ ตามลำดับ และมีอัตราการขยายตัวอยู่ที่ร้อยละ 4.4 15.5 (-5.5) และ 29.8 (YoY) ตามลำดับ โดยตลาดส่งออกหลักอยู่ในแถบเอเชียอย่างจีน มาเลเซีย ฮองกง เมียนมา ญี่ปุ่น รวมถึงสหรัฐอเมริกา



ภาพที่ 2 มูลค่าการส่งออกผลิตภัณฑ์ข้าว

ที่มา : (Kasikorn Thai, 2017:5-10)

นอกจากนี้การส่งเสริมการพัฒนาผลิตภัณฑ์และการเข้าใจตลาดและออกแบบผลิตภัณฑ์ให้สอดคล้องกับพฤติกรรมผู้บริโภคให้ได้เพื่อสร้างแบรนด์ให้เป็นที่ยอมรับในระดับสากล ผู้ประกอบการต้องสร้างความแปลกใหม่ลงในสินค้ามากขึ้นเพื่อสนองต่อผู้บริโภคในหลายระดับของตลาด รวมถึงควรจัดให้มีกิจกรรมทางการตลาดเพื่อสร้างการรับรู้ให้กับผู้บริโภคในแต่ละกลุ่มเป้าหมายจึงจะช่วยสนับสนุนให้ผลิตภัณฑ์แปรรูปข้าวของไทยสามารถเข้าสู่ตลาดทั้งในและต่างประเทศได้ดียิ่งขึ้น



ภาพที่ 3 มูลค่าการส่งออกผลิตภัณฑ์ข้าว

ที่มา : (Kasikorn Thai, 2017:5-10)

เนื่องจากผู้บริโภคสมัยนี้จะมีความใส่ใจและใช้เวลาในการเลือกซื้อสินค้ามากขึ้นจึงใส่ใจเลือกผลิตภัณฑ์ที่มีกระบวนการแปรรูปได้มาตรฐาน ผ่านการรับรองความปลอดภัยจากองค์กรด้านอาหารที่เชื่อถือได้ โดยปัจจัยที่ผู้บริโภคมักพิจารณาได้แก่ ความสะอาด ระยะเวลาการเก็บรักษา ตลอดจนบรรจุภัณฑ์ที่ปิดมิดชิด และพร้อมทานทันที พกพาง่าย ได้มาตรฐาน โดยเฉพาะในส่วนของผู้ประกอบการส่งออก ควรมุ่งเน้นไปที่การผลิตสินค้าให้ได้มาตรฐานการส่งออกและพัฒนาสินค้าให้ตรงกับความต้องการของผู้บริโภคมากขึ้น ซึ่งจะช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถนำสินค้าเข้าไปจำหน่ายได้ตรงกับไลฟ์สไตล์ของคนในประเทศนั้นๆ ได้ดียิ่งขึ้น

อีกทั้งการส่งเสริมการมีส่วนร่วมและเสริมสร้างศักยภาพชุมชนในการพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชนใน ภูมิภาคและชนบทในกระบวนการพัฒนา เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้พัฒนาศักยภาพในการบริหารจัดการ ปัญหาได้ด้วยตนเอง เพื่อประโยชน์ของตนเอง ครอบครัว และชุมชน ตลอดจนสามารถสนองต่อการกระจายการ พัฒนาได้อย่างเต็มที่และทั่วถึง ดังนั้นการพัฒนาในอนาคตจะเน้นที่การสร้าง ความเข้มแข็งของชุมชนในภูมิภาคและ ชนบท ให้สามารถพึ่งตนเองได้ โดยมีเศรษฐกิจชุมชนที่มั่นคงเป็นตัวนำ และเป็นฐานในการยกระดับรายได้และ คุณภาพชีวิตในอนาคต การพัฒนาและนำไปสู่ความเข้มแข็งของชุมชน คำนึงถึงความพอประมาณ และความพออยู่ พอกินเป็นลำดับแรกก่อนที่จะเชื่อมต่อกับชุมชนและสังคม ภายนอก มีกระบวนการจัดการองค์ความรู้เป็นขั้น เป็นตอนมีเครือข่ายการเรียนรู้ ทั้งภายในและภายนอก ชุมชน โดยการสร้างความมั่นคงของเศรษฐกิจชุมชน ด้วยการบูรณาการกระบวนการผลิตบนฐานศักยภาพและ ความเข้มแข็งของชุมชนอย่างสมดุล เน้นการผลิตเพื่อการค้าอย่างพอเพียงภายในชุมชน สร้างความร่วมมือ กับภาคเอกชนในการลงทุนสร้างอาชีพและรายได้ที่มีการจัดสรร ประโยชน์อย่างเป็นธรรมแก่ชุมชน โดยนำ ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง และเศรษฐกิจชุมชน/วิสาหกิจชุมชน นำมา เป็นแนวทางการพัฒนาการจัดการ กระบวนการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งแก่ชุมชนท้องถิ่น (SuthiNirand, N. 2019 : 156-173)

กลุ่มวิสาหกิจชุมชน ลักษณะการทำงานเป็นแบบกระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชนใดชุมชนหนึ่งที่ก่อสร้าง ขึ้นเพื่อส่งเสริมให้คนในชุมชนมีรายได้ มีอาชีพ และเสริมสร้างความเข้มแข็งแก่ชุมชนในท้องถิ่น เช่นเดียวกับกลุ่ม แม่บ้านเกษตรกรบ้านนาเกตุ อำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานีที่มีการรวมก่อตั้งขึ้นมาเพื่อเปิดโอกาสให้คนในชุมชนมีรายได้เพิ่มขึ้น โดยมีผลิตภัณฑ์หลากหลายที่เน้นวัตถุดิบที่มาจากทางการเกษตร หมุนเวียนไปตามฤดูกาลสามารถผลิตออกจำหน่ายได้ทั้งปีและมีโอกาสทางการตลาดที่ชัดเจน

ดังนั้น งานวิจัยเรื่องการพัฒนาผลิตภัณฑ์จากข้าวเพื่อการส่งเสริมการตลาดของวิสาหกิจชุมชน กลุ่มแม่บ้าน เกษตรกรบ้านนาเกตุ อำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานีนี้จึงมีความจำเป็นในการที่จะศึกษาบริบทและความสามารถ ด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์และเพื่อเพิ่มความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ชุมชนเพื่อการส่งเสริมการตลาดของวิสาหกิจ ชุมชนกลุ่มแม่บ้านเกษตรกรบ้านนาเกตุ อำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานีที่สามารถประยุกต์กับการดำเนินงานของกลุ่มได้จริงในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสามารถด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อการส่งเสริมการตลาดของวิสาหกิจชุมชนกลุ่มแม่บ้านเกษตรกรบ้านนาเกตุ อำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี
2. เพื่อศึกษาการพัฒนาผลิตภัณฑ์จากข้าวเพื่อการส่งเสริมการตลาดของวิสาหกิจชุมชนกลุ่มแม่บ้านเกษตรกรบ้านนาเกตุ อำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี
3. เพื่อเพิ่มความหลากหลายของการพัฒนาผลิตภัณฑ์จากข้าวเพื่อการส่งเสริมการตลาดของวิสาหกิจชุมชนกลุ่มแม่บ้านเกษตรกรบ้านนาเกตุ อำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี

ระเบียบวิธีวิจัย

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานสภาพทั่วไปและการพัฒนาผลิตภัณฑ์ของวิสาหกิจชุมชนกลุ่มแม่บ้านเกษตรกรบ้านนาเกตุ อำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ วิสาหกิจชุมชนกลุ่มแม่บ้านเกษตรกรบ้านนาเกตุ อำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี และผู้บริโภครที่สนใจหรือเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริโภครที่สนใจหรือเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ เนื่องจากกลุ่มประชากรตัวอย่าง (ผู้บริโภครที่สนใจหรือเลือกผลิตภัณฑ์) จะได้กลุ่มตัวอย่าง 400 ตัวอย่าง

2. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) เกณฑ์ที่ใช้ในการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่มวิสาหกิจชุมชนกลุ่มแม่บ้านเกษตรกรบ้านนาเกตุ อำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี ที่นำมาใช้ในการศึกษาวิธีการเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่นำมาใช้ในการศึกษา ได้แก่ เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ด้านวิสาหกิจมาแล้วไม่ต่ำกว่า 5 ปีและอยู่ในกลุ่มแม่บ้านเกษตรกรบ้านนาเกตุ อำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ทั้งนี้ใช้วิธีการ

สัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-Depth Interview) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีจำนวน 13 ท่าน ได้มาจากการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Selection)

4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล ศึกษาทฤษฎี แนวคิด หลักการ หนังสือ ตำราเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและประมวลผลที่ได้จากการศึกษากำหนดโครงสร้างของแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ของขอบเขตเนื้อหา นอกจากนี้ผู้วิจัยนำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยมีความสอดคล้องรานข้อ (IOC) อยู่ระหว่าง 0.82 และนำเครื่องมือในการวิจัยที่สร้างขึ้นไปทดลองใช้ (try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่คล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 30 ชุด แล้วนำมาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ที่นับได้เท่ากับ 0.802

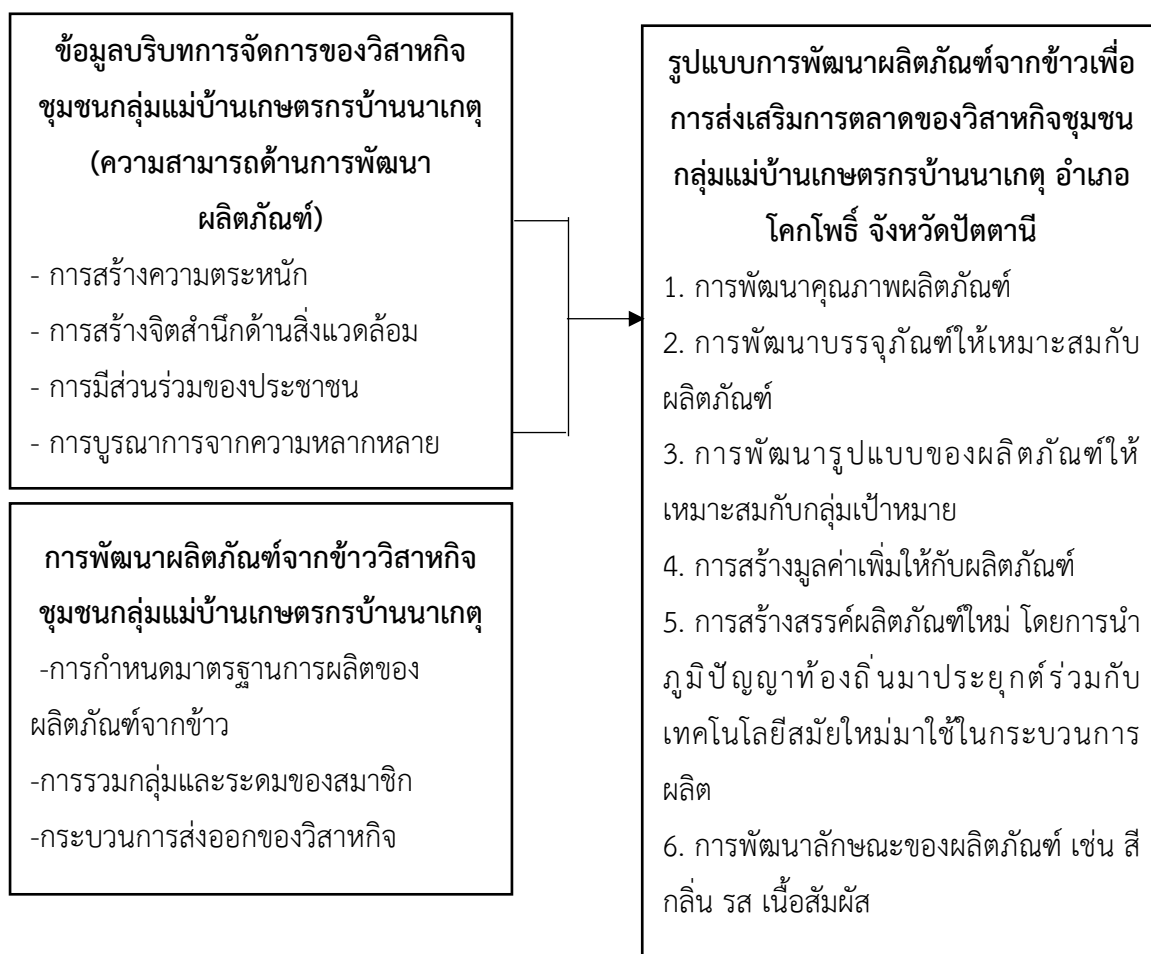
6. การวิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และทดสอบด้วยสถิติไค-สแควร์ (Chi – square) โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างสองตัวแปรที่เป็นอิสระต่อกัน

ขั้นตอนที่ 2 กระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม ผู้วิจัยและวิสาหกิจชุมชนกลุ่มแม่บ้านเกษตรกรบ้านนาเกตุมีส่วนร่วมในการทำวิจัยทุกขั้นตอน ตั้งแต่ร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมทำ ร่วมตรวจสอบ และร่วมรับประโยชน์ควบคู่ไปกับกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาของวิสาหกิจชุมชนเพื่อเป็นศูนย์กลางในการแก้ปัญหาโดยใช้กระบวนการเรียนรู้

ขั้นตอนที่ 3 การนำเสนอการแนวทางการพัฒนาผลิตภัณฑ์จากข้าวเพื่อการส่งเสริมการตลาดของวิสาหกิจชุมชน กลุ่มแม่บ้านเกษตรกรบ้านนาเกตุ อำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี

กรอบแนวคิดในการวิจัย

เรื่อง การพัฒนาผลิตภัณฑ์จากข้าวเพื่อการส่งเสริมการตลาดของวิสาหกิจชุมชน กลุ่มแม่บ้านเกษตรกรบ้านนาเกตุ อำเภอโคโคโพธิ์ จังหวัดปัตตานี ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร ตำรา แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อรวบรวมและให้สอดคล้องกับการวิจัยในครั้งนี้ โดยมีการศึกษาถึงบริบทของวิสาหกิจชุมชนกลุ่มแม่บ้านเกษตรกรบ้านนาเกตุ จังหวัดปัตตานี ดังกรอบแนวคิดต่อไปนี้



แผนภาพที่ 4 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 60.0 มีอายุ 41-60 ปี จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 38.5 ศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 49.7 ประกอบอาชีพรัฐวิสาหกิจจำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 45.0 รายได้เฉลี่ย 10,001-30,000 บาท จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 55.5 และมีประสบการณ์ในการทำงาน 4-7 ปี จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 27.25

2. ผลการวิเคราะห์ความสามารถด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสามารถด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์ (โดยรวม)

ความสามารถด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์ (โดยรวม)	ระดับความคิดเห็น			
	$\bar{x}$	S.D.	ความคิดเห็น	ลำดับ
1.การสร้างความตระหนัก	3.08	0.57	ปานกลาง	4
2.การสร้างจิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อม	3.67	0.35	มาก	1
3.การมีส่วนร่วมของประชาชน	3.21	0.42	ปานกลาง	2
4.การบูรณาการจากหลากหลาย	3.17	0.50	ปานกลาง	3
โดยภาพรวม	3.32	0.39	ปานกลาง	

ผลการวิเคราะห์ความสามารถด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์ พบว่า ความสามารถด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์ (โดยรวม) อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.32, S.D. = 0.39$) ได้แก่ การสร้างจิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.67, S.D. = 0.35$) รองลงมา การมีส่วนร่วมของประชาชน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.21, S.D. = 0.42$) การบูรณาการจากหลากหลาย มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.17, S.D. = 0.50$) และการสร้างความตระหนัก มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.08, S.D. = 0.57$) ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์จากข่าว

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการพัฒนาลักษณะจากข้าว (โดยรวม)

การพัฒนาลักษณะจากข้าว (โดยรวม)	ระดับความคิดเห็น			
	$\bar{x}$	S.D.	ความคิดเห็น	ลำดับ
1.การกำหนดมาตรฐานการผลิตของผลิตภัณฑ์จากข้าว	3.13	0.41	ปานกลาง	3
2.การรวมกลุ่มและระดมของสมาชิก	3.47	0.11	มาก	1
3.กระบวนการส่งออกของวิสาหกิจ	3.39	0.39	ปานกลาง	2
โดยภาพรวม	3.52	0.30	ปานกลาง	

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาลักษณะจากข้าว พบว่า การพัฒนาลักษณะจากข้าว (โดยรวม) อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.52$, S.D. = 0.30) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ ได้แก่ การรวมกลุ่มและระดมของสมาชิก มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.47$, S.D. = 0.11) รองลงมา กระบวนการส่งออกของวิสาหกิจ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.39$, S.D. = 0.39) และการกำหนดมาตรฐานการผลิตของผลิตภัณฑ์จากข้าว มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.13$, S.D. = 0.41) ตามลำดับ

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการส่งเสริมการตลาดของวิสาหกิจชุมชน

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรูปแบบการส่งเสริมการตลาดของวิสาหกิจชุมชนกลุ่มแม่บ้านเกษตรกรบ้านนาเกตุ อำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี (โดยรวม)

รูปแบบการส่งเสริมการตลาดของวิสาหกิจชุมชนกลุ่มแม่บ้านเกษตรกรบ้านนาเกตุ อำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี (โดยรวม)	ระดับความคิดเห็น			
	$\bar{x}$	S.D.	ความคิดเห็น	ลำดับ
1.การพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์	4.10	0.34	มาก	2
2.การพัฒนาบรรจุภัณฑ์ให้เหมาะสมกับผลิตภัณฑ์	3.62	0.45	มาก	4
3.การพัฒนารูปแบบของผลิตภัณฑ์ให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย	4.31	0.11	มาก	1
4.การสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผลิตภัณฑ์	3.33	0.65	ปานกลาง	5
5.การสร้างสรรคผลิตภัณฑ์ใหม่ โดยการนำภูมิปัญญาท้องถิ่นมาประยุกต์ร่วมกับเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในกระบวนการผลิต	3.21	0.97	ปานกลาง	6

6.การพัฒนาลักษณะของผลิตภัณฑ์ เช่น สี กลิ่น รส เนื้อสัมผัส	3.97	0.52	มาก	3
โดยภาพรวม	4.03	0.64	มาก	

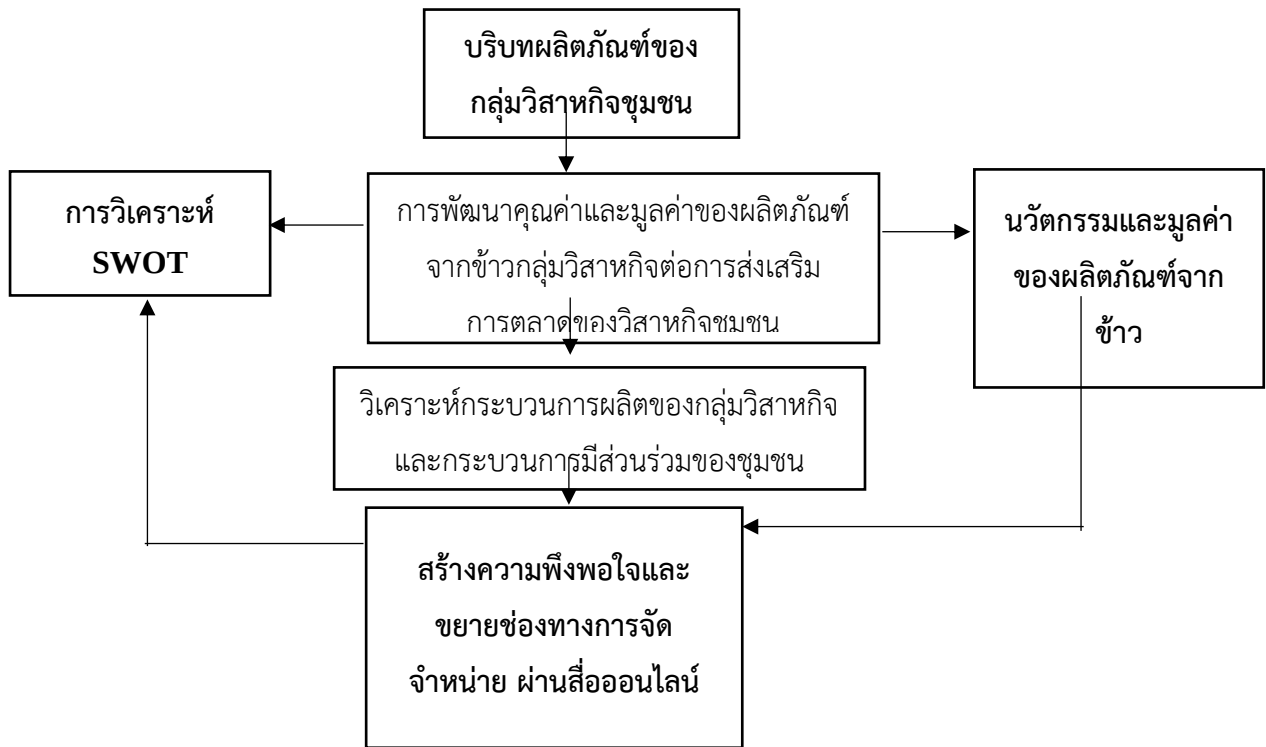
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการส่งเสริมการตลาดของวิสาหกิจชุมชน พบว่า รูปแบบการส่งเสริมการตลาดของวิสาหกิจชุมชนกลุ่มแม่บ้านเกษตรกรบ้านนาเกต อำเภอกอโพนี จังหวัดปัตตานี (โดยรวม) อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.03$, S.D. = 0.64) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 4 ข้อ ได้แก่ การพัฒนารูปแบบของผลิตภัณฑ์ให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.31$, S.D. = 0.11) รองลงมา การพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.10$, S.D. = 0.34) การพัฒนาลักษณะของผลิตภัณฑ์ เช่น สี กลิ่น รส เนื้อสัมผัส มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.97$, S.D. = 0.52) การพัฒนาบรรจุภัณฑ์ให้เหมาะสมกับผลิตภัณฑ์ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.62$, S.D. = 0.45) การสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผลิตภัณฑ์ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.33$, S.D. = 0.65) และการสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ใหม่ โดยการนำภูมิปัญญาท้องถิ่นมาประยุกต์ร่วมกับเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในกระบวนการผลิต มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.21$, S.D. = 0.97) ตามลำดับ

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยด้านความสามารถด้านผลิตภัณฑ์ของวิสาหกิจชุมชนมีความสัมพันธ์ต่อการส่งเสริมการตลาดของวิสาหกิจชุมชน แม่บ้านเกษตรกรบ้านนาเกต อำเภอกอโพนี จังหวัดปัตตานี ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านความสามารถด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ด้านการสร้างความตระหนักและการมีส่วนร่วมของประชาชน มีความสัมพันธ์ต่อการส่งเสริมการตลาดของวิสาหกิจชุมชน แม่บ้านเกษตรกรบ้านนาเกต อำเภอกอโพนี จังหวัดปัตตานี อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และด้านการสร้างจิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อมและด้านการบูรณาการที่หลากหลายไม่มีความสัมพันธ์ต่อการส่งเสริมการตลาดของวิสาหกิจชุมชน แม่บ้านเกษตรกรบ้านนาเกต อำเภอกอโพนี จังหวัดปัตตานี

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์จากข้าวมีความสัมพันธ์ต่อการส่งเสริมการตลาดของวิสาหกิจชุมชน แม่บ้านเกษตรกรบ้านนาเกต ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์จากข้าว พบว่า ด้านการรวมกลุ่มและระดมของสมาชิก ด้านกระบวนการส่งออกของวิสาหกิจ มีความสัมพันธ์ต่อการส่งเสริมการตลาดของวิสาหกิจชุมชน แม่บ้านเกษตรกรบ้านนาเกต อำเภอกอโพนี จังหวัดปัตตานี อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และด้านการกำหนดมาตรฐานของวิสาหกิจชุมชน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อการส่งเสริมการตลาดของวิสาหกิจชุมชน แม่บ้านเกษตรกรบ้านนาเกต อำเภอกอโพนี จังหวัดปัตตานี

องค์ความรู้ใหม่

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาผลิตภัณฑ์จากข้าวเพื่อการส่งเสริมการตลาดของวิสาหกิจชุมชน กลุ่มแม่บ้านเกษตรกรบ้านนาเกตุ อำเภอดงเจริญ จังหวัดปัตตานี ผู้วิจัยได้ทำการประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูลจากทั้งบริบท ผลิตภัณฑ์ กระบวนการ ไปสู่การพัฒนาผลิตภัณฑ์ของกลุ่มวิสาหกิจ



ภาพที่ 5 องค์ความรู้ใหม่

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ความสามารถด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์ พบว่า ความสามารถด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์ (โดยรวม) อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.32, S.D. = 0.39$) ได้แก่ การสร้างจิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อมมากที่สุดมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.67, S.D. = 0.35$) และการสร้างความตระหนักน้อยที่สุด มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.08, S.D. = 0.57$) ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (Dararueng. K, 2017 : 116-129) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาผลิตภัณฑ์และกลยุทธ์ทางการตลาดวิสาหกิจ ชุมชนบ้านเขาแหลม จังหวัดนครสวรรค์ ผลการวิจัยพบว่า ภาพรวมความคิดเห็นของ ผู้บริโภคที่มีต่อตราผลิตภัณฑ์บรรจุภัณฑ์และฉลากสินค้าอยู่ในระดับสูง แผนกลยุทธ์ทางการตลาดของ วิสาหกิจชุมชนบ้านแหลม จังหวัดนครสวรรค์ประกอบด้วย กลยุทธ์เชิงรุก ได้แก่ 1) ออกงานแสดงสินค้า อย่างต่อเนื่อง 2) แสวงหาความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ และสถาบันอุดมศึกษาเพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์ เข้าสู่ตลาด Modern Trade 3)

ขยายกลุ่มตลาดในกลุ่มธุรกิจสปา และธุรกิจโรงแรม และ 4) พัฒนาการ ดำเนินงานด้านการตลาด 4.0 ผ่าน Social Media และ Digital Marketing กลยุทธ์แก้ไข ได้แก่ 1) พัฒนา บรรจุภัณฑ์และตราสัญลักษณ์สินค้า ตลอดจนรูปแบบการจัดกลุ่มบรรจุภัณฑ์ที่หลากหลาย 2) สร้าง Brand Online ผ่าน Social Branding และ 3) พัฒนาศักยภาพบุคลากรที่สอดคล้องกับความต้องการ กลยุทธ์ เชิงป้องกัน ได้แก่ 1) ศึกษาความต้องการของผู้บริโภคตลอดจนกลยุทธ์ของสินค้า Modern Trade และ 2) พัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ที่ตอบสนองและสอดคล้องกับความต้องการของตลาดและกลยุทธ์เชิงรับ ได้แก่ ส่งเสริมการศึกษาดูงานและการแลกเปลี่ยนประสบการณ์แก่บุคลากร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์จากข้าว พบว่า การพัฒนาผลิตภัณฑ์จากข้าว (โดยรวม) อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.52$, S.D. = 0.30) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ ได้แก่ การรวมกลุ่มและระดมของสมาชิก มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.47$, S.D. = 0.11) รองลงมา กระบวนการส่งออกของวิสาหกิจ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.39$, S.D. = 0.39) และการกำหนดมาตรฐานการผลิตของผลิตภัณฑ์จากข้าว มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.13$, S.D. = 0.41) ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (Kaewphaitoon, N. and Umju, S. 2020 : 169- 173) ได้ศึกษาเรื่อง กระบวนการสร้างคุณค่าและมูลค่าของผลิตภัณฑ์กลุ่มวิสาหกิจชุมชน ในพื้นที่ภาคกลาง ผลการวิจัยพบว่า 1) ผลการศึกษาบริบทผลิตภัณฑ์ของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ทั้ง 4 วิสาหกิจชุมชน ประกอบด้วยวิสาหกิจชุมชนแปรรูปข้าวบ้านบางเดื่อ วิสาหกิจชุมชนแปรรูปข้าวเกษตรกร ฟากคลอง วิสาหกิจชุมชนแปรรูปข้าวบ้านหนองแวน และวิสาหกิจชุมชนแปรรูปข้าวบ้านดอนหวาย มีการบริหารจัดการด้านการมีส่วนร่วม ด้านการผลิตและด้านการตลาด 2) ผลของการพัฒนาคุณค่าและมูลค่าของผลิตภัณฑ์กลุ่มวิสาหกิจชุมชนทั้ง 4 กลุ่ม มีดังนี้ (1) การพัฒนาคุณค่าของผลิตภัณฑ์ข้าว คุณค่าทาง วัฒนธรรม และภูมิปัญญา (2) การพัฒนามูลค่าเพิ่ม พัฒนาด้านการตลาด พัฒนาการบรรจุภัณฑ์ตรา ฉลาก และพัฒนาช่องทางจัดจำหน่าย 3) ผลการวิเคราะห์กระบวนการสร้างคุณค่าและมูลค่าของ ผลิตภัณฑ์ทั้ง 4 กลุ่ม จุดอ่อนของกลุ่มคือตราฉลากผลิตภัณฑ์ข้าวยังไม่ชัดเจน ไม่โดดเด่นดึงดูดความ สนใจของผู้บริโภค เพื่อเป็นการสร้างมูลค่าเพิ่มของผลิตภัณฑ์กลุ่มวิสาหกิจชุมชน กลุ่มผู้วิจัยได้พัฒนา ตราฉลากเดิม เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มของ ผลิตภัณฑ์ ให้เกิดการพัฒนตราฉลากผลิตภัณฑ์ใหม่ที่มีความ สวยงามดึงดูดใจ และช่องทางการจัดจำหน่ายที่ชัดเจน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการส่งเสริมการตลาดของวิสาหกิจชุมชน พบว่า รูปแบบการส่งเสริมการตลาดของวิสาหกิจชุมชนกลุ่มแม่บ้านเกษตรกรบ้านนาเกตุ อำเภอบึงสามพัน จังหวัดปัตตานี (โดยรวม) อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.03$, S.D. = 0.64) การพัฒนารูปแบบของผลิตภัณฑ์ให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.31$, S.D. = 0.11) และการสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ใหม่ โดยการนำภูมิปัญญาท้องถิ่นมาประยุกต์ร่วมกับเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในกระบวนการผลิต มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.21$, S.D. = 0.97) ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (Eesorn, A., et al. 2020 : 32)

ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาช่องทางการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์โอท็อปจังหวัดยะลา ตามโครงการพระบรมราโชบายเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ผลการวิจัยพบว่า 1) ช่องทางการจัดจำหน่ายปัจจุบันของผลิตภัณฑ์ โอท็อป จังหวัดยะลาฯ ส่วนใหญ่เป็นช่องทางการจัดจำหน่ายทางอ้อม คิดเป็นสัดส่วนประมาณ 70% ของช่องทางการจำหน่ายทั้งหมด โดยจำหน่ายผ่านร้านค้าปลีกที่เป็นร้านขายของชำ มินิมาร์ท และร้านขายของฝากตามสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ส่วนช่องทางการจำหน่ายทางตรงเป็นการออกร้านจำหน่ายที่จัดโดยหน่วยงานภาครัฐหรือของเครือข่าย และการจำหน่ายออนไลน์ผ่านเพจของธุรกิจ โดยตรงซึ่งมักจะเน้นสื่อสารถึงผลิตภัณฑ์ กระบวนการผลิต ประโยชน์ผลิตภัณฑ์ ผู้ที่มาศึกษาดูงานธุรกิจ ฯลฯ สำหรับความพร้อมเพื่อการพัฒนาช่องทางการจัดจำหน่ายออนไลน์ ส่วนใหญ่มีความ พร้อมด้านการเงิน ด้านผลิตภัณฑ์และเครื่องหมายรับรอง ด้านการผลิตและการขนส่ง หากแต่ด้าน ความรู้ในการสื่อสารผ่านสื่อออนไลน์ มีประธานกลุ่มที่ขาดความพร้อม ซึ่งได้มอบหมายให้สมาชิกกลุ่ม ด้านการตลาดรับผิดชอบแทน 2) การพัฒนาช่องทางการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์โอท็อป จังหวัดยะลาฯ ได้มีการวางแผนและจัดทำผลงานการสื่อสารออนไลน์โพสต์ผ่านสื่อเพจ เฟซบุ๊ก ไลน์ อย่างสม่ำเสมอต่อเนื่องสัปดาห์ละ 1 ครั้ง โดยเนื้อหาที่โพสต์มีความหลากหลาย ทั้งเรื่องราวเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์โปรโมชัน ผู้ประกอบการ ธุรกิจ ลูกค้า สุขภาพ กระแส เทศกาล คำคม ขำขัน ฯลฯ ซึ่งจัดทำในรูปภาพถ่าย แบนเนอร์ วิดีโอข้อความบรรยาย หรือแบบผสมผสานสำหรับผลการพัฒนาช่องทางการจัดจำหน่ายแบบออนไลน์ วิสาหกิจชุมชนกลุ่มเลี้ยงผึ้งจิ้วชันโรงครุธรวิน, กลุ่มผลิตและแปรรูปเห็ดแบบ ครอบวงจร และวิสาหกิจชุมชนกลุ่มแม่บ้านเกษตรกรนาริพัฒนา มียอดขายเพิ่มขึ้น 53%, 85% และ 25% ตามลำดับ สำหรับความพึงพอใจที่เข้าร่วมโครงการอยู่ในระดับมาก โดยเป็นความพึงพอใจ เกี่ยวกับความรู้ที่ได้รับการดำเนินงานของคณะผู้วิจัยและยอดขายที่เพิ่มขึ้น

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านความสามารถด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ด้านการสร้างความตระหนักและการมีส่วนร่วมของประชาชน มีความสัมพันธ์ต่อการส่งเสริมการตลาดของวิสาหกิจชุมชน แม่บ้านเกษตรกรบ้านนาเกตุ อำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และด้านการสร้างจิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อมและด้านการบูรณาการที่หลากหลายไม่มีความสัมพันธ์ต่อการส่งเสริมการตลาดของวิสาหกิจชุมชน แม่บ้านเกษตรกรบ้านนาเกตุ อำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Ananwaraphong, A. (2014: 126-151) ได้ศึกษารูปแบบการพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชนบางหัวเสือ จังหวัดสมุทรปราการ ตามแนวคิดพระราชดำริเศรษฐกิจพอเพียง น ผลการวิจัยพบว่าความต้องการการพัฒนาผลิตภัณฑ์ของ ชุมชนบางหัวเสือ แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มบรรจุภัณฑ์ ได้แก่ ขาใบขลุ่ ลูกประคบสมุนไพร สบู่ มะเฟือง และน้ำอัญชันพร้อมดื่ม กลุ่มผลิตภัณฑ์ ได้แก่ น้ำมันหม่องนวดสมุนไพร และกลุ่มผลิตสื่อเพื่อ การประชาสัมพันธ์ ได้แก่ การออกแบบสัญลักษณ์เพื่อการประชาสัมพันธ์คือ รูปแบบหัวเสือเพื่อนำไปผลิตเป็นผลิตภัณฑ์ต่อไป ความพึงพอใจต่อการพัฒนาผลิตภัณฑ์ทั้ง 6 อย่าง พบว่า ลูกประคบสมุนไพร สบู่มะเฟือง น้ำมันหม่องนวดสมุนไพร และแบบสัญลักษณ์อยู่ในระดับมาก ส่วนขาใบขลุ่ และน้ำอัญชันพร้อมดื่ม อยู่ในระดับมากที่สุด ผลการประชุมวิพากษ์แนวทางการพัฒนาชุมชนบางหัวเสือ พบว่า ผู้เข้าร่วมการประชุมลงมติถึงความเป็นไปได้ใน

การนำไปผลิตต่อยอดพัฒนาบรรจุภัณฑ์ ได้แก่ บรรจุภัณฑ์ชาใบชู่ บรรจุภัณฑ์น้ำอัญชันพร้อมดื่ม และบรรจุภัณฑ์ลูกประคบสมุนไพรและสมาธิ ชุมชนมีความต้องการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์ยาหม่องนวดสมุนไพร เพื่อนำไปใช้ในกลุ่มวิสาหกิจนวด สุขภาพบางหัวเสือ เป็นการลดค่าใช้จ่ายในการซื้อยาหม่องนวด โดยใช้วัตถุดิบที่มีในท้องถิ่นและ สามารถนำไปจำหน่ายให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ อีกทั้งยังสามารถนำองค์ความรู้ที่ได้รับไปเป็นวิทยากร การศึกษานอกกระบวน ถ่ายทอดให้กับชุมชนอื่นที่สนใจ เป็นการแบ่งปันระหว่างชุมชน และ สร้างเครือข่ายเพื่อการความยั่งยืนต่อไป

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์จากข้าว พบว่า ด้านการรวมกลุ่มและระดมของสมาชิก ด้านกระบวนการส่งออกของวิสาหกิจ มีความสัมพันธ์กับการส่งเสริมการตลาดของวิสาหกิจชุมชน แม่บ้านเกษตรกรบ้านนาเกตุ อำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และด้านการกำหนดมาตรฐานของวิสาหกิจชุมชน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อการส่งเสริมการตลาดของวิสาหกิจชุมชน แม่บ้านเกษตรกรบ้านนาเกตุ อำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Senchantchai, C. (2017 : 19-34) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาตลาดวิสาหกิจชุมชน กลุ่มแปรรูปผลิตภัณฑ์อาหาร อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี ผลการวิจัยพบว่า 1. ภาพปัญหาการตลาดวิสาหกิจชุมชนกลุ่มแปรรูปผลิตภัณฑ์อาหาร อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานีโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2. การกำหนดแนวทางการพัฒนา พบว่า แนวทางการพัฒนาตลาดของวิสาหกิจชุมชน กลุ่มแปรรูปผลิตภัณฑ์อาหาร อยู่ในระดับมากทั้ง 7 ด้าน มีแนวทางทั้งหมด 27 ข้อ 3. การประเมินความเหมาะสมความเป็นไปได้ของแนวทางการพัฒนาการตลาดวิสาหกิจ ชุมชนกลุ่มแปรรูปผลิตภัณฑ์อาหาร มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากกว่าเกณฑ์ที่กำหนดทุกแนวทาง

ตารางที่ 1 การพัฒนาผลิตภัณฑ์จากข้าวเพื่อการส่งเสริมการตลาดของวิสาหกิจชุมชน กลุ่มแม่บ้านเกษตรกรบ้านนาเกตุ อำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี เชิงปฏิบัติการมีส่วนร่วม (Participatory Action Research : PAR)

การพัฒนาผลิตภัณฑ์จากข้าวเพื่อการส่งเสริมการตลาดของวิสาหกิจชุมชน	ปฏิบัติการมีส่วนร่วม (Participatory Action Research : PAR)
1. ความสามารถด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์	1. ผู้วิจัยศึกษาบริบทพื้นที่ที่ศึกษา 2. ศึกษาสภาพทั่วไปของวิสาหกิจชุมชนภายในชุมชน บ้านนาเกตุ 3. ผู้วิจัยและผู้ที่เกี่ยวข้องศึกษาความสามารถของกลุ่มวิสาหกิจในการจัดการการผลิตตลอดระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย 4. สังเกตกระบวนการมีส่วนร่วมของการพัฒนาผลิตภัณฑ์และการนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ของกลุ่มวิสาหกิจ

2. การพัฒนาผลิตภัณฑ์จากข้าววิสาหกิจชุมชนกลุ่มแม่บ้านเกษตรกรบ้านนาเกตุ	1. ผู้วิจัยและผู้ที่เกี่ยวข้องมีการวิเคราะห์ปัญหาถึงผลิตภัณฑ์ของวิสาหกิจ 2. สร้างกระบวนการเรียนรู้ด้วยกันผ่านการปฏิบัติโดยสนทนากันระหว่างกลุ่มเพื่อให้ได้มาซึ่งการพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่แปลกใหม่และน่าสนใจ 3. ผู้วิจัยและผู้ที่เกี่ยวข้องมีการประเมินความเป็นไปได้ในด้านผลผลิตจากข้าวเพื่อความสะดวกคล่องกับผลิตภัณฑ์จากท้องถิ่น 3. ผู้วิจัยสร้างกระบวนการ ภายใต้กรอบกำหนดมาตรการต่าง ๆ เพื่อให้ผลิตภัณฑ์มีคุณภาพและตรงกับความต้องการตลอดระยะเวลาการศึกษาการดำเนินงานวิจัย
4. รูปแบบการพัฒนาผลิตภัณฑ์จากข้าวเพื่อส่งเสริมการตลาดของวิสาหกิจชุมชน	1. ผู้วิจัยจัดกิจกรรมปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมซึ่งนำไปเป็นกระบวนการวางแผนเพื่อให้เกิดรูปแบบการพัฒนาของผลิตภัณฑ์ 2. ผู้วิจัยและผู้ที่เกี่ยวข้องสร้างกระบวนการที่เปลี่ยนไปจากเดิมโดยใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีเข้ามาส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ใหม่ ๆ 3. ผู้วิจัยและผู้ที่เกี่ยวข้องมีการติดตามและประเมินการพัฒนาผลิตภัณฑ์ตั้งแต่ต้นน้ำ จนถึงกระบวนการปลายน้ำสู่ผู้บริโภค โดยการตรวจสอบกระบวนการผลิตก่อนส่งต่อสู่ผู้บริโภค 4. ผู้วิจัยและผู้ที่เกี่ยวข้อง มีการปรับปรุงและสนับสนุนเมื่อเกิดปัญหาและอุปสรรคในขณะปฏิบัติงาน

ที่มา : ผู้วิจัย (2564)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

1. หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สำนักงานเกษตรจังหวัด พานิชย์จังหวัด ควรจัดหางบประมาณในการผลิตผลิตภัณฑ์แปรรูปข้าวของวิสาหกิจชุมชน
2. หน่วยงานภาครัฐ ควรให้การสนับสนุนส่งเสริมด้านการฝึกอบรม ซึ่งเป็นกระบวนการสร้างกิจกรรมเชิงสร้างสรรค์เพื่อเพิ่มให้กับผลิตภัณฑ์ของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนต่อยอดความรู้แก่กลุ่มและสมาชิกกลุ่ม โดยจัดหาวิทยากรที่มี ความรู้ความสามารถมาฝึกอบรมปฏิบัติ เพื่อให้สามารถนำองค์ความรู้ใหม่ มาสร้างสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์แปรรูปข้าวของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนในท้องถิ่น
3. ได้ความรู้ในการเพิ่มมูลค่าเพิ่มของผลิตภัณฑ์แปรรูปข้าว トラણากที่โดดเด่นดึงดูดความ สนใจของผู้ซื้อ/บริโภค ที่แตกต่างจากตราણากผลิตภัณฑ์เดิม มีช่องทางการจัดจำหน่ายทาง QR Code Facebook และ Line บริบทผลิตภัณฑ์ของกลุ่ม วิสาหกิจชุมชนบ้านนาเกตุ สามารถวิเคราะห์กระบวนการโดยการวิเคราะห์ SWOT เพื่อสร้างแนวทางการส่งเสริมทางการตลาดต่อไป
4. ทำให้สมาชิกในกลุ่มวิสาหกิจชุมชนบ้านนาเกตุ มีส่วนร่วมในการพัฒนาผลิตภัณฑ์แปรรูปข้าว เพื่อให้เกิดประโยชน์และเกิดคุณค่าความสามัคคีในกลุ่มวิสาหกิจชุมชนในท้องถิ่น
5. ได้การพัฒนาคุณค่าผลิตภัณฑ์ของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนแปรรูปข้าว โดยได้รู้พื้นวัฒนธรรม และคุณค่าทางภูมิปัญญาของการทำนาแบบดั้งเดิม ของคนรุ่นเก่ามาพัฒนาผลิตภัณฑ์ข้าวในยุคปัจจุบัน และใช้นวัตกรรมการผลิตในรูปแบบที่หลากหลายตามความต้องการของผู้บริโภค
6. ได้แนวทางในพัฒนาผลิตภัณฑ์แปรรูปข้าว ในแบบตราผลิตภัณฑ์ใหม่ให้โดดเด่น และดึงดูดความสนใจให้กับผู้บริโภค/ผู้ซื้อ และสามารถขยายช่องทางการจัดจำหน่ายได้ง่ายขึ้น
7. ผลลัพธ์ที่ได้ช่วยเพิ่มรายได้จากการขายผลิตภัณฑ์ ให้กับทางกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ในชุมชนท้องถิ่น และกลุ่มเครือข่ายให้สร้างอาชีพได้อย่างมีศักยภาพ
8. สามารถนำไปใช้ในกลุ่มวิสาหกิจชุมชนอื่น ในการเพิ่มมูลค่า นวัตกรรม และการใช้เทคโนโลยีผ่านสื่อต่าง ๆ ในชุมชนท้องถิ่นอื่น เป็นต้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. กลุ่มวิสาหกิจชุมชนภายในชุมชน ควรปรับการเรียนรู้ในการใช้เครื่องมือเทคโนโลยีสื่อออนไลน์ เว็บไซต์ เพื่อช่วยในการสร้างมูลค่าเพิ่มเพิ่มของผลิตภัณฑ์แปรรูปข้าว
2. การเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์ ทั้งรูปลักษณ์บรรจุภัณฑ์และตราણาก ช่วยดึงดูดความสนใจผู้ซื้อและผู้บริโภค ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายให้เดินทางเข้ามาที่กลุ่มวิสาหกิจชุมชนในท้องถิ่น นำไปสู่การพัฒนาช่องทางการสร้างรายได้ให้กับชุมชนส่งเสริมอย่างยั่งยืน

เอกสารอ้างอิง

- Ananwaraphong, A. (2014). Bang Hua Suea Community Product Development Model. Samut Prakan Province According to the Royal Initiative of Sufficiency Economy. *Journal of Fine and Applied Arts Research and Creativity Rajamangala Thanyaburi*. 1 (2), 126-151.
- Dararueng, K., (2017). Product Development and Enterprise Marketing Strategies. Ban Khao Laem Community Nakhon Sawan Province. *Suthiparita Journal*. 31 (100), 116-129.
- Eesorn, A., et al. (2020). *Development of distribution channels for OTOP products in Yala Province according to Royal Project for Local Development Yala Rajabhat University*. Research report Yala Rajabhat University.
- Kaewphaitoon, N., and Umju, S., (2020). The process of creating value and product value. community enterprise group in the central region. *Panya Panithan Journal*. 5 (1), 169-173.
- Kasikorn Thai. (2017). Documentary for Economy. (Report).
- SuthiNirand, N., (2019). Study the learning organization led by promoting the sufficiency economy philosophy of school administrators in Bangkok 1. *Parichart Journal*. 28 (1), 156-173.
- Senchantchai, C. (2017). Community Enterprise Market Development Guidelines Food Processing Group Ban Phue District, Udon Thani Province. *Academic Journal of Udon Thani Rajabhat University*. 5 (2), 19-34.

การประยุกต์ใช้กลยุทธ์น่านน้ำสีครามและแบบจำลองธุรกิจแคนวาสเพื่อเพิ่มยอด
ผู้ใช้บริการโมบายแบงก์กิ้งของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
**Application of Blue Ocean Strategy and Canvas Business Model for service
users Increasing to Mobile Banking of Banking for Agriculture
and Agricultural Cooperatives Bank**

อมรรรัตน์ มาพระยีน และ ช่อ วายุภักตร์

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

Ammararut Maprayuen and Chaw Wayoopagtr

Khon Kaen University, Thailand

Corresponding Author, E-mail : ammararut.ma @kkumail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1. เพื่อศึกษาความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการ
ใช้บริการโมบายแบงก์กิ้ง 2. เพื่อกำหนดกลยุทธ์น่านน้ำสีครามจากแบบจำลองธุรกิจแคนวาสเพื่อเพิ่มยอด
ผู้ใช้บริการโมบายแบงก์กิ้ง เป็นการศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดร่วมกับการใช้กลยุทธ์
น่านน้ำสีครามเพื่อเพิ่มยอดผู้ใช้โมบายแบงก์กิ้ง การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ในการ
วิจัย คือแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างการวิจัยประกอบด้วยประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัด
หนองบัวลำภู จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับส่วนประสมทาง
การตลาดด้านพนักงานผู้ให้บริการมากที่สุด ร้อยละ 4.79 และน้อยที่สุดคือปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพและ
ด้านส่งเสริมการตลาด ร้อยละ 4.68 และจากการวิเคราะห์กลยุทธ์น่านน้ำสีครามและแบบจำลองธุรกิจแคนวาส
จนสามารถกำหนดกลยุทธ์น่านน้ำสีคราม 2 โครงการ ได้แก่ โครงการฝึกอบรม และโครงการมุมสบายๆ
Style A-Mobile

คำสำคัญ: กลยุทธ์น่านน้ำสีคราม; แบบจำลองธุรกิจแคนวาส; ส่วนประสมทางการตลาด; การเพิ่มยอดการ
ใช้บริการโมบายแบงก์กิ้ง; ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

Abstracts

The objectives of this research are: 1. To study the importance of marketing mix factors in the use of mobile banking services. 2. To formulate the blue ocean strategy from the canvas business model to increase the number of mobile banking users. This is a study on marketing mix concepts and the use of blue ocean strategies to increase mobile banking users. This research is a quantitative research. The research instrument was a questionnaire, the research sample consisted of people in the area of Suwanakulha District, Nong Bua Lamphu Province, with a total of 400 people. Respondents gave the most importance to the marketing mix for service providers, 4.79%. and the least factor was physical characteristics and marketing promotion factors of 4.68% and from the analysis of the indigo water strategy and the canvas business model. Until able to formulate strategies for the azure waters 2 projects, namely the Phi Bong Nong project. and a comfortable corner project, Style A-Mobile.

Keywords: Blue Ocean Strategy; Canvas Business Model; Market Mix; service users Increasing to Mobile Banking; Banking for Agriculture and Agricultural Cooperatives Bank

บทนำ

ด้วยสถานการณ์ในปัจจุบันที่ทั่วโลกนั้นได้เกิดวิกฤติการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด 19 ทำให้ผู้คนเริ่มใช้ชีวิตในโลกออนไลน์มากขึ้น เช่นการซื้อของ สั่งอาหาร เติมเงิน ชำระค่าธรรมเนียมและบริการ หรือแม้กระทั่งการบริจาคเงิน เป็นเพราะมีผลมาจากการที่รัฐบาลมีมาตรการให้ประชาชนกักตัว เพื่อป้องกันการแพร่เชื้อในประเทศไทย จึงทำให้ประชาชนที่ไม่ออกไปใช้สอยเงินสดในตลาดตามปกติ เนื่องจากมีความกังวลในการสัมผัสธนบัตรและเหรียญที่มีความเสี่ยงต่อการได้รับเชื้อไวรัสโควิด 19 ดังนั้นประชาชนส่วนใหญ่จึงหันมาใช้เงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น

รวมถึงสถานการณ์ในยุคดิจิทัลที่ระบบ Online และ Social Media มีผลกระทบต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคเปลี่ยนไป ทำให้นักการตลาดหลาย ๆ องค์กรต้องมีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการและการแข่งขันในการเข้าถึงลูกค้าที่รุนแรงขึ้น ทั้งในอุตสาหกรรมเดียวกันและบริการบางประเภทที่สามารถทดแทนกิจกรรมทางการเงินได้ เช่น Non-Bank หรือ Bank Agent และการที่มีการแข่งขันเพื่อเป็นคู่แข่งต่อสู้เพื่อที่จะผู้ชนะด้วยกลยุทธ์ด้านการตัดราคา หรือโปรโมชั่นที่ทำให้กำไรลดลง แต่จะไม่มีฝ่ายไหนที่เป็นผู้ชนะที่แท้จริง เรียกว่ากลยุทธ์น่านน้ำสีแดง (Red Ocean Strategy)

สำหรับกลยุทธ์น่านน้ำสีคราม (Blue Ocean Strategy) เป็นกลยุทธ์ทางออกจากการที่จะหาหนทางเพื่อเป็นผู้ชนะในสนามการแข่งขันที่วัดกันด้วยราคาและโปรโมชั่น โดยการสร้างตลาดใหม่ สร้างกลุ่มลูกค้าใหม่ที่ไม่ต้องแย่งชิงกับคู่แข่งในอุตสาหกรรม เพราะจะมีหนทางออกที่จะเป็นผู้ชนะได้โดยไม่ต้องเข้าไปแย่งชิงในตลาดน่านน้ำสีแดงอีกต่อไป ดังนั้นด้วยสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงไป ทำให้ประชาชนส่วนใหญ่เลือกใช้โมบายแบงก์กิ้งในการทำธุรกรรมการเงินกันมากขึ้น

นโยบายแบงก์กึ่งเป็นรูปแบบของการใช้เงินอิเล็กทรอนิกส์อีกแบบหนึ่งที่ได้รับความนิยมสูงขึ้นหลังจากที่ได้เจอกับวิกฤติดังกล่าว เนื่องจากนโยบายแบงก์กึ่งนั้นสามารถใช้ทำธุรกรรมทางการเงินได้ทุกธุรกรรมที่เป็นไปได้ ได้แก่ การถอนเงินสดหน้าตู้เอทีเอ็ม การโอนเงิน การชำระค่าสินค้าและบริการต่าง ๆ ซึ่งทำให้ประหยัดทั้งเวลาและค่าใช้จ่ายในการทำธุรกรรม ได้ประโยชน์ทั้งตัวผู้ใช้บริการและธนาคาร

ตารางที่ 1 ธุรกรรมการชำระเงินผ่านบริการ Mobile Banking

	2560	2561	2562	2563 P
ธุรกรรมการชำระเงินผ่าน MOBILE BANKING				
จำนวนบัญชีลูกค้าที่ใช้บริการ	32,143,467	46,004,931	60,084,145	68,433,214
ปริมาณรายการ (พันรายการ)	1,314,856	2,896,001	5,169,355	9,272,215
การโอนเงินและชำระเงิน	1,308,465	2,839,368	4,925,109	8,850,754
การถอนเงินสด	6,392	56,635	244,246	421,463
มูลค่ารายการ (พันล้านบาท)	9,550	17,602	24,861	34,233
การโอนเงินและชำระเงิน	9,539	17,501	24,408	33,459
การถอนเงินสด	12	99	454	777

ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย, (2564 : ออนไลน์)

จากตารางที่ 1 แสดงข้อมูลสถิติของธุรกรรมการชำระเงินผ่านบริการนโยบายแบงก์กึ่ง ของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) จากปี 2560 จนถึงปี 2563 พบว่าจำนวนบัญชีผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้นมากถึง 36,289,747 บัญชี มีปริมาณรายการโอนเงินเพิ่มขึ้น 7,957,359 พันรายการ และเป็นมูลค่าที่เพิ่มขึ้น 24,683 พันล้านบาท

ตารางที่ 2 การทำธุรกรรมผ่านระบบ A-Mobile

รายการธุรกรรม	ปริมาณการทำธุรกรรม (รายการ)	มูลค่าการทำธุรกรรม (ล้านบาท)
การโอนเงินด้วยเลขบัญชีและ การโอนเงินพร้อมเพย์ไปต่างธนาคาร	81,114,329	267,196.72
การเติมเงิน	12,644,547	901.85
การโอนเงินด้วยเลขที่บัญชีภายในธนาคาร	4,039,414	25,749.08
การชำระ BILL PAYMENT	2,744,724	5,542.07
การถอนเงินไม่ใช้บัตร	1,497,519	2,657.51
การโอนเงินพร้อมเพย์ภายในธนาคาร	478,889	1,629.82
การฝากสลาก	369,706	36,641.46
รวม	102,889,128	340,818.51

ที่มา : ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, (8 มีนาคม 2564 : ออนไลน์)

สำหรับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ก็ได้มีนโยบายแบงก์กิ้งในซึ่งมีชื่อว่า “ ธ.ก.ส. A-Mobile” โดยระบบนโยบายแบงก์กิ้งได้ใช้งานในช่วงเดือน กรกฎาคม 2560 มีการพัฒนาระบบและได้เปิดให้บริการอย่างเต็มรูปแบบเมื่อวันที่ 1 มกราคม 2561 เป็นต้นมา เมื่อเปิดให้บริการ A-Mobile มีผลการดำเนินงาน Digital Services มีการลงทะเบียน จำนวน 2,441,483 ราย มีลูกค้าทำธุรกรรมทั้งสิ้น 1,801,830 ราย และรายละเอียดการให้บริการ ดังตารางที่ 2 แสดงให้เห็นถึงการทำธุรกรรมในระบบ A-Mobile ในปีบัญชี 2563 ส่งผลให้ธนาคารมีรายได้ที่เพิ่มขึ้น จึงทำให้มีนโยบายสำหรับงานดิจิทัล แบงก์กิ้งของธ.ก.ส. สำหรับปีบัญชี 2564 จะดำเนินงานตามแผนงานบทวิสัยทัศน์ที่ว่า “มุ่งสู่การพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสนับสนุนการเป็นธนาคารพัฒนาชนบทที่ยั่งยืน” ซึ่งบรรจุไว้ในแผนแม่บทด้านดิจิทัล ปีบัญชี 2564-2568 ในยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาช่องทางการให้บริการการเงินที่ครบวงจรและทันสมัย โดยกำหนดตัวชี้วัดเป็นการปริมาณผู้ใช้บริการให้เพิ่มขึ้นร้อยละ 20 จากปีบัญชีที่ผ่านมา ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (2564)

ด้วยเหตุนี้ ผู้ศึกษาในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรได้รับมอบหมายให้ดูแลการให้บริการด้านเงินฝาก รายได้ค่าธรรมเนียมบริการ รวมถึงการให้บริการด้านดิจิทัลของธนาคาร นั้น จึงมองเห็นการให้ความสำคัญกับการเพิ่มยอดผู้ใช้บริการระบบนโยบายแบงก์กิ้ง A-Mobile ตามวิสัยทัศน์ของธนาคารฯ ที่กำหนดไว้ นำแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ (Service Mix) ของ Philip Kotler ว่าเป็นแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจที่ให้บริการซึ่งจะได้ส่วนประสมการตลาด (Marketing Mix) หรือ 7Ps ในการกำหนดกลยุทธ์การตลาดซึ่งประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคลหรือพนักงาน ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2541 : 23) มาศึกษาถึงความพึงพอใจในการใช้บริการร่วมกับกลยุทธ์น้ำสีคราม (Blue Ocean Strategy) ร่วมกับแบบจำลองบนผืนผ้าใบ (Business Model Canvas) มาใช้เพื่อศึกษาหาแนวทางการเพิ่มยอดผู้ใช้บริการนโยบายแบงก์กิ้งของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสุวรรณคูหา เพื่อตอบสนองต่อนโยบายของธนาคารที่ต้องการเพิ่มยอดผู้ใช้บริการขึ้นร้อยละ 20 จากปีบัญชี 2563 และเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานสาขา ทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ในการใช้บริการโมบายแบงก์กิ้งของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสุวรรณคูหา อำเภอสวรรคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู
2. เพื่อกำหนดกลยุทธ์น่านน้ำสีครามจากแบบจำลองธุรกิจแคนวาสในการเพิ่มยอดผู้ใช้บริการโมบายแบงก์กิ้งของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสุวรรณคูหา อำเภอสวรรคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix: 7Ps) การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมขององค์กร (SWOT Analysis) กลยุทธ์น่านน้ำสีคราม (Blue Ocean Strategy) และแบบจำลองแคนวาส (Business Model Canvas) เพื่อกำหนดกลยุทธ์ไปสู่การเพิ่มยอดผู้ใช้บริการโมบายแบงก์กิ้ง ธ.ก.ส. A-Mobile

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนในเขตอำเภอสวรรคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู จำนวน 68,843 คน (ระบบสถิติทางทะเบียน, 2562 : ออนไลน์)

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ประชาชนในเขตอำเภอสวรรคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู ใช้สูตรคำนวณของ ทาโร่ ยามาเน่ (Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % ได้กลุ่มตัวอย่าง 400 คน นำแบบสอบถามดังกล่าวแจกตามแบบกำหนดด้วยวิธีการแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ในลำดับต่อไป

2. เครื่องมือการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการวิจัยโดยดำเนินการ คือ ลักษณะของเครื่องมือของแบบสอบถาม มีลักษณะปลายปิดและปลายเปิด โดยแบ่งออกเป็น 7 ส่วนดังนี้ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจการใช้บริการโมบายแบงก์กิ้ง ธ.ก.ส. A-Mobile ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ ตามหลักการของลิเคิร์ท (Likert) (นันทวัน คำะวารี, 2562 : 41) จำนวน 29 ข้อ ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์น่านน้ำสีคราม ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (Open ended Questionnaire) ให้ตอบโดยเสรี จำนวน 5 ข้อ และส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่น ๆ ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (Open ended Questionnaire) ให้ตอบโดยเสรี การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง คือลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสุวรรณคูหา อำเภอสวรรคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู จำนวน 30 ราย มาหาค่าความเชื่อมั่น โดยวิเคราะห์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Coefficient Alpha) สถิติ โดยมี

เกณฑ์ของ Sekaran and Bougie คือ ถ้าค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามน้อยกว่า 0.6 ถือว่าใช้ไม่ได้ (Poor) 0.7 ยอมรับได้ (Acceptable) และมากกว่า 0.8 ถือว่าดี (Good) จากการวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ มีค่าระดับความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.88

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้ 1. โดยการแจกแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่างในเขตอำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู ด้วยการสุ่มแบบเจาะจงเฉพาะลูกค้าที่ผู้ใช้บริการที่ธนาคาร และมีมือถือเป็นสมาร์ทโฟน จำนวน 400 ฉบับ และเก็บคืนแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง ได้รับแบบสอบถามกลับคืนทั้งหมดคิดเป็นร้อยละ 100 2. ทำการเก็บแบบสอบถามที่กลุ่มตัวอย่างทำการตอบเรียบร้อยแล้ว 3. ตรวจสอบความถูกต้อง ความครบถ้วนสมบูรณ์ แล้วไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

จากข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม ถูกนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจการใช้บริการโมบายแบงก์กิ้ง ธ.ก.ส. A-Mobile สถิติที่ใช้ คือ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับกลยุทธ์น่านน้ำสีคราม เพื่อสอบความคิดเห็นเกี่ยวกับโมบายแบงก์กิ้งของธ.ก.ส. A-Mobile ที่ต้องการเพิ่มยอดผู้ใช้งาน สถิติที่ใช้ คือ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ ใช้การอธิบายพรรณนาข้อมูลตามข้อเสนอแนะที่ผู้ใช้บริการได้แสดงความคิดเห็น

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS Version 26 ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น

สำหรับขั้นตอนการศึกษาเพื่อกำหนดกลยุทธ์น่านน้ำสีครามจากแบบจำลองธุรกิจแควสเพื่อเพิ่มยอดผู้ใช้บริการโมบายแบงก์กิ้ง ธ.ก.ส. A-Mobile มีรายละเอียดและขั้นตอน ดังนี้

2.1 วิเคราะห์ข้อมูลสภาพแวดล้อม โดยใช้การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และภัยคุกคาม (SWOT Analysis)

2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำข้อมูลมาลงบนแบบจำลองธุรกิจบนผืนผ้าใบ (Business Model Canvas) และวิเคราะห์สภาพปัจจุบันตามแนวคิดกลยุทธ์น่านน้ำสีคราม ทั้ง 9 ช่อง ซึ่งดำเนินการด้วยการระดมสมองจากพนักงานที่มีส่วนรับผิดชอบ จำนวน 4 คน ได้แก่ หัวหน้าการเงิน 1 คน และพนักงานการเงิน 3 คน

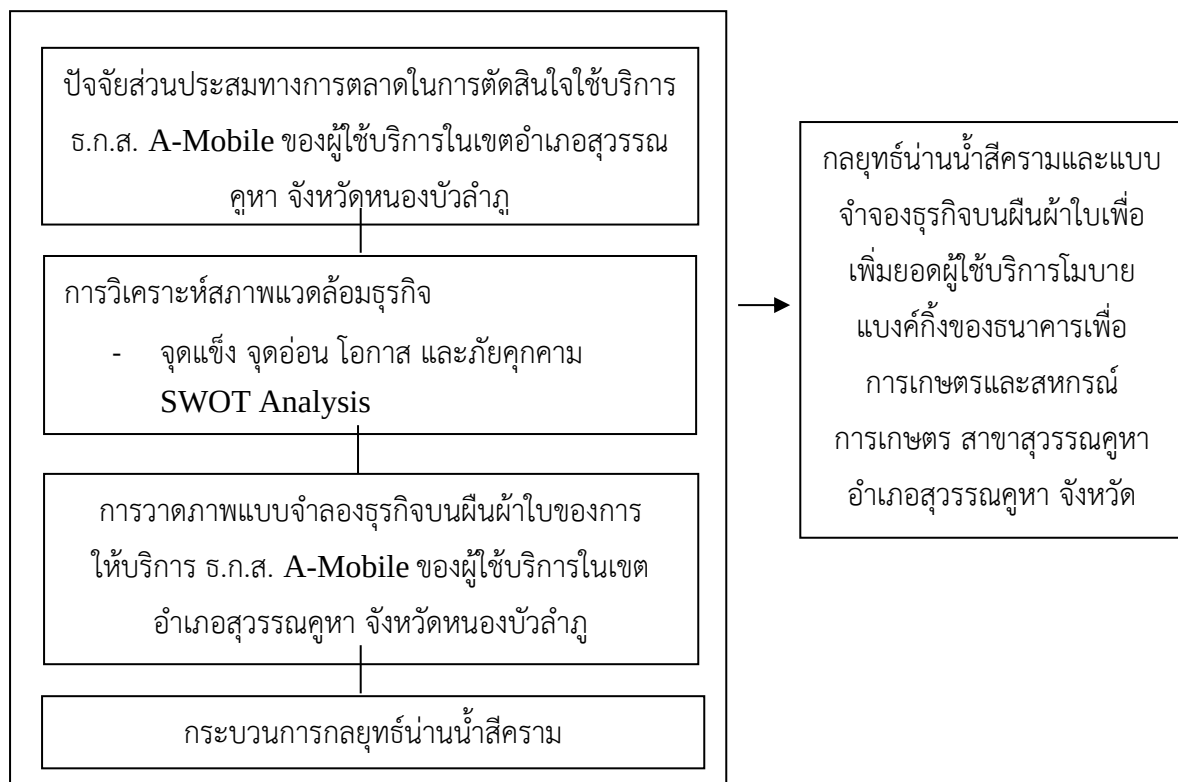
2.3 การวิเคราะห์ข้อมูลกรอบข้อมูลกรอบการดำเนินงาน 4 รูปแบบ (The Four Action Framework)

แล้วให้นำมาสร้างตารางขจัด-ลด-เพิ่ม-สร้าง (The eliminate-reduce-raise-create: ERRC) : ซึ่งดำเนินการด้วยการระดมสมองจากพนักงานที่มีส่วนรับผิดชอบ จำนวน 4 คน ได้แก่ หัวหน้าการเงิน 1 คน และพนักงานการเงิน 3 คน

2.4 ประชุมเพื่อกำหนดกลยุทธ์น่านน้ำสีครามในการเพิ่มยอดผู้ใช้บริการโมบายแบงก์กิ้ง ธ.ก.ส. A-Mobile ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสุวรรณคูหา ตามกรอบการดำเนินงาน 4 รูปแบบ (The Four Action Framework) และไปสู่การนำไปปฏิบัติ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาการประยุกต์ใช้กลยุทธ์น่านน้ำสีครามและแบบจำลองธุรกิจบนผืนผ้าใบเพื่อเพิ่มยอดผู้ใช้บริการโมบายแบงก์กิ้งของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสุวรรณคูหา อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู มีกรอบแนวคิดในการศึกษา จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย ประกอบด้วยดังนี้



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง สามารถสรุป ผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 266 คน คิดเป็นร้อยละ 66.50 มีอายุระหว่าง 36 - 40 ปี จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 38.30 มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 265 คน คิดเป็นร้อยละ 66.30 มีรายได้ต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 34.50

2. ปัจจัยส่วนประสมทางตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจการใช้บริการโมบายแบงก์กิ้ง ธ.ก.ส. A-Mobile ผลการวิจัย รายละเอียดดังนี้

2.1 ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ พบว่า อยู่ระดับสำคัญมากที่สุดทุกข้อ ได้แก่ รูปแบบการให้บริการที่หลากหลายตรงตามความต้องการ และครอบคลุมบริการทั้งหมดของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.91) แอปพลิเคชันมีรูปแบบการให้บริการที่ครอบคลุมถึงความต้องการใช้บริการของท่านอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.65) รูปแบบการใช้งานง่ายสามารถทำความเข้าใจได้ด้วยตนเอง (ค่าเฉลี่ย 4.63) รูปแบบการให้บริการที่ทำให้เกิดความรวดเร็วและสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.67) รูปแบบการให้บริการมีคุณภาพ และมีความถูกต้องแม่นยำของข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 4.75) แอปพลิเคชันมีระบบป้องกันความปลอดภัยในการเข้าใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 4.72) และรูปแบบน่าสนใจ สวยงามและทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.69)

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
1. รูปแบบการให้บริการที่หลากหลายตรงตามความต้องการ และครอบคลุมบริการทั้งหมดของธนาคาร	366 (91.50)	30 (7.50)	4 (1.00)	-	-	4.91	0.33	มากที่สุด
2. แอปพลิเคชันมีรูปแบบการให้บริการที่ครอบคลุมถึงความต้องการใช้บริการของท่านอย่างเพียงพอ	303 (75.80)	93 (23.30)	2 (0.50)	2 (0.50)	-	4.74	0.48	มากที่สุด

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
3. รูปแบบการใช้งานง่ายสามารถทำความเข้าใจได้ด้วยตนเอง	276 (69.00)	122 (30.50)	2 (0.50)	-	-	4.68	0.47	มากที่สุด
4. รูปแบบการให้บริการที่ทำให้เกิดความรวดเร็วและสะดวก	277 (69.30)	119 (29.80)	4 (1.00)	-	-	4.68	0.49	มากที่สุด
5. รูปแบบการให้บริการมีคุณภาพ และมีความถูกต้องแม่นยำของข้อมูล	291 (72.80)	108 (27.00)	1 (0.30)	-	-	4.72	0.45	มากที่สุด
6. แอปพลิเคชันมีระบบป้องกันความปลอดภัยในการใช้งาน	292 (73.00)	105 (26.30)	1 (0.30)	-	2 (0.50)	4.71	0.52	มากที่สุด
7. รูปแบบน่าสนใจสวยงามและทันสมัย	283 (7.80)	112 (28.00)	5 (1.30)	-	-	4.70	0.49	มากที่สุด

2.2 ด้านราคา พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ได้แก่ ไม่มีการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.72) อัตราค่าธรรมเนียมในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านบริการโมบายแบงก์กิ้งมีค่าใช้จ่ายต่ำกว่าช่องทางอื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.73) และอัตราค่าธรรมเนียมในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านบริการโมบายแบงก์กิ้งมีความเหมาะสมในการเรียกเก็บ (ค่าเฉลี่ย 4.74)

ด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
8. ไม่มีการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมในการให้บริการ	269 (74.00)	101 (25.30)	2 (0.50)	-	1 (0.30)	4.73	0.49	มากที่สุด

ด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
9. อัตราค่าธรรมเนียมในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านบริการโมบายแบงก์กิ้งมีค่าใช้จ่ายต่ำกว่าช่องทางอื่น ๆ	309 (77.30)	88 (22.00)	2 (0.50)	-	1 (0.30)	4.70	0.47	มากที่สุด
10. อัตราค่าธรรมเนียมในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านบริการโมบายแบงก์กิ้งมีความเหมาะสมในการเรียกเก็บ	300 (75.00)	97 (24.30)	2 (0.50)	-	1 (0.30)	4.74	0.48	มากที่สุด

2.3 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า อยู่ระดับสำคัญมากที่สุดทุกข้อ ได้แก่ . มีช่องทางในการสมัครใช้บริการที่สะดวกโดยผ่านตู้ ATM และทุกสาขาของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.69) การสมัครบริการได้ด้วยตนเองโดยไม่ต้องยืนยันผ่านตู้ ATM ของธนาคาร ภายใน 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 4.93) การขอรหัส OTP (รหัสผ่านชั่วคราว) มีความรวดเร็วและสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.84) และช่องทางการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการใช้งานบริการและผลิตภัณฑ์ที่มีความหลากหลาย เช่น พนักงานสาขา, เว็บไซต์ธนาคาร, LINE OFFICAL, Call Center ของธ.ก.ส. (ค่าเฉลี่ย 4.65)

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
11. มีช่องทางในการสมัครใช้บริการที่สะดวกโดยผ่านตู้ ATM และทุกสาขาของธนาคาร	359 (89.80)	40 (10.00)	1 (0.30)	-	-	4.89	0.32	มากที่สุด

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
12. การสมัครบริการได้ด้วยตนเองโดยต้องยืนยันผ่านตู้ ATM ของธนาคารภายใน 24 ชั่วโมง	285 (71.30)	112 (28.00)	1 (0.30)	2 (0.50)	-	4.70	0.50	มากที่สุด
13. การขอรหัส OTP (รหัสผ่านชั่วคราว) มีความรวดเร็วและสะดวก	252 (63.00)	145 (36.30)	3 (0.80)	-	-	4.62	0.50	มากที่สุด
14. ช่องทางการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการใช้งานบริการและผลิตภัณฑ์ที่มีความหลากหลาย เช่น พนักงานสาขา, เว็บไซต์ธนาคาร, LINE OFFICAL, Call Center ของธ.ก.ส.	284 (71.0)	109 (27.30)	7 (1.80)	-	-	4.69	0.50	มากที่สุด

2.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า อยู่ระดับสำคัญมากที่สุดทุกข้อ ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และสื่อโซเชียลต่าง ๆ เป็นต้น ทำให้ทราบถึงข้อมูลเกี่ยวกับบริการโมบายแบงก์กิ้ง (ค่าเฉลี่ย 4.60) การประชาสัมพันธ์ผ่านแผ่นพับ โบรชัวร์ โปสเตอร์ หรือ แสตนด์ไวภายในธนาคาร ทำให้เกิดความสนใจที่จะใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.70) กิจกรรมการส่งเสริมการขายและแจกรางวัลจากการทำธุรกรรมผ่านบริการโมบายแบงก์กิ้ง (ค่าเฉลี่ย 4.68) และ การสะสมคะแนนเพื่อแลกของรางวัล ก็ฟวอลเซอร์ ของที่ระลึก) สำหรับลูกค้าที่ทำธุรกรรมผ่านบริการโมบายแบงก์กิ้ง (ค่าเฉลี่ย 4.74)

ด้านการส่งเสริม การตลาด	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
15. มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และสื่อโซเชียลต่าง ๆ เป็นต้น ทำให้ทราบถึงข้อมูลเกี่ยวกับบริการโอบายแบงค์กิ้ง	277 (69.30)	112 (28.00)	8 (2.00)	3 (0.80)	-	4.66	0.56	มากที่สุด
16. มีการประชาสัมพันธ์ผ่านแผ่นพับ โบรชัวร์ โปสเตอร์ หรือ แสตนด์ไวภายในธนาคาร ทำให้เกิดความสนใจที่จะใช้บริการ	265 (66.30)	126 (31.50)	8 (2.00)	1 (0.30)	-	4.64	0.54	มากที่สุด
17. มีกิจกรรมการส่งเสริมการขายและแจกรางวัลจากการทำธุรกรรมผ่านบริการโอบายแบงค์กิ้ง	270 (67.50)	120 (30.00)	8 (2.00)	2 (0.50)	-	4.64	0.55	มากที่สุด
18. มีการสะสมคะแนนเพื่อแลกของรางวัล กีฬาวอลเลย์บอล ของที่ระลึก) สำหรับลูกค้าที่ทำธุรกรรมผ่านบริการโอบายแบงค์กิ้ง	317 (79.30)	72 (18.00)	10 (2.50)	1 (0.30)	-	4.78	0.50	มากที่สุด

2.5 ด้านพนักงานผู้ให้บริการ พบว่า อยู่ระดับสำคัญมากที่สุดทุกข้อ ได้แก่ การคำแนะนำบริการโอบายแบงค์กิ้งจากพนักงานธนาคารทำให้ทราบข้อมูลและสนใจใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.71) พนักงานธนาคารมีความรู้ความเข้าใจ สามารถให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ท่านได้ (ค่าเฉลี่ย 4.76) พนักงานธนาคารมีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการเมื่อท่านต้องการปรึกษาและขอคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการโอบายแบงค์กิ้ง

กึ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.76) และเมื่อเกิดปัญหาในการทำธุรกรรมผ่านบริการโมบายแบงก์กึ่งมีพนักงานของธนาคารที่สามารถให้ความช่วยเหลือ และเสนอวิธีแก้ไขปัญหาคิด (ค่าเฉลี่ย 4.94)

ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
19. คำแนะนำบริการโมบายแบงก์กึ่งจากพนักงานธนาคารทำให้ทราบข้อมูลและสนใจใช้บริการ	316 (790)	78 (18.00)	6 (1.50)	-	-	4.78	0.45	มากที่สุด
20. พนักงานธนาคารมีความรู้ความเข้าใจ สามารถให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ท่านได้	292 (73.00)	101 (25.00)	7 (1.80)	-	-	4.71	0.49	มากที่สุด
21. พนักงานธนาคารมีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการเมื่อท่านต้องการปรึกษาและขอคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการโมบายแบงก์กึ่ง	384 (96.00)	12 (3.00)	4 (1.00)	-	-	4.95	0.26	มากที่สุด
22. เมื่อเกิดปัญหาในการทำธุรกรรมผ่านบริการโมบายแบงก์กึ่งมีพนักงานของธนาคารที่สามารถให้ความช่วยเหลือ และเสนอวิธีแก้ไขปัญหาคิด	323 (80.00)	72 (18.00)	5 (1.30)	-	-	4.80	0.43	มากที่สุด

2.6 ด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่า อยู่ระดับสำคัญมากที่สุดทุกข้อ ได้แก่ การออกแบบแอปพลิเคชันของบริการโมบายแบงก์กิ้ง มีความสวยงาม น่าสนใจ และทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.59) การออกแบบแอปพลิเคชันของบริการโมบายแบงก์กิ้งสามารถเข้าใช้งานได้ง่าย ไม่ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.72) และการออกแบบแอปพลิเคชันของบริการโมบายแบงก์กิ้งมีการแสดงผลที่ชัดเจน มองเห็นได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.73)

ด้านลักษณะทางกายภาพ (การออกแบบ แอปพลิเคชัน)	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
23. การออกแบบแอปพลิเคชันของบริการโมบายแบงก์กิ้ง มีความสวยงาม น่าสนใจ และทันสมัย	240 (60.00)	157 (39.30)	3 (0.80)	-	-	4.59	0.51	มากที่สุด
24. การออกแบบแอปพลิเคชันของบริการโมบายแบงก์กิ้งสามารถเข้าใช้งานได้ง่าย ไม่ซับซ้อน	283 (70.80)	114 (28.50)	3 (0.80)	-	-	4.70	0.48	มากที่สุด
25. การออกแบบแอปพลิเคชันของบริการโมบายแบงก์กิ้งมีการแสดงผลที่ชัดเจน มองเห็นได้ง่าย	296 (74.00)	100 (25.00)	2 (0.50)	2 (0.50)	-	4.72	0.49	มากที่สุด

2.7 ด้านกระบวนการใช้งาน พบว่า อยู่ระดับสำคัญมากที่สุดทุกข้อ ได้แก่ ขั้นตอนการทำรายการต่าง ๆ สามารถทำรายการได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.70) ระบบการทำงานมีความรวดเร็ว และการประมวลผลข้อมูลต่าง ๆ ได้ทันที (ค่าเฉลี่ย 4.71) มีระบบการป้องกันความปลอดภัย เช่นการเข้ารหัสก่อนเข้าใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 4.74) และการใส่รหัสผ่านในการทำธุรกรรม และมีระบบแจ้งเตือนการเข้าใช้งานและแจ้งผลการทำธุรกรรมทุกครั้งผ่านทางอีเมล (ค่าเฉลี่ย 4.71)

ด้านกระบวนการใช้งาน	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
26. ขั้นตอนการทำรายการต่าง ๆ สามารถทำรายการได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน	299 (74.80)	98 (24.50)	3 (0.80)	-	-	4.75	0.46	มากที่สุด
27. ระบบการทำงานมีความรวดเร็ว และการประมวลผลข้อมูลต่าง ๆ ได้ทันที	281 (70.30)	112 (28.00)	7 (1.80)	-	-	4.68	0.50	มากที่สุด
28. มีระบบการป้องกันความปลอดภัย เช่นการเข้ารหัสก่อนเข้าใช้งาน และการใส่รหัสผ่านในการทำธุรกรรม	311 (77.80)	86 (21.50)	3 (0.80)	-	-	4.77	0.43	มากที่สุด
29. มีระบบแจ้งเตือนการเข้าใช้งานและแจ้งผลการทำธุรกรรมทุกครั้งผ่านทางอีเมล	274 (68.5)	120 (30.00)	4 (1.00)	2 (0.50)	-	4.67	0.52	มากที่สุด

3. ข้อมูลเกี่ยวกับกลยุทธ์น่านน้ำสีคราม

3.1 ความคิดที่จะใช้บริการโมบายแบงก์กิ้ง ธ.ก.ส. A-Mobile ต่อเนื่อง ผลการศึกษาแนวความคิดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้งานต่อเนื่อง จำนวน 395 คน คิดเป็นร้อยละ 98.70 และไม่ใช้งานต่อเนื่อง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.30

3.2 เหตุผลการใช้งานต่อเนื่อง ผลการศึกษาแนวความคิดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่พบว่า โอนเงิน จำนวน 268 คน รองลงมา ตรวจสอบยอดเงินคงเหลือ จำนวน 86 คน สะดวก/เข้าถึงง่าย จำนวน 12 คน และจำเป็นต้องใช้งานต่อเนื่อง 3 คน ตามลำดับ

3.3 การเพิ่มเติม หรือปรับปรุงบริการโบายแบงก์กิ้ง ธ.ก.ส. A-Mobile ผลการศึกษาแนวความคิดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คิดว่าควรเพิ่มเมนูการใช้งานให้หลากหลาย จำนวน 11 คน และลดค่าธรรมเนียมการใช้งาน จำนวน 1 คน

3.4 ความเหมาะสมกับกลุ่มลูกค้าในการใช้บริการโบายแบงก์กิ้ง ธ.ก.ส. A-Mobile ผลการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมกับกลุ่มลูกค้าในการใช้บริการโบายแบงก์กิ้ง ธ.ก.ส. A-Mobile ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คิดว่าวัยทำงานมีความเหมาะสม จำนวน 58 คน รองลงมาเกษตรกร จำนวน 47 คน และนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 14 คน ตามลำดับ

3.5 กลุ่มลูกค้าที่ไม่เหมาะสมในการใช้บริการโบายแบงก์กิ้ง ธ.ก.ส. A-Mobile ผลการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับกลุ่มลูกค้าที่ไม่เหมาะสมใช้บริการโบายแบงก์กิ้ง ธ.ก.ส. A-Mobile ผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่า กลุ่มผู้สูงอายุ จำนวน 119 คน

3.6 การแนะนำให้ผู้ใช้ใกล้ชิดใช้บริการโบายแบงก์กิ้ง ธ.ก.ส. A-Mobile ผลการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการแนะนำให้ผู้ใช้ใกล้ชิดใช้บริการโบายแบงก์กิ้ง ธ.ก.ส. A-Mobile ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ พบว่าแนะนำ จำนวน 395 คน คิดเป็นร้อยละ 98.70 และไม่แนะนำ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.30

4. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ผลการศึกษาแนวความคิดข้อเสนอแนะ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ พบว่า ต้องการเพิ่มช่องทางการติดต่อสอบถาม จำนวน 10 คน รองลงมาเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ จำนวน 4 คน ปรับรูปแบบให้สวยงาม จำนวน 4 คน และการเสถียรภาพของแอปพลิเคชัน จำนวน 2 คน ตามลำดับ

ผลการศึกษาเพื่อกำหนดกลยุทธ์น่านน้ำสีครามจากแบบจำลองธุรกิจแคนวาส รายละเอียด ดังนี้

1) วิเคราะห์ข้อมูลสภาพแวดล้อมของธุรกิจ SWOT Analysis รายละเอียดดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 วิเคราะห์ข้อมูลสภาพแวดล้อมในการให้บริการระบบโบายแบงก์กิ้ง ธ.ก.ส. A-Mobile

จุดแข็ง	จุดอ่อน
1. นโยบายและงบประมาณสนับสนุนการพัฒนาช่องทางผลิตภัณฑ์ และการบริการทางการเงินของธนาคาร 2. จุดให้บริการ จำนวนสาขา และเครือข่ายพันธมิตรทางการเงินที่ครอบคลุมทั่วประเทศ 3. บุคลากรที่มีความรู้ ความชำนาญ และเข้าใจทิศทางการดำเนินธุรกิจ 4. ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานและลูกค้า	1. ช่องทางการให้บริการดิจิทัลไม่สามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายของธนาคารได้อย่างทั่วถึงและครอบคลุม 2. ประสิทธิภาพระบบปฏิบัติงานงานไม่เพียงพอรองรับปริมาณการใช้งานของลูกค้าที่เพิ่มมากขึ้น 3. การสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อสร้างการรับรู้ให้กับลูกค้าภายในและภายนอกธนาคารยังไม่เพียงพอ

โอกาส	ภัยคุกคาม
1. มาตรการช่วยเหลือภาครัฐ เพื่อลดภาระค่าใช้จ่ายกลุ่มลูกค้าธนาคารผ่านโครงการต่าง ๆ 2. ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี (Digital Disruption) ส่งเสริมให้เกิดการวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลทั้งภาครัฐและภาคเอกชนในวงกว้าง 3. ผลกระทบจากการระบาดของไวรัส COVID-19 เป็นตัวเร่งให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการใช้บริการทางการเงินผ่านช่องทางดิจิทัลเพิ่มมากขึ้น	1. การเติบโตของการให้บริการดิจิทัลของ Bank และ Non-Bank และพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลง 2. ข้อกำหนด หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติของหน่วยงานกำกับดูแลการให้บริการทางการเงิน เช่น ธนาคารแห่งประเทศไทย กระทรวงการคลัง เป็นต้น 3. การเปลี่ยนแปลงโครงสร้าง ผู้บริหาร หน่วยงานกำกับดูแล หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินนโยบายธนาคาร

2) แบบจำลองธุรกิจบนผืนผ้าใบ (Business Model Canvas) รายละเอียดดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แบบจำลองธุรกิจบนผืนผ้าใบ (Business Model Canvas)

แบบจำลองธุรกิจบนผืนผ้าใบ (Business Model Canvas)				
KP : Key Partners พาร์ตเนอร์หลัก - ส่วนงานราชการในเขตพื้นที่อำเภอสุวรรณคูหา - หัวหน้ากลุ่มลูกค้าของสาขาสุวรรณคูหา - กลุ่มลูกค้า อสม.	KA : Key Activities กิจกรรมหลัก - ให้บริการดาว์นโหลดแอปพลิเคชัน - ประชาสัมพันธ์การให้บริการทางการเงินโมบายแบงก์กิ้ง - แก้ไข/เปลี่ยนแปลงข้อมูลในการลงทะเบียนใช้แอปพลิเคชัน - ให้คำแนะนำใช้งานบริการโมบายแบงก์กิ้ง	VP : Value Proposition การเสนอคุณค่า - ตอบสนองความต้องการการใช้บริการของลูกค้า - ความสะดวกสบายในการใช้บริการทางการเงิน - ลูกค้าสามารถสอบถามข้อมูลการใช้งานและบริการได้อย่างสะดวกสบาย	CR : Customer Relationship ความสัมพันธ์กับลูกค้า - ลูกค้าที่เข้ามาติดต่อสาขา - การนัดประชุมกลุ่มลูกค้าตามโอกาส	CS : Customer Segment กลุ่มลูกค้า - ลูกค้าที่มีความสนใจใช้บริการโมบายแบงก์กิ้ง - ลูกค้าที่เปิดบัญชีใหม่ - ลูกค้าที่ต้องการความสะดวกในการทำธุรกรรมทางการเงิน

แบบจำลองธุรกิจบนผืนผ้าใบ (Business Model Canvas)				
		- มีการบริการทางการเงินที่หลากหลาย		
	KR : Key Resources ทรัพยากรหลัก - หัวหน้าการเงิน - พนักงานการเงิน - พนักงานในสาขาที่มีส่วนเกี่ยวข้อง		CH : Channels ช่องทาง - สำนักงาน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสุวรรณคูหา - การประชุมส่วนงานราชการประจำเดือนทุกเดือน - จุดประชาสัมพันธ์ของสาขาสุวรรณคูหา - เว็บไซต์ธนาคาร ธ.ก.ส. - โซเชียลมีเดีย เช่น เฟซบุ๊ก ไลน์	
CS : Cost Structure โครงสร้างต้นทุน - ค่าใช้จ่ายในการจัดทำป้ายสื่อประชาสัมพันธ์ - ค่าใช้จ่ายสัญญาณอินเทอร์เน็ต - ค่าออกแบบระบบงาน		RS : Revenue Streams กระแสรายได้ - รายได้ค่าธรรมเนียมบริการในการทำธุรกรรมผ่านโมบายแบงก์กิ้ง		

3) กรอบการดำเนินงาน 4 รูปแบบ (The Four Action Framework) รายละเอียดดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 กรอบการดำเนินงาน 4 รูปแบบ (The Four Action Framework)

ตารางขจัด-ลด-เพิ่ม-สร้าง	
ขจัด (eliminate) - ความเป็นกั่วงวลในการใช้งาน	เพิ่ม (raise) - เพิ่มศักยภาพของพนักงาน - การประชาสัมพันธ์การใช้งานแอปพลิเคชัน เพิ่ม (raise) - เพิ่มศักยภาพของแอปพลิเคชันให้มีบริการที่หลากหลาย - การอธิบายการใช้งานธุรกรรมทางการเงิน - โปรโมชัน รางวัล แลกของรางวัล
ลด (reduce) - ระยะเวลาในการประมวลผล - ค่าธรรมเนียมการให้บริการ	สร้าง (create) - ความไว้วางใจ น่าเชื่อถือ - มาตรฐานการให้บริการที่สะดวก และรวดเร็ว - แรงจูงใจให้มีความอยากใช้งาน

4) กลยุทธ์น่านน้ำสีคราม จากการระดมสมองของพนักงานสายงานการเงิน จึงสามารถสรุปได้ 2 โครงการ รายละเอียด ดังนี้

โครงการที่ 1 พี่บอกน้อง

1. ที่มาของโครงการ

ด้วยพนักงานการเงินที่ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสุพรรณบุรี ซึ่งมีหน้าที่ให้บริการในด้านของนโยบายแบงค์กิ้ง ธ.ก.ส. A-Mobile โดยตรง เป็นพนักงานใหม่ทำให้ยังขาดความรู้และประสบการณ์ในการทำงาน เนื่องจากยังไม่มีกรอบจากสำนักใหญ่ด้วยสถานการณ์โรคระบาดโควิด 19 จึงทำให้การให้บริการนั้นมีความล่าช้า การสื่อสารกับผู้ใช้บริการมีความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน ส่งผลทำให้ผู้มาใช้บริการมีความกังวลใจในการใช้บริการ และจากตารางที่ 35 กรอบการดำเนินงาน 4 รูปแบบ (The Four Action Framework) ได้มีการระดมสมองและเสนอว่าต้องมีการพัฒนาศักยภาพของพนักงานให้มีความเชี่ยวชาญในให้บริการ และการตอบข้อสงสัยของผู้ที่ใช้บริการนโยบายแบงค์กิ้ง เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความมั่นใจในการใช้งานนโยบายแบงค์กิ้ง จนจะนำไปสู่การแนะนำและบอกต่อแก่ผู้ที่ยังไม่เคยใช้บริการ นอกจากพนักงานจะมีความเชี่ยวชาญในการให้บริการแล้ว ยังทำให้เกิดการบริการแก่ผู้ใช้บริการได้รวดเร็ว ดังนั้น หากพนักงานรุ่นพี่หรือหัวหน้างานมีการประชุมชี้แจงการใช้งานนโยบายแบงค์กิ้ง ระบบการลงทะเบียน/แก้ไข/เปลี่ยนแปลง

ข้อมูลนโยบายแบงก์กิ้ง ธ.ก.ส. A-Mobile หรือการเปลี่ยนแปลงของระบบงานอย่างสม่ำเสมอ จะทำให้การบริการของพนักงานใหม่มีความเป็นมืออาชีพ สร้างความน่าเชื่อถือให้แก่พนักงาน และผู้ใช้บริการมีความมั่นใจที่จะใช้บริการต่อไป

2. วัตถุประสงค์

เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้และประสบการณ์ในการทำงานด้านระบบนโยบายแบงก์กิ้ง ธ.ก.ส. A-Mobile

3. วิธีดำเนินงาน

1. จัดการประชุมในสายงานการเงินได้แก่ ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา หัวหน้าการเงิน และพนักงานการเงินจำนวน 3 คนโดยเล่าประสบการณ์ในการทำงานเกี่ยวกับระบบงานนโยบายแบงก์กิ้ง ธ.ก.ส. A-Mobile และการแก้ไขปัญหาในแต่ละกรณีที่ผ่านมาให้ผู้เข้าร่วมประชุมฟังเป็นรายคน เพื่อให้พนักงานแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนวิธีการทำงาน การแก้ไขปัญหาหารือกัน โดยจัดการประชุมสายงานการเงินเดือนละ 1 ครั้ง

2. จัดข้อสรุปแต่ละประเด็น เป็นรายงานการประชุมเพื่อนำมาทบทวนในกรณีที่เกิดปัญหาที่เคยมีการแก้ปัญหามาแล้ว

4. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. พนักงานการเงินมีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการ ลงทะเบียน แก้ไข และเปลี่ยนแปลงระบบงานนโยบายแบงก์กิ้ง ธ.ก.ส. A-Mobile ทำให้ลดเวลาการบริการหน้าเคาน์เตอร์ลง

2. จำนวนปัญหาการใช้งานของบริการนโยบายแบงก์กิ้ง ธ.ก.ส. A-Mobile ลดลง

3. พนักงานการเงินสามารถอธิบายการทำงานของระบบนโยบายแบงก์กิ้ง ธ.ก.ส. A-Mobile แก่ผู้ที่มาใช้บริการ หรือผู้ที่มีความสนใจได้

โครงการที่ 2 มุมสบาย ๆ Style A-Mobile

1. ที่มาของโครงการ

จากตารางที่ 22 การสำรวจความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการใช้บริการนโยบายแบงก์กิ้ง ธ.ก.ส. A-Mobile ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า อยู่ระดับสำคัญมากที่สุดทุกข้อ แต่เมื่อเทียบกับปัจจัยในด้านอื่น ๆ ยังมีค่าเฉลี่ยที่ต่ำ อีกทั้งกรอบการดำเนินงาน 4 รูปแบบ (The Four Action Framework) ยังได้มีการเสนอให้มีการประชาสัมพันธ์แอปพลิเคชัน A-Mobile แก่ผู้ที่มาใช้บริการที่สาขา เพื่อสร้างการรับรู้ และความอยากใช้บริการแก่ผู้ที่สนใจ รวมไปถึงเป็นการให้ความรู้ในการใช้งานระบบนโยบายแบงก์กิ้ง ธ.ก.ส. A-Mobile เพื่อแก้ปัญหาในเรื่องกลุ่มลูกค้าที่ไม่เหมาะสมใช้งาน ได้แก่ ผู้สูงอายุ โดยจะเป็นการเพิ่มกลุ่มลูกค้าที่อยู่ในกลุ่มของผู้บุกเบิก โดยส่วนใหญ่แล้วลูกค้ากลุ่มนี้จะมีผู้ติดตามมาที่สาขาคือ จึงเป็นโอกาสที่จะทำให้เพิ่มยอดผู้ใช้งานนโยบายแบงก์กิ้ง ธ.ก.ส. A-Mobile จากกลุ่มผู้ติดตามของผู้สูงอายุด้วย

2. วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นทางด่วนในการช่วยแก้ไขปัญหาด้านระบบงานนโยบายแบงก์กิ้ง ธ.ก.ส. A-Mobile

3. วิธีดำเนินการ

1. ผู้ใช้บริการโมบายแบงก์กิ้ง ธ.ก.ส. A-Mobile เข้ามาติดต่อที่โต๊ะมุมประชาสัมพันธ์ของสาขา โดยไม่ต้องจับบัตรคิวตามปกติเพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ
2. พนักงานการเงินที่ได้รับมอบหมายออกไปพบลูกค้าที่โต๊ะมุมประชาสัมพันธ์เพื่อซักถามถึงปัญหาการใช้งานโมบายแบงก์กิ้ง ธ.ก.ส. A-Mobile
3. เมื่อทราบปัญหาของผู้ใช้บริการ พนักงานการเงินทำการแก้ไขปัญหาให้เรียบร้อย พร้อมทั้งอธิบายปัญหาที่เกิดขึ้น วิธีการแก้ไขปัญหา วิธีการป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาขึ้นอีก รวมทั้งขอความเห็นเพิ่มเติมจากผู้ใช้บริการ เพื่อรวบรวมปัญหาไปแลกเปลี่ยนร่วมกับทีมในการประชุมสายงานการเงินในทุกเดือน

4. ตัวชี้วัด

จำนวนผู้มาใช้บริการด้านโมบายแบงก์กิ้ง ธ.ก.ส. A-Mobile และความพึงพอใจหลังจากการใช้บริการ

5. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. จำนวนปัญหาการใช้งานของบริการโมบายแบงก์กิ้ง ธ.ก.ส. A-Mobile ลดลง
2. พนักงานการเงินสามารถแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้ใช้บริการโมบายแบงก์กิ้ง ธ.ก.ส. A-Mobile ได้ตรงประเด็น
3. ใช้ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาลดลง

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการใช้บริการโมบายแบงก์กิ้งพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริประภา รักเยี่ยมสะอาด (2562 : 1) ผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการ My Mo ในพื้นที่อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคามที่มีความเห็นเกี่ยวกับด้านช่องทางการให้บริการในประเด็นการใช้งานบริการโมบายแบงก์กิ้งสามารถเข้าใช้งานได้ทุกที่มีสัญญาณโมบายในระดับมากอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การดำเนินโครงการตามกลยุทธ์น่านน้ำสีครามทั้ง 2 โครงการเป็นโครงการที่ถูกกำหนดขึ้นตามกรอบการดำเนินงาน 4 รูปแบบ (The Four Action Framework) เพื่อเพิ่มเติมศักยภาพของพนักงานในการบริการลูกค้า ช่วยเหลือลูกค้า และเพิ่มช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว สร้างความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ แรงจูงใจในการใช้งาน และมาตรฐานการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว อีกทั้งยังจะช่วยลดความกังวลใจของผู้ที่อยากใช้บริการ แต่ยังไม่กล้าใช้บริการ และเป็นหนทางที่จะสามารถเพิ่มยอดผู้ใช้งานโมบายแบงก์กิ้ง A-Mobile ได้ด้วยความสมัครใจ จะทำให้การใช้งานของผู้ใช้บริการมีความยั่งยืน และการสร้างรายได้ให้แก่ธนาคารฯ ได้อย่างยาวนาน

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง การประยุกต์ใช้กลยุทธ์น่านน้ำสีครามและแบบจำลองธุรกิจแคนวาสเพื่อเพิ่มยอดผู้ใช้บริการโมบายแบงก์กิ้งของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสุวรรณคูหา อำเภอสวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภูดังนี้

1. พนักงานผู้ให้บริการควรที่จะมีความรู้ ความสามารถในการระดับที่สามารถแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้ใช้บริการได้
2. พนักงานผู้ให้บริการควรที่จะแจ้งข้อควรระวังในการใช้งานโมบายแบงก์กิ้ง ธ.ก.ส. A-Mobile ให้แก่ผู้ใช้บริการทราบในประเด็นที่มีความสำคัญทุกครั้ง
3. พนักงานผู้ให้บริการควรที่จะประชาสัมพันธ์แอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง ธ.ก.ส. A-Mobile ให้แก่ผู้ที่มาใช้บริการที่สาขาได้ทราบทุกครั้งที่มีโอกาส เพื่อเป็นการเพิ่มยอดของผู้ใช้บริการ

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเชิงคุณภาพ โดยการเลือกกลุ่มลูกค้าผู้มาใช้บริการเพื่อให้ทราบถึงความต้อง และปัญหาจากการใช้บริการซึ่งจะทำให้เข้าใจและเข้าถึงกลุ่มลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น
2. ควรศึกษาความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการคุณภาพการบริการทุกๆ ผลลัพธ์ของธนาคาร เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการนำไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

เอกสารอ้างอิง

- นันทวัน คำมะวัน. (2562). การประยุกต์ใช้กลยุทธ์น่านน้ำสีครามและแบบจำลองธุรกิจบนผืนผ้าใบเพื่อเพิ่มยอดสินเชื่อธุรกิจ ธนาคารออมสิน ศูนย์ธุรกิจ จังหวัดร้อยเอ็ด. รายงานการศึกษาดูงานอิสระปริญญาบริหารธุรกิจ มหบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์.แผนวิสาหกิจ ธ.ก.ส. ระยะ 5 ปี (ปีบัญชี 2564 – 2568). ออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 30 เมษายน 2564 .แหล่งที่มา: <http://www.baac.or.th>
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2562) .ธุรกรรมการชำระเงินผ่านบริการ Mobile banking. ออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 24 กุมภาพันธ์ 2564 .แหล่งที่มา: <http://www.bot.or.th>
- ระบบสถิติทางทะเบียน. (2562). จำนวนประชากรจากการทะเบียน ชาย หญิง และบ้าน จำแนกตามจังหวัด อำเภอ และเขตการปกครอง ปี พ.ศ. 2560 – 2562. ออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 26 กุมภาพันธ์ 2564. แหล่งที่มา: <http://statbbi.nso.go.th/staticreport/page/sector/th/01.aspx>

- ศิริประภา รักเอี่ยมสะอาด. (2562). แนวทางการเพิ่มยอดผู้ให้บริการโมบายแบงก์กิ้งของธนาคารออมสิน สาขา
ท่าขอนยาง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม. รายงานการศึกษาระดับปริญญาโท. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2541). *กลยุทธ์การตลาดและการบริหารการตลาด*. กรุงเทพมหานคร: อีระฟิล์ม
และโซเท็กซ์.

แนวทางการส่งออกผลิตภัณฑ์ประเภทผ้าและเครื่องแต่งกายของธุรกิจ

โอท็อป 5 ดาว จังหวัดชายแดนใต้

Guidelines for the Export of Fabrics and Apparel Products of the Business OTOP 5 Stars in the Southern Border Provinces

ลาวัณย์ พงษ์สุวรรณศิริ,

อุษณีย์ พรหมศรียา และ สุลายา กุวิง

มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

Lawan Pongsuwansiri,

Usanee Phromsriya and Sulaiya Kuwing

Yala Rajabhat University, Thailand.

Corresponding Author, Email: lawan.t@yru.ac.th

บทคัดย่อ

บทความการวิจัยมีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาสภาพการดำเนินงานทางธุรกิจของผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์ประเภทผ้าและเครื่องแต่งกายของธุรกิจโอท็อป 5 ดาว จังหวัดชายแดนใต้ 2. เพื่อหาแนวทางเพิ่มศักยภาพในการส่งออกผลิตภัณฑ์ประเภทผ้าและเครื่องแต่งกายของธุรกิจโอท็อป 5 ดาว จังหวัดชายแดนใต้ เป็นการวิจัยแบบเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ ผู้ประกอบการซึ่งเจ้าของธุรกิจหรือหัวหน้าที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของธุรกิจโอท็อป 5 ดาว ผลิตภัณฑ์ประเภทผ้าและเครื่องแต่งกาย จังหวัดชายแดนใต้ ที่ได้รับการคัดสรรสุดยอดหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ ระดับ 5 ดาว ปีคัสดรล่าสุด คือปีคัสดร 2562 หรือผู้ประกอบการที่มีประสบการณ์ด้านการส่งออก รวมจาก 3 จังหวัด เป็น 12 ราย ผลการวิจัยพบว่า

1. สภาพการดำเนินงานทางธุรกิจของผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์ประเภทผ้าและเครื่องแต่งกายของธุรกิจโอท็อป 5 ดาว จังหวัดชายแดนใต้ พบว่า มีการประยุกต์ความเป็นภูมิปัญญาท้องถิ่นผนวกกับความทันสมัย โดยมีการทำบัญชีเป็นลักษณะการลงรายการการเงินอย่างง่าย เพื่อรูปแบบผลิตภัณฑ์มีการจำหน่ายตามออเดอร์ที่ลูกค้าสั่ง รวมถึงการแบ่งงานกันทำตามความชำนาญและความเชี่ยวชาญ

2. แนวทางเพิ่มศักยภาพในการส่งออกผลิตภัณฑ์ประเภทผ้าและเครื่องแต่งกายของธุรกิจโอท็อป 5 ดาว จังหวัดชายแดนใต้ พบว่า มีการส่งเสริมและสนับสนุนการรวมกลุ่มของธุรกิจโอท็อป 5 ดาว โดยอาจจัดตั้งเป็นกลุ่มวิสาหกิจแบบเครือข่าย หรือสหกรณ์ โดยมีการแต่งตั้งให้มีผู้นำกลุ่มย่อยเป็นคณะกรรมการร่วมกันจัดทำแผนการดำเนินงาน และการคัดเลือกประธานกลุ่มธุรกิจโอท็อป 5 ดาว ที่ประสบความสำเร็จแล้วมาเป็นพี่ปรึกษา เป็นพี่เลี้ยงโอท็อป คอยชี้แนะแนวทางในการบริหารกลุ่มและกระบวนการส่งออกจะเป็นการทำงานที่มีแบบแผนบูรณาการให้เกิดความเข้มแข็งของกลุ่มธุรกิจโอท็อป และสร้างความเติบโตทางธุรกิจแบบยั่งยืนได้

* วันที่รับบทความ: 21 สิงหาคม 2564; วันที่แก้ไขบทความ 24 กันยายน 2564; วันที่ตอบรับบทความ: 25 กันยายน 2564

Received: August 21, 2021; Revised: September 24, 2021; Accepted: September 25, 2021

รวมถึงส่งเสริมและสนับสนุนการยกระดับผลิตภัณฑ์เพื่อการส่งออก และส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาช่องทางการจัดจำหน่าย โดยมีคนกลางหรือตัวแทนทางการค้าที่มีความชำนาญในด้านกระบวนการส่งออก และรู้จักกลุ่มลูกค้าในต่างประเทศเป็นอย่างดี ให้ดำเนินการส่งออกแทน

แนวทางพัฒนาในการส่งออกผลิตภัณฑ์สามารถดำเนินการได้ใน 3 ด้านสำคัญ คือ (1) ส่งเสริมและสนับสนุนการรวมกลุ่มของผู้ประกอบการ โดยอาจจัดตั้งเป็นกลุ่มวิสาหกิจ หรือสหกรณ์ (2) ส่งเสริมและสนับสนุนการยกระดับผลิตภัณฑ์สู่การได้รับรองมาตรฐาน ผลิตภัณฑ์ชุมชน (มผช.) พร้อมทั้งกำหนดรูปแบบและลวดลายให้มีความเหมาะสมกับตลาดแต่ละแห่ง (3) ส่งเสริมและสนับสนุนช่องทางการซื้อขายผ่านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ E-Commerce เพื่อให้มีประสิทธิภาพด้านต้นทุนที่เหมาะสม แนวทางการดำเนินการดังกล่าวนี้ควรได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐทั้งในพื้นที่ และในระดับประเทศ เพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการ

คำสำคัญ : การส่งออกผลิตภัณฑ์; ผลิตภัณฑ์โอท็อปประเภทผ้าและเครื่องแต่งกาย; จังหวัดชายแดนใต้

Abstracts

The objectives of this research article are: 1. to study the business operating conditions of cloth and apparel product operators of the 5-star OTOP business in the southern border provinces; and attire of the 5-star OTOP business in the southern border provinces This is a qualitative research. Key informants include entrepreneurs whose business owners or heads involved in the operation of 5 star OTOP businesses, fabrics and apparel products. southern border provinces that has been selected for the best in one district One product with a 5-star rating, the latest selection year is the year of selection 2019, or entrepreneurs who have experience in exporting from 3 provinces to 12 cases.

1. Conditions of business operations of operators of cloth and apparel products of the 5-star OTOP business in the southern border provinces found that local wisdom was applied combined with modernity. The accounting is a simple financial transaction. For the product form, it is sold according to the order that the customer ordered. including the division of labor according to their expertise and expertise

2. Guidelines to increase the export potential of cloth and apparel products of the 5-star OTOP business in the southern border provinces found that there was a promotion and support for the integration of the 5-star OTOP business by possibly establishing a group of enterprises as network or cooperatives, with subgroup leaders being appointed as committees to jointly formulate operational plans and the selection of a successful 5-star OTOP business group as a consultant Be an OTOP mentor To guide the group management and export process will be working with an integrated model to strengthen the OTOP business group. and create sustainable business growth including promoting and supporting the upgrading of products for export and promote and support the development of distribution channels by having an intermediary or trade representative who has expertise in the export process and know the customer groups in foreign countries very well Instead, proceed with exporting.

Development guidelines for product exports can be implemented in 3 important areas: (1) promoting and supporting the integration of entrepreneurs; which may be established as a group of enterprises or cooperatives (2) to promote and support the upgrade of products to be

certified Community products (UTC), as well as specifying patterns and patterns that are suitable for each market Guidelines for doing this Should be supported by government agencies in the area and at the national level To create the competitiveness of entrepreneurs

Keywords: Product Export; OTOP Products in the Category of Fabrics and Apparel; Southern Border Provinces

บทนำ

One Tambon One Product (OTOP) หรือที่รู้จักกันในชื่อหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ เป็นโครงการที่มุ่งหวังให้คนในชุมชน ได้นำภูมิปัญญาที่มีอยู่ในท้องถิ่นมาพัฒนาสร้างสรรค์เป็นผลิตภัณฑ์ จำหน่ายสร้างรายได้ให้กับตนเอง ครอบครัวและชุมชน มีการดำเนินงานมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2544 จนถึงปัจจุบัน โดยนโยบายรัฐบาลได้จัดกลไกและวางแผนว่าโครงการนี้จะเป็นแนวทางหนึ่งที่จะสร้างความเข้มแข็งแก่ชุมชน อีกทั้งสามารถยกระดับความเป็นอยู่ของคนในชุมชนให้ดีขึ้น ส่งเสริมให้ชุมชนจัดสรรทรัพยากรท้องถิ่นให้กลายเป็นสินค้าที่มีคุณภาพ มีจุดเด่น เป็นเอกลักษณ์ ซึ่งสอดคล้องกับวัฒนธรรมในแต่ละท้องถิ่นสามารถสร้างรายได้จากตลาดทั้งภายในและต่างประเทศ นำมาซึ่งเป็นการสร้างอาชีพ สร้างรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่เกิดจากหมู่บ้านหรือตำบล โดยสนับสนุนและส่งเสริมให้ท้องถิ่นสามารถสร้างสรรค์ทรัพยากรที่มีในท้องถิ่นเป็นหลัก และพัฒนาผลิตภัณฑ์ การส่งเสริมการตลาด พัฒนากระบวนการผลิต การบริหารจัดการ และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีทางการผลิตให้มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับและความต้องการของตลาดสากล โดยยึดหลักการพื้นฐาน คือ 1) ภูมิปัญญาท้องถิ่นสู่สากล 2) พึ่งตนเองและคิดอย่างสร้างสรรค์ และ 3) การสร้างทรัพยากรมนุษย์ เพื่อเป้าหมายสูงสุดที่จะเกิดการสร้างงาน สร้างรายได้ และนำไปสู่เป้าหมาย ของการกินดี อยู่ดี คุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน แสวงหารากฐานที่สำคัญของประเทศ และยังเป็นการสืบสานวัฒนธรรมที่ดีงามของท้องถิ่นให้คงอยู่ต่อไป สร้างความภาคภูมิใจให้กับคนรุ่นหลังและวางรากฐานที่สำคัญของประเทศและสังคมไทย (Bureau of Local Wisdom and Community Enterprise Promotion, 2020 : Online)

กลไกการพัฒนาผลิตภัณฑ์ OTOP ถูกขับเคลื่อนจากนโยบายไปสู่การปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ปี พ.ศ 2544 จนถึงปัจจุบัน มีการพัฒนาการตั้งแต่การคัดสรรสุดยอดผลิตภัณฑ์ การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานผลิตภัณฑ์ การคัดสรร OTOP โดเด่น พัฒนาผลิตภัณฑ์โดยเครือข่ายองค์ความรู้ ส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการ การพัฒนาเครือข่าย OTOP การพัฒนาและเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์สู่เศรษฐกิจสร้างสรรค์ การพัฒนาคุณภาพ มาตรฐานผลิตภัณฑ์และส่งเสริมการตลาด อีกทั้งนโยบายรัฐบาลมีการเชื่อมโยงแผนปฏิบัติการขับเคลื่อน OTOP กับแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ยุทธศาสตร์ด้านการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน บูรณาการร่วมแผนปฏิรูปประเทศด้านเศรษฐกิจ และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 ยุทธศาสตร์ที่ 2 การสร้างความเป็นธรรมและลดความเหลื่อมล้ำ ยุทธศาสตร์ที่ 3 การสร้างความเข้มแข็งทางด้านเศรษฐกิจและแข่งขันได้อย่างยั่งยืน ซึ่งเห็นได้ว่ารัฐบาลให้ความสำคัญกับโครงการ OTOP ซึ่งปัจจุบัน

หน่วยงานภาครัฐที่รับผิดชอบและขับเคลื่อนนโยบาย คือกรมการพัฒนาชุมชน ซึ่งได้รับการมอบหมายจากคณะกรรมการอำนวยการหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์แห่งชาติ (กอ. นตผ.) เพื่อดำเนินการพัฒนาคูณภาพและมาตรฐานผลิตภัณฑ์ ในปีพ.ศ. 2549 มีการคัดสรรแบ่งประเภทผลิตภัณฑ์ ออกเป็น 5 กลุ่ม ได้แก่ 1) อาหาร 2) เครื่องดื่ม 3) ผ้า เครื่องแต่งกาย 4) ของใช้ ของตกแต่ง ของที่ระลึก 5) สมุนไพรที่ไม่ใช่อาหาร มีการกำหนดคุณภาพและมาตรฐานของผลิตภัณฑ์โดยใช้เกณฑ์การพิจารณาจัดระดับมาตรฐานผลิตภัณฑ์ ออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ ระดับ 1 ดาว หมายถึง มีคุณภาพต่ำ ระดับ 2 ดาว หมายถึง คุณภาพต่ำ แต่สามารถพัฒนาได้ ระดับ 3 ดาว คือคุณภาพปานกลาง สามารถพัฒนาสู่การส่งออกได้ ระดับ 4 ดาว คือ มีศักยภาพ สามารถพัฒนาสู่สากลได้ และระดับ 5 ดาว คือ มีคุณภาพสูง สามารถส่งออกได้ โดยปี พ.ศ. 2562 ผลิตภัณฑ์โอท็อปที่ได้รับการคัดสรรสุดยอดหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์มีจำนวนทั้งสิ้น 19,560 ผลิตภัณฑ์ จำแนกตามประเภทผลิตภัณฑ์ผ้า เครื่องแต่งกาย 7,135 ผลิตภัณฑ์ ซึ่งผ่านเกณฑ์มาตรฐานระดับ 5 ดาว จำนวน 1,643 และ ในปี พ.ศ. 2562 มูลค่าการค้าผลิตภัณฑ์โอท็อปทั้งในและต่างประเทศมีมูลค่าสูงถึงประมาณ 2.7 แสนล้านบาท (Bangkok Business, 2020 : Online)

สำหรับประเทศไทยมีขนาดตลาดเครื่องแต่งกายมุสลิมในอาเซียนเป็นสัดส่วนเพียงประมาณ 3% หรือคิดเป็นมูลค่าประมาณ 390 ล้านดอลลาร์สหรัฐ หรือ 1.24 หมื่นล้านบาทต่อปี ด้วยประชากรมุสลิมที่คาดว่าจะเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วทั่วโลกถึง ปีละ 1.5% ประกอบกับความต้อง การเสื้อผ้า แฟชั่นมุสลิมในแถบอาเซียนที่มีความต้องการสูงขึ้น ทุกๆ ปี ดังนั้นอุตสาหกรรมเครื่องแต่งกายมุสลิม จึงเป็นอุตสาหกรรมที่มีศักยภาพในการเติบโต (Department of International Trade Promotion, 2016 : Online) ซึ่งมูลค่าการส่งออกสินค้ากลุ่มเครื่องแต่งกายของไทยในเดือน ม.ค.-ส.ค. 2562 มีมูลค่ารวมถึง 1,715.72 ล้านดอลลาร์สหรัฐ เพิ่มขึ้นร้อยละ 3.52 จากปี พ.ศ. 2561 (Government Savings Bank Research Center, 2019 : Online)

จังหวัดภาคใต้ชายแดน ปีพ.ศ. 2562 การคัดสรรผลิตภัณฑ์ประเภทผ้า เครื่องแต่งกาย ที่ได้รับการคัดสรรระดับ 5 ดาว จำนวนแยกรายจังหวัด คือ ยะลา จำนวน 8 ผลิตภัณฑ์ ปัตตานี จำนวน 11 ผลิตภัณฑ์ และ นราธิวาส จำนวน 9 ผลิตภัณฑ์ (Bureau of Local Wisdom and Community Enterprise Promotion, 2020 : Online) ซึ่งผลิตภัณฑ์ประเภทผ้า และเครื่องแต่งกายในพื้นที่จังหวัดชายแดนใต้มีการออกแบบโดยมีอัตลักษณ์ทางวัฒนธรรม ทรงไว้ซึ่งความหลากหลายของพหุวัฒนธรรม ไทย จีน อิสลาม ซึ่งการเพิ่มมูลค่าให้กับผลิตภัณฑ์ และตรงกับความต้องการของผู้บริโภคในประเทศ ตลอดจนสามารถเข้าสู่ตลาดต่างประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะเป็นการเพิ่มศักยภาพของผลิตภัณฑ์ให้มีการส่งออกอย่างยั่งยืนในสภาพการแข่งขันที่สูงในอุตสาหกรรมสิ่งทอและเครื่องแต่งกาย

ดังนั้น จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาเพื่อการส่งออกผลิตภัณฑ์ประเภทผ้าและเครื่องแต่งกายของธุรกิจโอท็อป 5 ดาว จังหวัดชายแดนใต้ เพื่อเป็นข้อมูลและแนวทางในการส่งเสริมและพัฒนาผลิตภัณฑ์ประเภทผ้าและเครื่องแต่งกายของธุรกิจโอท็อป 5 ดาว จังหวัดชายแดนใต้ เพื่อการส่งออก อันจะส่งผลต่อการสร้างงาน สร้างรายได้ที่มั่นคง และยกระดับพัฒนาผลิตภัณฑ์

ไปสู่การแข่งขันระดับสากล พัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในท้องถิ่น สู่วามมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน เพราะการส่งออกมีศักยภาพสูงที่สามารถรองรับแรงงานส่วนเกินจากภาคเกษตร รวมถึงแนวทางในการพัฒนาส่งเสริมพัฒนาผลิตภัณฑ์โอท็อป ให้สามารถขายได้ทั้งในประเทศและส่งออกในตลาดต่างประเทศ อันจะส่งผลต่อรายได้ของผู้ผลิตให้ดียิ่งขึ้นต่อไป รวมถึงการส่งเสริมการอนุรักษ์มรดกทางวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่นชายแดนใต้สืบไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการดำเนินงานทางธุรกิจของผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์ประเภทผ้าและเครื่องแต่งกายของธุรกิจโอท็อป 5 ดาว จังหวัดชายแดนใต้
2. เพื่อหาแนวทางเพิ่มศักยภาพในการส่งออกผลิตภัณฑ์ประเภทผ้าและเครื่องแต่งกายของธุรกิจโอท็อป 5 ดาว จังหวัดชายแดนใต้

ระเบียบวิธีวิจัย

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาด้านเนื้อหาเอกสารและแนวคิดทฤษฎี

การศึกษาในครั้งนี้มีการนำเอาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษามาใช้ ประกอบการศึกษา โดยมีรายละเอียดการนำเสนอแบ่งเป็น 4 ประเด็นดังนี้ 1.แนวคิดหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ 2. แนวคิดด้านการดำเนินงานธุรกิจ 3. แนวคิดเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจเพื่อการส่งออก และ 4. การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กร (SWOT Analysis)

ขั้นตอนที่ 2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการซึ่งเจ้าของธุรกิจหรือหัวหน้าที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของธุรกิจโอท็อป 5 ดาว ผลิตภัณฑ์ประเภทผ้าและเครื่องแต่งกาย การคัดสรรสุดยอดหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ ปีคัศสรล่าสุด คือ ปีคัศสร 2562 (เป็นการคัดสรรของปี 2562 ซึ่งเป็นการคัดสรรของปีล่าสุด เนื่องจากการคัดสรรจะจัดขึ้นเป็นประจำทุก 2 ปี) จาก 3 จังหวัด คือจังหวัดยะลาจำนวน 8 ราย ปัตตานีจำนวน 9 ราย และนราธิวาสจำนวน 7 ราย รวม 24 ราย (ซึ่งรายที่มีหลายผลิตภัณฑ์คัดสรรนับเป็นการสัมภาษณ์ 1 ราย)

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ ผู้ประกอบการซึ่งเจ้าของธุรกิจหรือหัวหน้าที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของธุรกิจโอท็อป 5 ดาว ผลิตภัณฑ์ประเภทผ้าและเครื่องแต่งกาย จังหวัดชายแดนใต้ ที่ได้รับการคัดสรรสุดยอดหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ ระดับ 5 ดาว ปีคัศสรล่าสุด คือปีคัศสร 2562 หรือผู้ประกอบการที่มีประสบการณ์ด้านการส่งออก โดยผู้วิจัยศึกษาฐานข้อมูลของการประกาศผลการดำเนินงานคัดสรรสุดยอดหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ไทย ปีพ.ศ. 2562 จากเว็บไซต์ทางการของสำนักส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่นและวิสาหกิจชุมชน

กรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย ซึ่งฐานข้อมูลการประกาศผลจะมีรายชื่อ ที่อยู่ และข้อมูลการติดต่อ ผู้วิจัยใช้วิธีการกำหนดเกณฑ์โดยกำหนดเป็นร้อยละของประชากร (ธีรวุฒิ เอกะกุล, 2543) รวมทั้งสิ้น 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 25 ของประชากรทั้งหมด แต่เพื่อป้องกันความผิดพลาด ผู้วิจัยจึงใช้ขนาดผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ จำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 50 ของประชากรทั้งหมด โดยใช้วิธีการเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) โดยทำการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ผลิตและจำหน่ายผลิตภัณฑ์ชุมชนประเภทผ้าที่เป็นสินค้าที่มีคุณภาพมาตรฐาน หรือมีศักยภาพในการส่งออกจากจังหวัดละ 4 ราย รวมจาก 3 จังหวัด เป็น 12 ราย ดังตารางที่ 3.2 โดยกำหนดคุณสมบัติ ดังต่อไปนี้

1. เป็นผู้ประกอบการซึ่งเป็นเจ้าของหรือหัวหน้าที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการดำเนินงานของธุรกิจ โอท็อป 5 ดาว ผลิตภัณฑ์ประเภทผ้าและเครื่องแต่งกาย จังหวัดชายแดนใต้ คือ ยะลา ปัตตานี และนราธิวาส
2. มีประสบการณ์เกี่ยวข้องกับการส่งออกโดยตรง
3. ยินดีให้ความร่วมมือในการศึกษาวิจัย

ขั้นตอนที่ 3 เครื่องมือและวิธีการที่ใช้ในการศึกษา

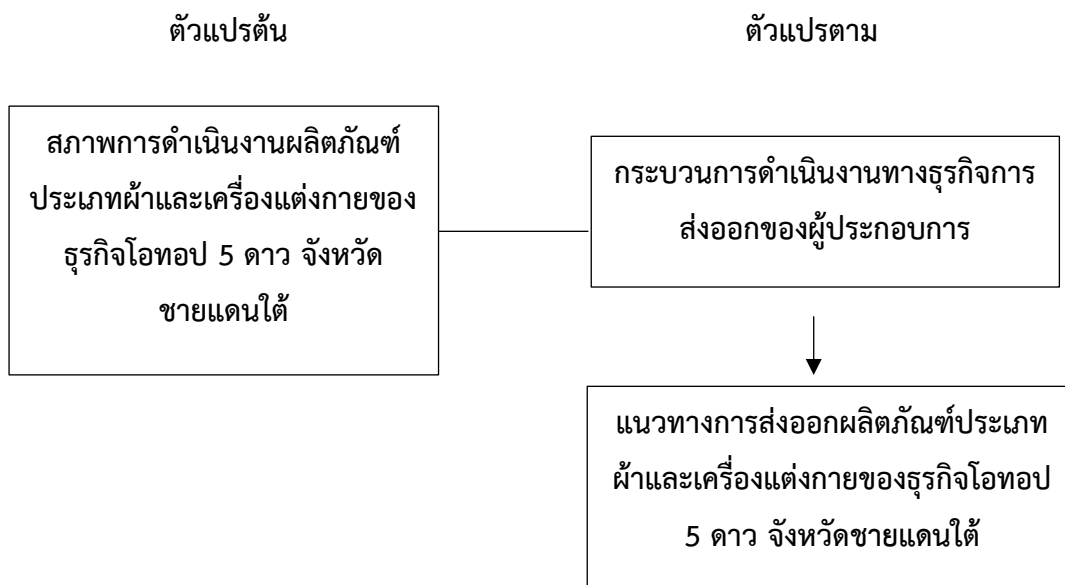
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์เจาะลึกที่กำหนด code รหัสข้อมูลแทนชื่อ-นามสกุลผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยหลังจากที่ได้จัดทำแบบสอบถามเจาะลึกแล้วเสร็จในเบื้องต้น ผู้วิจัยได้นำไปปรึกษาผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบโครงสร้างของแบบสอบถาม (Construct Validity) และความถูกต้องเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ความเหมาะสมในการใช้ภาษา (Wording) ความชัดเจน (Clarity) ของคำถาม

ขั้นตอนที่ 4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสัมภาษณ์เจาะลึกกลุ่มเป้าหมายวิจัยแต่ละราย โดยแบ่งเป็น จังหวัดยะลา ปัตตานี และนราธิวาส โดยสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมาย จังหวัดละ 4 ราย รวม 12 ราย กระบวนการสัมภาษณ์จะสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญรายละ 1 ชั่วโมงต่อครั้ง และรายละ 1 ครั้ง และจะสิ้นสุดเมื่อการสัมภาษณ์เสร็จสิ้น ซึ่งจะมีการทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ขอสัมภาษณ์ล่วงหน้า วัน/เวลาเป็นไปตามที่ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญมีความสะดวกในการให้สัมภาษณ์

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง แนวทางการส่งออกผลิตภัณฑ์ประเภทผ้าและเครื่องแต่งกายของธุรกิจโอท็อป 5 ดาว จังหวัดชายแดนใต้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเอกสาร ตำรา แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับแนวคิดของสภาพการดำเนินงาน เพื่อใช้ในการศึกษาตัวแปรที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการวิจัยในครั้งนี้



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาสภาพการดำเนินงานทางธุรกิจของผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์ประเภทผ้าและเครื่องแต่งกายของธุรกิจโอท็อป 5 ดาว จังหวัดชายแดนใต้ พบว่า

1. สภาพการดำเนินงานทางธุรกิจของผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์ประเภทผ้าและเครื่องแต่งกายของธุรกิจโอท็อป 5 ดาว จังหวัดชายแดนใต้ ซึ่งประกอบด้วยการดำเนินงาน 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการผลิต ด้านการเงินและบัญชี ด้านการตลาด ด้านการบริหารจัดการองค์การ ด้านบุคลากร และด้านการส่งออก ดังนี้

1.1 ด้านการผลิต ผู้ประกอบการของทุกกลุ่มจะเน้นวัตถุดิบที่มีอยู่ในท้องถิ่นหรือพื้นที่ท้องถิ่นใกล้เคียง ด้วยเหตุผลที่หาได้ง่ายและเป็นการช่วยลดต้นทุนในการผลิต อีกทั้งผู้ประกอบการเล็งเห็นถึงการเพิ่มมูลค่าให้กับวัตถุดิบในท้องถิ่น รูปแบบการผลิตสินค้าจะมีการออกแบบที่มีอัตลักษณ์เฉพาะ โดยมีการประยุกต์ความเป็นภูมิปัญญาท้องถิ่นผนวกกับความทันสมัย

1.2 ด้านการเงินและบัญชี ผู้ประกอบการทุกกลุ่มเห็นว่าทุนในการประกอบการดำเนินธุรกิจมีความสำคัญอย่างมาก และทุกกลุ่มมีเงินทุนหมุนเวียนในการประกอบการของตนเอง อีกทั้งประธานกลุ่มจะใช้เงินทุนของตนเองในการลงทุนและบริหารเงินทุนหมุนเวียน ส่วนทางภาครัฐนั้นได้มีส่วนเกี่ยวข้องในเรื่องเงินทุน

ด้วยการให้กลุ่มทำเรื่องกู้เงินกับทางสถาบันการเงินในระบบของรัฐ และกลุ่มมีการทำบัญชีเป็นลักษณะการลงรายการการเงินอย่างง่าย

1.3 ด้านการตลาด ผลิตภัณฑ์ของกลุ่มจะมีหน้าร้านซึ่งเป็นแหล่งผลิตสินค้าของกลุ่มเองซึ่งถือเป็นช่องทางการจัดจำหน่ายหลักของกลุ่ม รูปแบบผลิตภัณฑ์มีการจำหน่ายตามออเดอร์ที่ถูกคำสั่ง

1.4 ด้านการบริหารจัดการองค์การ แต่ละกลุ่มมีการบริหารจัดการกลุ่ม ที่มีลักษณะคล้ายกัน คือแต่ละกลุ่มมีการกระจายงาน และหน้าที่รับผิดชอบ รวมถึงการแบ่งงานกันทำตามความชำนาญและความเชี่ยวชาญ

1.5 ด้านบุคลากร แต่ละกลุ่มจะมีแรงงานหลักเป็นแรงงานในพื้นที่ และมาจากพื้นที่ใกล้เคียง สวัสดิการมีความแตกต่างกันไปบ้างตามแต่ผลประกอบการของกลุ่ม

1.6 ด้านการส่งออก แต่ละกลุ่มมีวิธีการดำเนินงานของกลุ่มที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน คือการมีคนกลางทางการค้า หรือตัวแทนจำหน่ายในต่างประเทศ

2. ปัญหาและอุปสรรคของผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์ประเภทผ้าและเครื่องแต่งกายของธุรกิจโอท็อป 5 ดาว จังหวัดชายแดนใต้

2.1 ปัญหาและอุปสรรคด้านการผลิต กลุ่มผู้ประกอบการจะหาวัตถุดิบที่ใช้ในการผลิตเองซึ่งวัตถุดิบจะเป็นวัตถุดิบที่หาได้ในท้องถิ่น และเป็นวัตถุดิบตามฤดูกาล ซึ่งบางครั้งก็มีข้อจำกัดในเรื่องปริมาณที่ไม่เพียงพอ

2.2 ปัญหาและอุปสรรคด้านการเงินและบัญชี ปัญหาค่าเงินที่ผันผวนในกระบวนการส่งออก ทำให้ผู้ประกอบการเกิดการขาดทุน และมีกำไรน้อยจากการส่งออก

2.3 ปัญหาและอุปสรรคด้านการตลาด ผู้ประกอบการขาดความรู้และการวางแผนด้านการตลาดเชิงรุก

2.4 ปัญหาและอุปสรรคด้านการบริหารจัดการองค์การ แต่ละกลุ่มมีความคล้ายคลึงกันคือไม่มีการบริหารจัดการกลุ่มที่ชัดเจนเป็นรูปธรรม ใช้ระบบความสัมพันธ์ที่รู้จักกัน คำนึงกันมานานมากกว่า การดำเนินงานยังไม่มีรูปแบบ โดยมากการรับผิดชอบของกลุ่มจะดำเนินการโดยประธานกลุ่ม สมาชิกมีหน้าที่คอยผลิตงานตามที่ได้รับมอบหมายเท่านั้น ไม่มีส่วนร่วมในการวางแผนการดำเนินงาน

2.5 ปัญหาและอุปสรรคด้านบุคลากร การขาดแคลนแรงงานที่มีฝีมือและความเชี่ยวชาญในบางกระบวนการของการผลิต เช่น การตัดเย็บแบบคุณภาพ

2.6 ปัญหาและอุปสรรคด้านการส่งออก พบปัญหาความผันผวนของค่าเงิน อัตราการแลกเปลี่ยน ค่าขนส่ง ค่าพิธีการศุลกากรต่างๆ รวมถึงปัญหาภาษาที่ใช้กับกลุ่มลูกค้าที่ส่งออก

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อหาแนวทางเพิ่มศักยภาพในการส่งออกผลิตภัณฑ์ประเภทผ้าและเครื่องแต่งกายของธุรกิจโอท็อป 5 ดาว จังหวัดชายแดนใต้ จากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์การของผลิตภัณฑ์ประเภทผ้าและเครื่องแต่งกายของธุรกิจโอท็อป 5 ดาว จังหวัดชายแดนใต้ข้างต้น สามารถ

นำเสนอถึงแนวทางเพิ่มศักยภาพในการส่งออกผลิตภัณฑ์ประเภทผ้าและเครื่องแต่งกายของธุรกิจโอท็อป 5 ดาว จังหวัดชายแดนใต้ ได้ดังนี้คือควรส่งเสริมและสนับสนุนการรวมกลุ่มของธุรกิจโอท็อป 5 ดาว โดยอาจจัดตั้งเป็นกลุ่มวิสาหกิจแบบเครือข่าย หรือสหกรณ์ โดยมีการแต่งตั้งให้มีผู้นำกลุ่มย่อยเป็นคณะกรรมการร่วมกันจัดทำแผนการดำเนินงาน และการคัดเลือกประธานกลุ่มธุรกิจโอท็อป 5 ดาว ที่ประสบความสำเร็จแล้ว มาเป็นที่ปรึกษา เป็นพี่เลี้ยงโอท็อป คอยชี้แนะแนวทางในการบริหารกลุ่มและกระบวนการส่งออกจะเป็นการทำงานที่มีแบบแผนบูรณาการให้เกิดความเข้มแข็งของกลุ่มธุรกิจโอท็อป และสร้างความเติบโตทางธุรกิจแบบยั่งยืนได้ รวมถึงส่งเสริมและสนับสนุนการยกระดับผลิตภัณฑ์เพื่อการส่งออก และส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาช่องทางการจัดจำหน่าย โดยมีคนกลางหรือตัวแทนทางการค้าที่มีความชำนาญในด้านกระบวนการส่งออก และรู้จักกลุ่มลูกค้าในต่างประเทศเป็นอย่างดี ให้ดำเนินการส่งออกแทน

องค์ความรู้ใหม่

จากการศึกษาการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยสามารถนำแนวทางมาวิเคราะห์เพื่อนำไปต่อยอดในการพัฒนา ได้แก่ ด้านการผลิต ด้านการเงินและบัญชี ด้านการตลาด ด้านการบริหารจัดการองค์การ ด้านบุคลากร และด้านการส่งออกซึ่งสามารถสะท้อนถึงสภาพโดยทั่วไปของผู้ประกอบการซึ่งในขณะเดียวกันสามารถเพิ่มศักยภาพโดยนำกลยุทธ์หรือกรรมวิธีต่าง ๆ ที่เป็นช่องทางการขยายโอกาสหรือการขยายช่องทางผู้บริโภคที่ดีและสามารถถ่วงดุลผ่านการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพอีกด้วย นอกจากนี้โครงสร้างองค์กรยังสามารถนำมาจัดสรรหรือจัดการตามรูปแบบกระบวนการได้มากยิ่งขึ้น

ในด้านแนวทางเพิ่มศักยภาพในการส่งออกผลิตภัณฑ์ประเภทผ้าและเครื่องแต่งกายของธุรกิจโอท็อป 5 ดาว จังหวัดชายแดนใต้ สามารถนำแนวทางเพิ่มศักยภาพในการส่งออกผลิตภัณฑ์ประเภทผ้าและเครื่องแต่งกายของธุรกิจโอท็อป 5 ดาว จังหวัดชายแดนใต้ โดยการเสริมสร้างองค์ความรู้ของวิสาหกิจโดยสร้างภาคีเครือข่ายในการจัดทำแผนการดำเนินงานร่วมกันเพื่อให้สามารถพัฒนาแผนการจัดการรวมทั้งโครงสร้างให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ในทางกลับกันควรมีการสร้างนวัตกรรมด้านการขยายช่องทางโอกาสในการจัดจำหน่ายให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 พบว่า สภาพการดำเนินงานทางธุรกิจของผู้ประกอบการ ผลิตภัณฑ์ประเภทผ้าและเครื่องแต่งกายของธุรกิจโอท็อป 5 ดาว จังหวัดชายแดนใต้ ซึ่งประกอบด้วย

ด้านการผลิต ผลการศึกษาการวิจัยสอดคล้อง (Leeatham, Phuangsaijai, Phannarong, and Bunsena, 2016 : 1-43) พบว่าวัตถุดิบที่ใช้ในการผลิตสามารถหาได้ในชุมชน อุปกรณ์เทคโนโลยีในการผลิตเหมาะสมกับการผลิต สามารถใช้งานได้ดี ใช้แรงงานในชุมชน และมีการสืบทอดภูมิปัญญา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (Pongthongmuang and Wangsirikul, 2020 : 105-116) พบว่า การออกแบบจากอัตลักษณ์

ของท้องถิ่นเป็นความสำคัญอันดับแรก เช่น จังหวัดนราธิวาสมีใบไม้สีทองเป็นพืชที่มีชื่อเสียงของจังหวัดนราธิวาส จึงใช้เป็นลวดลายของผืนผ้าบาติกที่ได้รับความนิยมและสะท้อนความเป็นอัตลักษณ์ของจังหวัด ปัญหาและอุปสรรคด้านการผลิต พบว่ากลุ่มผู้ประกอบการจะหาวัตถุดิบที่ใช้ในการผลิตเองซึ่งวัตถุดิบจะเป็นวัตถุดิบที่หาได้ในท้องถิ่น และเป็นวัตถุดิบตามฤดูกาล ซึ่งบางครั้งก็มีข้อจำกัดในเรื่องปริมาณที่ไม่เพียงพอ และไม่ได้มีการเก็บสต็อกวัตถุดิบไว้ กำลังการผลิตมาจากคนในท้องถิ่นเช่นเดียวกัน ส่งผลให้ขาดแรงงานขาดที่มีฝีมือและความชำนาญในงานบางขั้นตอน เช่น ในขั้นตอนการตัดเย็บ

ด้านการเงินและบัญชี ผลการศึกษาการวิจัยพบว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ (Jearakul, 2014 : 177-191) พบว่า ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับระบบการเงินและบัญชี มีการจัดทำงบการเงินที่ถูกต้องในทุกปี เพื่อให้สามารถวางแผนและควบคุมการดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ และควรมีการนำระบบบัญชีที่ดีมาใช้ในองค์กร อีกทั้งต้องมีความรู้ในเรื่องต้นทุนและจุดคุ้มทุน เพื่อให้ง่ายต่อการตัดสินใจในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการเอง ซึ่งการมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องจุดคุ้มทุนจะเป็นประโยชน์ในการวางแผนการผลิต ทำให้สามารถวางแผนควบคุมต้นทุน วางแผนการขาย และวางแผนกำไรได้เป็นอย่างดี เป็นการสร้างความเข้มแข็งทางการเงินของธุรกิจเองโดยไม่ต้องพึ่งพาแหล่งทุนจากภายนอกเพียงอย่างเดียวการทำระบบบัญชีที่ดีจะช่วยให้การเข้าสู่แหล่งเงินทุนได้ง่ายขึ้นเนื่องจากสถาบันการเงินต้องการดูสถานะทางการเงินและการหมุนเวียนของเงินของธุรกิจ ที่สะท้อนออกมาได้ในการเงินที่เกิดจากการวางระบบบัญชีและการเงินที่ดีมาก่อน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (Leeatham, Phuangsaibai, Phannarong, and Bunsena, 2016 : 1-43) พบว่าทางกลุ่มมีการจัดทำบัญชีการเงิน มีการปันผล มีเงินทุนหมุนเวียนและสะสมทุนอยู่เสมอ ปัญหาและอุปสรรคด้านการเงินและบัญชีคือ กลุ่มผลิตภัณฑ์ไม่อยากจะป็นหนี้ ซึ่งทางภาครัฐได้ให้การสนับสนุนในด้านการเงิน แต่กลุ่มผู้ประกอบการจะต้องทำเรื่องเกี่ยวกับทางธนาคาร จะเห็นได้ว่ากลุ่มผู้ประกอบการไม่อยากจะป็นหนี้ ส่วนของการทำบัญชีเป็นลักษณะการลงรายการแบบง่ายๆ ยังไม่เป็นระบบเท่าที่ควร จากปัญหาดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ (Puttikarnjanakul, Phatarawat, and Limpiangkarn, 2015 : 75-85) พบว่า ผู้ประกอบการในเขตอำเภอหาดง จังหวัดเชียงใหม่ไม่มีการวางแผนงานด้านการเงินและบัญชีแหล่งที่มาของเงินทุนที่ใช้ในการดำเนินงานมาจากหัวหน้ากลุ่มหรือเจ้าของเป็นส่วนใหญ่

ด้านการตลาด พบว่า ผลการศึกษาการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ (Pongthongmuang and Wangsirikul, 2020 : 105-116) พบว่า กลุ่มโอท็อปประเภทเสื้อผ้าและเครื่องแต่งกาย จังหวัดนราธิวาส มีการเปิดหน้าร้านในจุดเดียวกับที่ทำการผลิตผ้าบาติกของกลุ่ม การขายผ่านออนไลน์ในรูปแบบต่างๆ การออกร้านกับภาครัฐไปยังพื้นที่ต่างๆ

ด้านการบริหารจัดการองค์การ พบว่า ผลการศึกษาการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ (Laothong, 2015 : 126-138) พบว่าการบริหารจัดการโดยประธานกลุ่มที่ได้รับการยอมรับจากกลุ่มที่มีศักยภาพมีภาวะผู้นำ และมีความรู้ความสามารถ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (Saithep and Permthai, 2017 : 1-11) พบว่า การมีส่วนร่วมของชุมชนมีน้อยมาก ไม่มีการพบปะกันเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันต่างคนต่างทำงาน

ของตนจึงส่งผลทำให้การกำหนดมาตรฐานของการทำงานไม่ชัดเจน จึงทำให้ยากต่อการควบคุม ขาดแผนการทำงานที่ชัดเจน ปัญหาและอุปสรรคด้านการบริหารจัดการองค์การ คือการไม่มีระบบการบริหารที่ชัดเจนเป็นรูปธรรม ใช้ระบบความสัมพันธ์ที่รู้จักกันและคุ้นเคยกันระหว่างสมาชิกกลุ่ม การดำเนินงานยังไม่มีรูปแบบซึ่งส่วนใหญ่ประธานกลุ่มจะรับผิดชอบหน้าที่ต่างๆ ทุกอย่าง สมาชิกมีหน้าที่คอยผลิตสินค้าเท่านั้นไม่มีส่วนร่วมในการวางแผนการดำเนินงาน ไม่มีการกำหนดแผนการดำเนินงานในระยะยาวมากกว่า 1 ปี แต่มีแผนการทำงานระยะสั้นโดยใช้ข้อมูลคำสั่งซื้อจากลูกค้ามากำหนดกำลังการผลิต

ด้านบุคลากร พบว่า ผลการศึกษาการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ (Puttikarnjanakul, Phatarawat, and Limpiangkanan, 2015 : 75-85) พบว่า แรงจูงใจในการทำงานคือการจ่ายค่าตอบแทนแก่สมาชิกหรือพนักงาน เป็นรายวัน และมีการเพิ่มค่าตอบแทนการทำงานล่วงเวลา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (Laothong, 2015 : 126-138) พบว่า บุคลากรต้องใช้ทักษะแรงงาน ประสิทธิภาพของสมาชิกผลิตเป็นหลัก ทำให้ต้องใช้เวลาการผลิตมาก คุณภาพของการผลิตผ้าไหม จึงแตกต่างกันตามทักษะแรงงาน ประสิทธิภาพของสมาชิกแต่ละคน ปัญหาและอุปสรรคด้านบุคลากร คือแรงงานส่วนใหญ่ที่มีงานประจำคือการทำอาชีพเกษตรกรรม จึงต้องมีค่าแรงมาเป็นแรงกระตุ้น และกลุ่มแรงงานบางกลุ่มไม่มีความถนัดและไม่มีความเชี่ยวชาญด้านงานฝีมือ โดยเฉพาะการตัดเย็บแบบคุณภาพ ทำให้ขาดแรงงานที่มีฝีมือและความเชี่ยวชาญในบางกระบวนการของการผลิต

ด้านการส่งออก พบว่า ผลการศึกษาการวิจัยสอดคล้องกับ (Jearakul, 2014 : 177-191) พบว่า แนวทางการปรับตัวของ OTOP ในการเข้าสู่ตลาดต่างประเทศ สิ่งสำคัญคือการสร้างเครือข่ายธุรกิจ การที่ผู้ประกอบการต้องมีพันธมิตรทางธุรกิจหรือเครือข่ายธุรกิจเพื่อหาคนมาช่วยเติมเต็มให้ธุรกิจเข้มแข็งและสามารถแข่งขันได้มากขึ้น ปัญหาและอุปสรรคด้านการส่งออก กลุ่มจะพบกับความผันผวนของค่าเงิน อัตราการแลกเปลี่ยน ค่าขนส่ง ภาษาที่ใช้กับกลุ่มลูกค้าที่ส่งออก ความเสี่ยงที่เกิดจากความเสียหายระหว่างการขนส่งไปยังต่างประเทศ และขาดความรู้ด้านการส่งออก

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 พบว่า แนวทางเพิ่มศักยภาพในการส่งออกผลิตภัณฑ์ประเภทผ้าและเครื่องแต่งกายของธุรกิจโอท็อป 5 ดาว จังหวัดชายแดนใต้ จากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กรของผลิตภัณฑ์ประเภทผ้าและเครื่องแต่งกายของธุรกิจโอท็อป 5 ดาว จังหวัดชายแดน ผลการศึกษาการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ (Kharemdabe, Phaichannan, Maseng, and Chaparang, 2018 : 185) พบว่า แนวทางพัฒนาตลาดเสื้อใต้ปมรักสยะลา สามารถดำเนินการได้ใน 3 ด้านสำคัญ คือ (1) ส่งเสริมและสนับสนุนการรวมกลุ่มของผู้ประกอบการเสื้อใต้ปม โดยอาจจัดตั้งเป็นกลุ่มวิสาหกิจ หรือสหกรณ์ (2) ส่งเสริมและสนับสนุนการยกระดับผลิตภัณฑ์เสื้อใต้ปมสู่การได้รับรองมาตรฐาน ผลิตภัณฑ์ชุมชน (มผช.) พร้อมทั้งกำหนดรูปแบบและลวดลายให้มีความเหมาะสมกับตลาดแต่ละแห่ง (3) ส่งเสริมและสนับสนุนช่องทางการซื้อขายผ่านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ E-Commerce เพื่อให้มีประสิทธิภาพด้านต้นทุนที่เหมาะสม แนวทางการดำเนินการดังกล่าวนี้ ควรได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐทั้งในพื้นที่ และในระดับประเทศ เพื่อสร้าง

ความสามารถในการแข่งขันของ ผู้ประกอบการกลุ่มดังกล่าวต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (Jearakul, 2014 : 177-191) พบว่า แนวทางการเตรียมความพร้อมของผู้ประกอบการ OTOP สู่การรวมตัวของ AEC ตามกรอบ ASEAN SMEs นั้นต้องเกิดจากความร่วมมือทั้งภาครัฐและเอกชน ที่มีความจริงจังในการร่วมมือกันอย่างบูรณาการ เพื่อช่วยพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยควรเริ่มพัฒนาจากการสร้างแรงบันดาลใจ และความมุ่งมั่นตั้งใจของผู้ประกอบการเอง รวมทั้งเน้นด้านการสร้างเครือข่ายเพื่อการแลกเปลี่ยนและแบ่งปัน ข้อมูลข่าวสารระหว่างกัน ในด้านการบริหารจัดการ ต้องมีการพัฒนาฝีมือแรงงาน รวมถึงทักษะ ด้านภาษา รวมทั้งให้ความรู้ด้านต่างๆ ของอาเซียน ส่วนด้านการตลาด ควรสร้างนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ใหม่ที่มีสร้างคุณค่าให้กับผู้บริโภค พัฒนารูปแบบของบรรจุภัณฑ์ พัฒนาผลิตภัณฑ์ให้ได้รับการรับรองมาตรฐาน พร้อมทั้งหากกลุ่มตลาดเป้าหมายและช่องทางการตลาดในการกระจายสินค้าให้ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายในต้นทุนที่ต่ำที่สุด สำหรับด้านการผลิตควรมีการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการผลิต หาแหล่งวัตถุดิบที่มีต้นทุนต่ำ ด้านการเงิน และแหล่งเงินทุน ควรมีการใช้ระบบการเงินและบัญชีที่ถูกต้อง มีความรู้เรื่องต้นทุนและจุดคุ้มทุน สนับสนุนเรื่องแหล่งทุนต้นทุนต่ำ ด้านเทคโนโลยีควรมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในระบบการทำงาน รวมถึงระบบสารสนเทศ และด้านการสร้างเครือข่ายธุรกิจ ผู้ประกอบการควรหาพันธมิตรธุรกิจทั้งในด้านการผลิตและการจัดจำหน่าย และสำหรับภาครัฐ ควรให้การสนับสนุนในเรื่องข้อมูลที่ทันสมัยเกี่ยวกับ AEC อบรมให้ความรู้และประสานแหล่งเงินทุนต้นทุนต่ำ เพื่อสร้างความแข็งแกร่งในการแข่งขันในตลาดทั้งในประเทศและต่างประเทศต่อไป

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อการพัฒนาผู้ประกอบการโอท็อป 5 ดาว ผลิตภัณฑ์ประเภทผ้าและเครื่องแต่งกาย เพื่อการส่งออก ดังนี้

1.1 ควรมีการจัดตั้งเครือข่ายกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจโอท็อปเพื่อการส่งออก โดยการคัดเลือกประธานกลุ่มธุรกิจโอท็อป 5 ดาว ที่ประสบความสำเร็จมาเป็นพี่ปรึกษา เป็นพี่เลี้ยง คอยชี้แนะแนวทางในการบริหารกลุ่มและกระบวนการส่งออก เพื่อช่วยเหลือแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน เพื่อการขับเคลื่อนให้เครือข่ายมีการรวมตัวกัน พร้อมจะผลักดันให้เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในตลาดในอุตสาหกรรมประเภทเดียวกัน และสร้างความเติบโตทางธุรกิจแบบยั่งยืนได้

1.2 ควรให้หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องกับการส่งออกในระดับพื้นที่ อาทิเช่น สำนักงานพาณิชย์จังหวัด เป็นศูนย์กลางของเครือข่ายในการประสานงาน สนับสนุน ส่งเสริมและประคับประคองเครือข่ายที่รวมกันเพื่อผลักดันการส่งออก

1.3. การพัฒนาศักยภาพของกลุ่มธุรกิจโอท็อปที่มีข้อจำกัดด้านบุคลากรของกลุ่มที่จะพัฒนาตนเอง ให้งานที่มีความรู้ความสามารถในการถ่ายทอดองค์ความรู้ในการพัฒนาสมาชิกกลุ่มที่อยู่ในเครือข่าย และจัดพบปะกันเป็นระยะ อาทิ เป็นรายเดือนหรือไตรมาสและควรจะมีการเชิญหน่วยงานหรือวิทยากรมาช่วยพัฒนาและเพิ่มทักษะฝีมือแรงงานต่อยอดยกระดับผลิตภัณฑ์เพื่อการส่งออก

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 กลุ่มผลิตภัณฑ์โอท็อป 5 ดาวที่ศึกษาครั้งนี้ ศึกษาจำกัดเฉพาะผู้ประกอบการกลุ่มผลิตภัณฑ์ประเภทผ้าและเครื่องแต่งกายเฉพาะพื้นที่จังหวัดชายแดนใต้ ในการศึกษาต่อไปในอนาคตควรมีการศึกษาผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์ประเภทผ้าและเครื่องแต่งกายของพื้นที่อื่นๆ ด้วย เพื่อให้ได้เป็นแนวทางว่าผลิตภัณฑ์โอท็อป 5 ดาว ประเภทผ้าและเครื่องแต่งกายของพื้นที่อื่นๆ สามารถพัฒนาศักยภาพการผลิตและการส่งออกได้มากน้อยเพียงใดอันจะนำไปสู่การพัฒนาเป็นองค์ความรู้หรือ Best Practice ของโอท็อป 5 ดาวประเภทผ้าและเครื่องแต่งกายเพื่อการส่งออก

2.2 กลุ่มผลิตภัณฑ์โอท็อป 5 ดาวที่ศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาเฉพาะกลุ่มผลิตภัณฑ์ประเภทผ้าและเครื่องแต่งกาย ดังนั้นเพื่อให้ได้แนวทางเพื่อการส่งออกที่สามารถนำมาปรับใช้ในบริบทต่างๆ ได้กว้างขึ้น ควรมีการศึกษากลุ่มผลิตภัณฑ์โอท็อป 5 ดาวประเภทอื่นๆ เปรียบเทียบร่วมด้วย

เอกสารอ้างอิง

- Bangkok Business. (2020). The state pushes OTOP products through Three hundred billion baht, 2020. *Online*. Retrieved October 10, 2020, from: <https://www.bangkokbiznews.com/news/detail/857655>.
- Bureau of Local Wisdom and Community Enterprise Promotion. (2020). General information of the One Tambon One Product Project. *Online*. Retrieved October 10, 2020, from : <https://cep.cdd.go.th/otop/generalinformationotop>.
- Department of International Trade Promotion. (2016). Knowledge of the economy following the world market. *Online*. Retrieved 11 October 2020, from: https://www.ditp.go.th/contents_attach/146204/146204.pdf.
- Government Savings Bank Research Center. (2019). Textile and apparel manufacturing industry. *Online*. Retrieved October 11, 2020, from : https://www.gsbresearch.or.th/wp-content/uploads/2020/01/IN_textile_12_62_detail.pdf.
- Jearakul, T. (2014). Problems and guidelines for adjusting OTOP in preparation for AEC opening. *Journal of Executives*. 34 (1), 177-191.
- Kharemdabe, S., Phaichannan, A., Maseng, Y., & Chaparang, T. (2018). *A Study of Approaches. Developing the tee shirt market for export to Malaysia, a case study of Marakas Yala Market (Research report)*. Bangkok: Office of the National Research Council of Thailand (NRCT) and the Office of Research Fund (TRF).
- Leeatham, P., Phuangsaibai, S., Phannarong, S., & Bunsena. P. (2016). Sustainability Assessment of Community Product Manufacturers. *Economics journal Chiang Mai University*. 20 (1),1-43.

- Laothong, P. (2015). Development of guidelines for building a network of community enterprises. Fabric and apparel products group. *Journal of Quality of Life and Law*. 11 (2), 126-138.
- Pongthongmuang, P., & Wangsirikul, W. (2020). Marketing mix of OTOP products, clothing and apparel. Narathiwat Province A case study of the batik group Narathiwat Province. *Journal of Management and Development Ubon Ratchathani Rajabhat University*. 7 (1), 105-116.
- Puttikanjanakul, A., Phatarowat, W., & Limpiangkanaan, P. (2015). Guidelines for the development of the operations of One Tambon One Product (OTOP) to support the ASEAN Community (AEC) of entrepreneurs in Hang Dong District. Chiang Mai Province. *Journal of Marketing and Management Rajamangala University of Technology Thanyaburi*. 2 (1), 75-85.
- Saithep, K., & Permthai, P. (2017). Guidelines for the development of local products for export of the Artificial Flower Community Enterprise Group, Mae Tha Subdistrict, Lampang Province. *Journal of Modern Management Science*. 10 (2), 1-11.

**แนวทางการแก้ไขปัญหามาจากการนำแนวคิดการตั้งวัตถุประสงค์และผลลัพธ์
มาใช้ในการบริหารองค์กร : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น
Problems Solving Guideline of Objective and Key Results (OKRs)
: A Case Study of Khon Kaen University**

ศิริวารินทร์ วานมนตรี และ อมรรวรรณ รังกุล

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

Siriwarin Wanmontree and Amornwan Rangkoon

Khon Kaen University, Thailand

Corresponding Author, E-mail : siriwa@kku.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ปัญหาและสาเหตุของปัญหาในการบริหารองค์กรด้วยแนวคิดการตั้งวัตถุประสงค์และผลลัพธ์ 2) เสนอแนวทางแก้ไขปัญหามาจากการบริหารองค์กรโดยใช้แนวคิดการตั้งวัตถุประสงค์และผลลัพธ์ กรณีศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกและมีเกณฑ์การคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลหลัก 3 เกณฑ์ ได้ผู้บริหารและบุคลากรจำนวน 10 คน เพื่อสัมภาษณ์และระดมสมองโดยใช้ระบบควบคุมคุณภาพแบบคิซเซอร์เคลในการวิเคราะห์หาปัญหาหลักและใช้แผนภาพก้างปลาในการหาสาเหตุของปัญหา พร้อมทั้งเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญห

ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัญหาและสาเหตุจากการบริหารองค์กรโดยใช้แนวคิดการตั้งวัตถุประสงค์และผลลัพธ์ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่สำคัญคือการไม่บรรลุเป้าหมายและผลลัพธ์ตามที่กำหนด จากสาเหตุหลัก 4 สาเหตุ คือ 1.1) ด้านบุคลากร คือบุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานและไม่เห็นความสำคัญหรือไม่รู้สึกมีส่วนร่วมกับการดำเนินงาน 1.2) ด้านวัสดุอุปกรณ์ คือระบบรายงานผลการดำเนินงานมีความยุ่งยากซับซ้อน 1.3) ด้านกระบวนการ คือการที่มหาวิทยาลัยมีทิศทางการดำเนินงานไม่ชัดเจนและโครงสร้างองค์กรไม่สอดคล้องต่อการดำเนินงานตามเป้าหมาย และ 1.4) ด้านสิ่งแวดล้อม ด้วยสถานการณ์โรคระบาดโควิด 19 ส่งผลให้การดำเนินงานไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ไม่สามารถดำเนินการในบางกิจกรรมได้ และ 2) เสนอแนวทางการแก้ไขปัญหามาจากการบริหารองค์กรโดยใช้แนวคิดการตั้งวัตถุประสงค์และผลลัพธ์ พบว่ามีรูปแบบการจัดโครงการ 4 โครงการ คือ 2.1) โครงการอบรมให้ความรู้กับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับแนวคิดการตั้งวัตถุประสงค์และผลลัพธ์ 2.2) โครงการจุดประกายฝันวันแห่ง OKRs 2.3) โครงการติดตามและประเมินความสำเร็จของการตั้งวัตถุประสงค์และผลลัพธ์ด้วยการใช้ OKRs's Software และ 2.4) โครงการทบทวนตัววัด การตั้งวัตถุประสงค์และผลลัพธ์โดยลดจำนวนตัววัดลง เพื่อให้ได้วัตถุประสงค์ที่โฟกัสยิ่งขึ้น อันจะเป็น

ประโยชน์สำหรับสถาบันอุดมศึกษา หน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่สนใจนำแนวคิดการบริหารองค์กรนี้ไปประยุกต์ใช้ต่อไป

คำสำคัญ : แนวทาง ; การแก้ไขปัญหา ; การตั้งวัตถุประสงค์และผลลัพธ์

Abstracts

The objectives of this independent study are 1) problems and causes of organizational management with such tools and 2) suggest solutions to problems arising from OKRs. The qualitative study was conducted using in-depth interviews and with three interviewee selection criteria, resulting in 10 Key information as executives and personnel of Khon Kaen University. The QC Circle process has been used to prioritize the importance of problems and use the Ishikawa diagram to find the root cause of the problem.

The result from 1) importance of problem did not achieve to the goals, and the result from cause and effect analysis are 4 main causes can be summarized as follows: 1.1) Personnel, the OKRs, which set by the University, were not importance or do not feel involved in the operation of OKRs. 1.2) Materials, which are the performance reporting system is complicated 1.3) Process, that the University has unclear direction of operation and the organizational structure is inconsistent with the operations according to the OKRs. 1.4) Environmental, with the Covid 19 situation as a result, the operation did not meet the goals some activities cannot be performed. Therefore, 2) it was suggested that 2.1) Knowledge training program for those involved in OKRs. 2.2) A project to enhance understanding until it becomes an organizational culture in making OKRs for the community in KK University. 2.3) Follow up and evaluate the success of OKRs using OKRs's Software. 2.4 Reduce the number of OKRs to achieve more focus OKRs.

Keyword: Guideline; Problems Solving; Objective and Key Results (OKRs)

บทนำ

การบริหารองค์กรด้วยแนวคิดการตั้งวัตถุประสงค์และผลลัพธ์หรือ OKRs นั้น เป็นเครื่องมือการบริหารผลงานที่ให้ความสำคัญกับการมุ่งเน้นเป้าหมายและผลลัพธ์การดำเนินงานในเรื่องที่สำคัญมีผลกระทบ ต่อองค์กร โดยมีการติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งยังเน้นการทำงานที่เชื่อมโยงสนับสนุนซึ่งกัน และกัน ซึ่งถือเป็นกลไกที่ทำให้เกิดการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับ อีกทั้งทำให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรที่ ทำงานกันเป็นทีม อันจะนำไปสู่การลดปัญหาการทำงานแค่ตามความรับผิดชอบ นอกจากนี้ด้วยลักษณะเด่นอีก ประการของแนวคิดนี้ทำให้มีการกำหนดเป้าหมายที่ท้าทาย ซึ่งถือเป็นการผลักดันหรือส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรม และมีส่วนทำให้พนักงานได้พัฒนาขีดความสามารถของตนเองให้สูงขึ้นเรื่อยๆ (อังคณา แซ่เจีย, 2561 : 2)

เครื่องมือการบริหารผลงานโดยการตั้งวัตถุประสงค์และผลลัพธ์ได้รับความสนใจและเชื่อว่าสามารถ นำไปประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานขององค์กรหรือบริษัททั้งภายในประเทศและต่างประเทศ โดยในปี ค.ศ. 2016 John F. Doerr ผู้บริหารบริษัท Google ซึ่งเป็นบริษัทผู้ให้บริการเครื่องมือค้นหาข้อมูลชั้นนำระดับโลก

และถือเป็นผู้นำตลาดด้านบริการดังกล่าว ได้เลือกใช้แนวคิดการตั้งวัตถุประสงค์และผลลัพธ์ในการบริหารผลงานองค์กรและประสบความสำเร็จจนกลายเป็นที่รู้จักในวงกว้างและในปัจจุบันมีบริษัทชั้นนำระดับโลกหลายบริษัท หลายอุตสาหกรรมได้เลือกใช้เช่นเดียวกัน ได้แก่ LinkedIn, GoPro, Spotify, Flipboard, Twitter, Oracle เป็นต้น เช่นเดียวกันนี้บริษัทเอกชนชื่อดังหลายแห่งและหน่วยงานภาครัฐในประเทศไทยก็ได้หันมาให้ความสนใจกับแนวคิดนี้ เช่น บริษัทศรีจันทร์, บริษัททวงใน, บริษัทจิตตะ, บริษัทบิลค์ไทยแลนด์และโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ซึ่งหลายแห่งปรับใช้จนประสบความสำเร็จและบางแห่งอยู่ในช่วงระยะนำร่องหรือช่วงเริ่มต้นดำเนินการตามรูปแบบตามแนวคิดนี้ (นิภาพรรณ เจนสันติกุล, 2563 : 367-382) การนำ แนวคิดการตั้งวัตถุประสงค์และผลลัพธ์มาใช้โดยมีวัตถุประสงค์หลัก (Objective) เป็นการบอกจุดมุ่งหมายขององค์กรในระดับต่างๆ และมีผลลัพธ์ (Key Results) ซึ่งเป็นตัวประเมินที่ทำให้รู้ว่าบรรลุจุดมุ่งหมายที่ตั้งเป้าหมายไว้ โดยกำหนดค่าความสำเร็จที่ทำให้จุดมุ่งหมายนั้นบรรลุผลได้ นอกจากนี้การเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหารสามารถกำหนดวัตถุประสงค์ร่วมกันได้ บุคลากรมีความเข้าใจทิศทางและเป้าหมาย สามารถนำไปปฏิบัติในการทำงานประจำวัน จนทำให้การขับเคลื่อนกลยุทธ์เกิดผลสำเร็จได้ (พลหัส ต่ออุดม, 2561 : 2) และพบว่าองค์กรที่นำแนวคิดนี้มาใช้ มักจะเป็นองค์กรที่เริ่มธุรกิจใหม่ (Start Up) ขนาดองค์กรไม่ใหญ่มากนัก เน้นการทำธุรกิจแบบก้าวกระโดด เน้นการนำเทคโนโลยีและแอปพลิเคชันมาใช้ในการดำเนินธุรกิจ ต้องการให้เกิดผลลัพธ์อย่างรวดเร็วมีความยืดหยุ่นและคล่องตัวในการดำเนินงานสูง หากองค์กรต้องการปรับเปลี่ยนอย่างรวดเร็ว เพื่อเผชิญกับการแข่งขันในตลาด ผู้บริหารที่ให้ความสำคัญต่อการบริหารที่มีความยืดหยุ่นในการนำแนวคิดนี้มาใช้ในองค์กร จะทำให้เกิดความคล่องตัวและความร่วมมือในการทำงานมากขึ้น

มหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งเป็นองค์กรภาครัฐได้เริ่มนำแนวคิดการตั้งวัตถุประสงค์และผลลัพธ์ มาใช้ในการบริหารองค์กร เมื่อปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 โดยใช้เป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย (พ.ศ. 2562-2566) เพื่อให้มหาวิทยาลัยบรรลุเป้าหมายและให้ทุกส่วนงานมีผลการดำเนินงานที่ดีขึ้นอย่างก้าวกระโดดและสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย ตลอดจนมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยไปสู่วิสัยทัศน์ด้วยเห็นว่าแนวคิดการตั้งวัตถุประสงค์และผลลัพธ์เป็นเครื่องมือที่บริหารองค์กรโดยการกำหนดเป้าหมายและผลลัพธ์ เป็นตัววัดผลเพื่อบอกให้ทราบว่าได้บรรลุจุดมุ่งหมาย รวมทั้งความโดดเด่นของแนวคิดการตั้งวัตถุประสงค์และผลลัพธ์ถือเป็นตัวประสานระหว่างผู้บริหาร หัวหน้างาน และผู้ปฏิบัติงาน โดยทุกระดับจะต้องกำหนดวัตถุประสงค์ (Objective) ที่สนับสนุนและเชื่อมโยงถึงกันและกำหนดผลลัพธ์ (Key Results) ที่สามารถวัดผลในเชิงปริมาณได้ ซึ่งจะช่วยให้ทุกส่วนงานเกิดการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลในการบริหารจัดการองค์กร (กองยุทธศาสตร์ ฝ่ายบริหาร มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2564 : 3) ซึ่งมหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้มีการถ่ายทอดแนวคิดการตั้งวัตถุประสงค์และผลลัพธ์จากผู้บริหารระดับสูงลงสู่ระดับล่าง จนถึงระดับบุคคล โดยกำหนดให้มีการจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติงานระหว่างอธิการบดีกับคณบดี และระหว่างรองอธิการบดีกับผู้อำนวยการของหน่วยงานสนับสนุน โดย

ใช้แนวคิดการตั้งวัตถุประสงค์และผลลัพธ์เป็นเครื่องมือในการวัดผลการปฏิบัติงานเพื่อให้มหาวิทยาลัยบรรลุเป้าหมายและให้ทุกส่วนงานมีผลการดำเนินงานที่ดีขึ้นสอดคล้องกับเป้าหมายของมหาวิทยาลัย แต่จากผลการดำเนินงานที่ผ่านมาพบว่าแนวคิดการตั้งวัตถุประสงค์และผลลัพธ์ยังไม่ค่อยประสบความสำเร็จเท่าใดนักทั้งในส่วนของการกำหนดตัววัด กระบวนการดำเนินงานและการรวบรวมข้อมูลรายงานผล เป็นต้น

ดังนั้นการศึกษานี้จึงมุ่งศึกษาปัญหาและสาเหตุของปัญหาที่พบจากการใช้แนวคิดการตั้งวัตถุประสงค์และผลลัพธ์ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น พร้อมทั้งเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อเป็นแนวทางและข้อควรระวังสำหรับสถาบันอุดมศึกษา หน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่สนใจนำแนวคิดการตั้งวัตถุประสงค์และผลลัพธ์ไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาและสาเหตุของปัญหาจากการบริหารองค์กรโดยใช้แนวคิดการตั้งวัตถุประสงค์และผลลัพธ์ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น
2. เพื่อเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาจากการนำแนวคิดการตั้งวัตถุประสงค์และผลลัพธ์มาใช้ในการบริหารองค์กรของมหาวิทยาลัยขอนแก่น

ระเบียบวิธีวิจัย

ขอบเขตการศึกษา

การศึกษานี้ผู้ศึกษาทำการศึกษาในฐานะหน่วยงานที่เป็นผู้ประสานกระบวนการดำเนินงานระหว่างผู้กำหนดวัตถุประสงค์และผลลัพธ์ (ผู้บริหารมหาวิทยาลัย) กับผู้นำวัตถุประสงค์และผลลัพธ์ไปปฏิบัติ (ผู้บริหารคณะ หน่วยงาน บุคลากร) ดังนั้นขอบเขตของการศึกษาคือมุ่งเน้นศึกษาปัญหา สาเหตุจากการนำแนวคิดการตั้งวัตถุประสงค์และผลลัพธ์ไปปฏิบัติ เพื่อสะท้อนถึงผู้กำหนดวัตถุประสงค์และผลลัพธ์ พร้อมทั้งหาแนวทางแก้ไขปัญหาลำดับต่อไป

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษานี้ใช้วิธีการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) มีการออกแบบการสัมภาษณ์โดยมีประเด็นข้อคำถามเกี่ยวกับปัญหาและสาเหตุของปัญหา พร้อมทั้งข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาจากการดำเนินงานโดยมีรายละเอียดดังนี้

ขั้นที่ 1 การศึกษาปัญหาที่เกิดจากการดำเนินงานด้วยแนวคิดการตั้งวัตถุประสงค์และผลลัพธ์

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากรายงานผลการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์และผลลัพธ์ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562-2563 การสัมภาษณ์ถ่ายทอดตัวชี้วัดตามแนวคิดการตั้งวัตถุประสงค์และผลลัพธ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563-2564 รายงานผลการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์

และผลลัพธ์ของคณะหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย การประชุมสัมมนาเครือข่ายผู้ปฏิบัติงานแผนและประกันคุณภาพ เพื่อนำมาศึกษาและรวบรวมประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานและนำไปใช้ในการกำหนดโครงสร้างแบบสัมภาษณ์ แล้วทำการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลหลัก โดยมีเกณฑ์การคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลหลัก 3 เกณฑ์คือ 1) เป็นบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามแนวคิดการตั้งวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัย 2) เป็นผู้ให้ข้อมูลเชิงลึกได้และมีความเต็มใจ สละเวลาในการให้สัมภาษณ์ 3) มีอายุงานไม่ต่ำกว่า 10 ปี เนื่องจากจะเป็นผู้ที่มีความเข้าใจในวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัย ทำให้ได้ผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 10 คน ประกอบด้วย ผู้บริหารคณะ ผู้บริหารหน่วยงาน ผู้ตรวจประเมินคุณภาพ และผู้ปฏิบัติงานด้านแผนและประกันคุณภาพ และทำการสัมภาษณ์จากโครงสร้างแบบสัมภาษณ์และมีคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ โดยถามประเด็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานตามแนวคิดการตั้งวัตถุประสงค์และผลลัพธ์ที่ได้รับมอบหมายจากมหาวิทยาลัยและการดำเนินงานภาพรวมภายในคณะ แล้วทำการจัดลำดับความสำคัญของปัญหาด้วยระบบควบคุมคุณภาพควิซีเซอร์เคิล (QC CIRCLE) ทำให้ได้ปัญหาหลักที่สำคัญ โดยคำนึงถึงองค์ประกอบ 3 ประการคือ ความถี่ในการเกิดปัญหาหรือโอกาสในการเกิดปัญหา ความรุนแรงของปัญหา และความเป็นไปได้ในการแก้ปัญหา มีเกณฑ์ประเมินปัญหาจากสูตรนี้ โดยมีระดับสเกลการให้คะแนน ระดับ 1-4

$$RPN = S \times O \times D$$

โดย RPN = ตัวเลขแสดงลำดับความสำคัญก่อนหลังของปัญหา

(Risk Priority Number)

S = ความรุนแรงของปัญหา (Severity)

O = ความถี่ของปัญหา (Occurrence หรือ Frequency)

D = ความเป็นไปได้ในการแก้ปัญหา (Detection)

เมื่อทำการวิเคราะห์จนได้ปัญหาหลักที่สำคัญ 1 ปัญหาแล้ว ก็นำปัญหาดังกล่าวไปทำการระดมสมองกับผู้ให้ข้อมูลหลักอีกครั้ง เพื่อหาสาเหตุของปัญหาดังกล่าวต่อไป

ขั้นที่ 2 การศึกษาสาเหตุของปัญหาที่เกิดจากการดำเนินงานด้วยแนวคิดการตั้งวัตถุประสงค์และผลลัพธ์

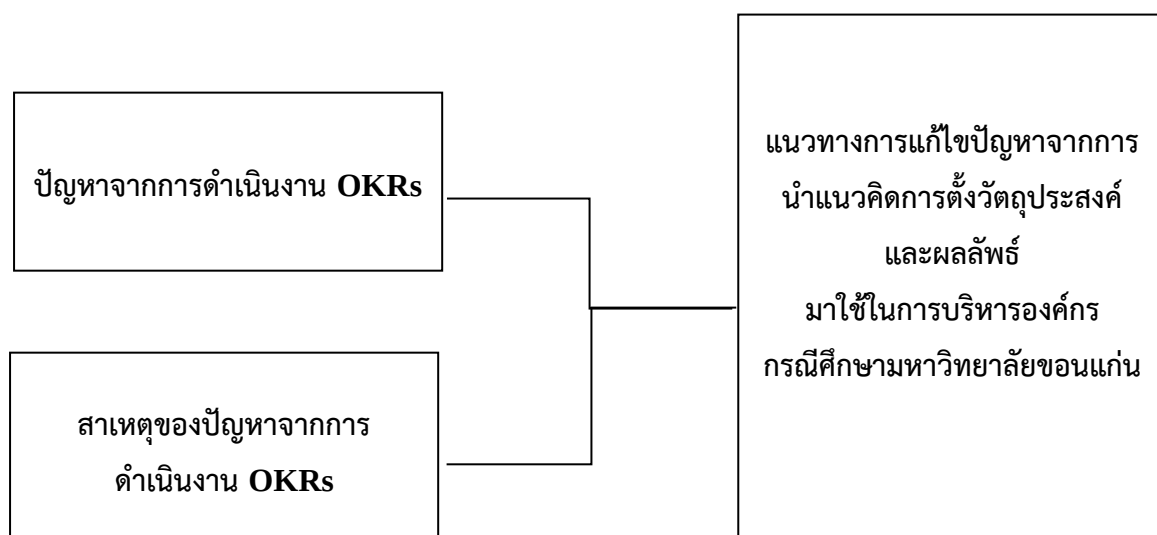
เมื่อได้ผลการศึกษาปัญหาหลักจากขั้นที่ 1 แล้ว ก็นำปัญหาหลักที่ได้มาทำการระดมสมองกับผู้ให้ข้อมูลหลัก 10 คนอีกครั้งเพื่อหาสาเหตุหลักของปัญหาโดยการสร้างแผนภาพก้างปลา (Ishikawa diagram) ให้ร่วมกันระดมสมองแสดงความคิดเห็นถึงสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้น

ขั้นที่ 3 การนำเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานด้วยแนวคิดการตั้งวัตถุประสงค์และผลลัพธ์

เมื่อได้ผลการศึกษาปัญหา สาเหตุของปัญหา ข้อเสนอแนะจากผู้ให้ข้อมูลหลักถึงแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น รวมถึงข้อมูลจากแนวคิดแนวทางการตั้งวัตถุประสงค์และผลลัพธ์และประสบการณ์ในการทำงานเกี่ยวกับแนวคิดนี้ของผู้ศึกษาเอง แล้วทำการวิเคราะห์สังเคราะห์ถึงสาเหตุรากเหง้าของปัญหา ร่วมกับข้อมูลอื่นดังที่กล่าวมาแล้วเพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหาจากการนำแนวคิดการตั้งวัตถุประสงค์และผลลัพธ์ มาใช้ในการบริหารองค์กร กรณีศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น ผู้ศึกษานำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดการศึกษาประกอบด้วย



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผลการวิจัย

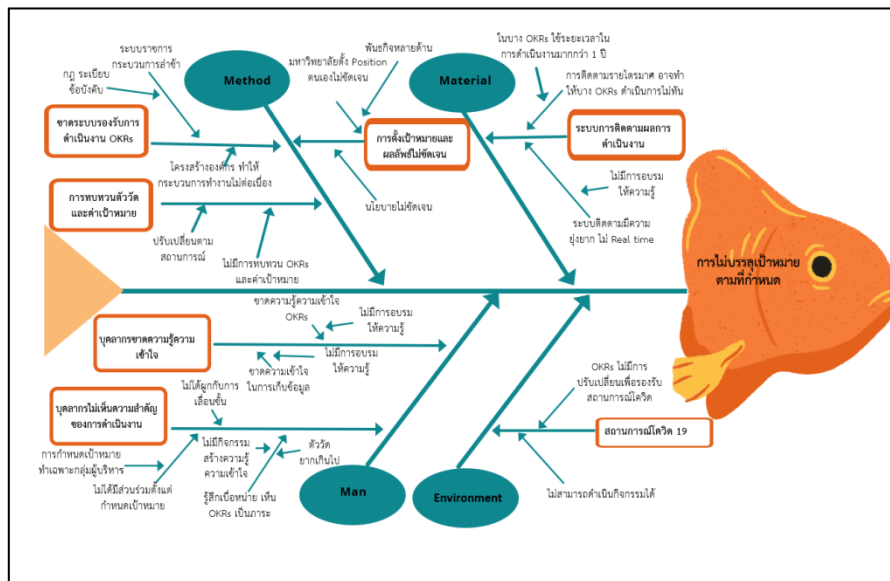
จากวัตถุประสงค์ของการศึกษาและวิธีดำเนินการศึกษาดังที่กล่าวมาข้างต้นแล้วนั้น ทำให้ได้ผลการศึกษา ดังนี้

1. ผลการศึกษาปัญหาและสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานตามแนวคิดการตั้งวัตถุประสงค์และผลลัพธ์ พบว่าเมื่อทำการรวบรวมประเด็นปัญหาจากข้อมูลทุติยภูมิ นำมาจัดกลุ่มปัญหาและทำการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักทำให้ได้ปัญหาทั้งสิ้น 12 ปัญหา จากนั้นทำการคัดเลือกปัญหาหลักที่เกิดขึ้น 1 ปัญหาหลัก ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การคัดเลือกปัญหาหลัก

กลุ่มปัญหา	ความ รุนแรง ของ ปัญหา	ความถี่ ของ ปัญหา	ความ เป็นไปได้ ในการ แก้ปัญหา	ความ สำคัญ ของ ปัญหา
1. นโยบายของมหาวิทยาลัยไม่ชัดเจน	3	2	2	12
2. การไม่บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนด	4	4	2	32
3. โครงสร้างการบริหารองค์กรไม่สอดคล้องกับการดำเนินงานไปสู่เป้าหมาย	3	2	3	18
4. การสื่อสารทำความเข้าใจและถ่ายทอด OKRs ทั้งทั้งองค์กร	1	2	3	6
5. ระบบการบริหารองค์กรยังคงอิงระบบราชการ	2	2	2	8
6. ระยะเวลา/ห้วงเวลาในการดำเนินงาน	2	2	3	12
7. สถานการณ์โควิด 19	2	1	4	8
8. การจัดเก็บข้อมูลและระบบรายงานผลการดำเนินงาน	1	1	2	2
9. Mindset ของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย	3	2	4	24
10. OKRs มีจำนวนมากเกินไป	3	4	1	12
11. บุคลากรเกิดความเบื่อหน่ายจากการที่ได้รับผิดชอบ OKRs จากมหาวิทยาลัย	2	2	3	12
12. OKRs บางตัวมีการตั้งเป้าหมายที่สูงเกินไป	2	2	2	8

จากตารางที่ 1 ทำให้ได้ปัญหาหลักคือการไม่บรรลุเป้าหมายตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด โดยมีค่าความสำคัญของปัญหาเท่ากับ 32 และรองลงมาคือปัญหาเรื่อง Mindset ของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย ซึ่งมีค่าความสำคัญเท่ากับ 24 อันเกิดจากสาเหตุของปัญหาหลายประการโดยใช้หลักการ 4M และ 1E ในการจัดกลุ่มสาเหตุของปัญหาเพื่อระดมสมอง อันประกอบไปด้วย ด้านบุคลากร (Man) ด้านวัสดุอุปกรณ์ (Material) ด้านวิธีการ (Method) ด้านเครื่องจักร (Machine) และด้านสิ่งแวดล้อม (Environment) โดยแสดงดังภาพที่ 2 แผนภาพกังปลาแสดงสาเหตุของปัญหาที่ทำให้การดำเนินงานไม่บรรลุตามที่เป้าหมายตั้งไว้ โดยมีรายละเอียดดังนี้



ภาพที่ 2 แผนภาพกังปลาแสดงสาเหตุของปัญหา

1.1 สาเหตุการดำเนินงานด้วยแนวคิดการตั้งวัตถุประสงค์และผลลัพธ์อันเกิดจากบุคลากร (Man) จากการศึกษาพบว่า บุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานตามแนวคิดการตั้งวัตถุประสงค์และผลลัพธ์ กล่าวคือบุคลากรยังขาดความรู้ความเข้าใจในการกำหนดเป้าหมายและผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้การดำเนินงานตามตัววัดที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด อีกทั้งบุคลากรยังขาดความรู้ความเข้าใจในรายละเอียดของตัววัด รวมถึงการที่บุคลากรไม่เห็นความสำคัญของการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์และผลลัพธ์ที่ได้รับมอบหมาย ทั้งนี้เนื่องจากบุคลากรภายในคณะไม่ได้มีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายตั้งแต่แรก จึงเกิดความรู้สึกว่าไม่ได้มีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย อีกทั้งยังเกิดความเบื่อหน่ายคิดว่าตัววัดเป็นภาระที่จะต้องทำนอกเหนือจากงานที่ทำเป็นประจำ รวมถึงเมื่อไม่ได้นำแนวคิดนี้มาผูกกับการประเมินเลื่อนขั้น จึงทำให้บุคลากรไม่ให้ความสำคัญกับการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์และผลลัพธ์อีกด้วย

1.2 สาเหตุการดำเนินงานด้วยแนวคิดการตั้งวัตถุประสงค์และผลลัพธ์อันเกิดจากจากวัสดุ (Material) จากการศึกษาพบว่า ระบบรายงานผลการดำเนินงานที่มหาวิทยาลัยกำหนดในรูปแบบ Google form มีการใช้งานที่ค่อนข้างเข้าใจยาก การรายงานผลไม่เป็นเรียลไทม์ผู้ที่รายงานผลการดำเนินงานไม่สามารถรายงานหรือติดตามผลได้ตลอดเวลา และในเงื่อนไขของการติดตามผลของมหาวิทยาลัยเป็นรายไตรมาส ส่งผลให้วัตถุประสงค์และผลลัพธ์บางตัวไม่สามารถรายงานผลหรือเกิดผลขึ้นได้ภายในไตรมาสที่ 1 หรือ 2 ทำให้ข้อมูลในช่วงนี้อาจจะขาดหายไป

1.3 สาเหตุการดำเนินงานด้วยแนวคิดการตั้งวัตถุประสงค์และผลลัพธ์อันเกิดจากกระบวนการ (Method) จากการศึกษาพบว่า การที่มหาวิทยาลัยตั้งเป้าหมายไม่ชัดเจน อันเนื่องจากการกำหนดวัตถุประสงค์และผลลัพธ์ในการดำเนินงานจำนวนมากเกินไป อาจจะทำให้มหาวิทยาลัยมีพันธกิจหลายด้าน จึง

ส่งผลให้การดำเนินงานและผลลัพธ์ไม่ชัดเจน ตลอดจนทำให้บุคลากรมีความสับสนในทิศทางการดำเนินงานของแนวคิดการตั้งวัตถุประสงค์และผลลัพธ์

1.4 สาเหตุการดำเนินงานด้วยแนวคิดการตั้งวัตถุประสงค์และผลลัพธ์อันเกิดจากสิ่งแวดล้อม (Environment) เนื่องด้วยสถานการณ์โควิด 19 ส่งผลให้คณะหน่วยงานไม่สามารถดำเนินงานในบางตัววัดให้สามารถบรรลุเป้าหมายได้ ตัวอย่างเช่น ยกเลิกกิจกรรม MOU กับต่างประเทศ นักศึกษาแลกเปลี่ยนจากต่างประเทศไม่สามารถเดินทางมาได้ ไม่สามารถจัดกิจกรรมที่นักศึกษาต้องเข้าร่วมจำนวนมากได้ เป็นต้น

ทั้งนี้ การศึกษาสาเหตุของปัญหาที่ได้จากการระดมสมองแสดงความคิดเห็นร่วมกันของผู้ให้ข้อมูลหลักโดยใช้หลักการ 4M และ 1E ในส่วนของด้านเครื่องจักร (Machine) ไม่พบว่าเป็นสาเหตุของการเกิดปัญหา จึงไม่นำเครื่องจักรมาทำการวิเคราะห์

2. ผลการศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหาจากการดำเนินงานด้วยแนวคิดการตั้งวัตถุประสงค์และผลลัพธ์ เมื่อได้ผลการศึกษาทั้งหมดข้างต้นแล้ว ได้นำมาทำการวิเคราะห์สังเคราะห์ข้อมูลร่วมกับหลักการแนวคิดการตั้งวัตถุประสงค์และผลลัพธ์ และข้อเสนอแนะจากผู้ให้ข้อมูลหลัก รวมถึงข้อมูลจากประสบการณ์ในการทำงานเกี่ยวกับแนวคิดการตั้งวัตถุประสงค์และผลลัพธ์ของผู้ศึกษาเอง ทำให้ได้แนวทางในการแก้ไขปัญหาในรูปแบบการจัดโครงการ 4 โครงการคือ โครงการที่ 1 การอบรมให้ความรู้กับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามแนวคิดการตั้งวัตถุประสงค์และผลลัพธ์ เพื่อจะได้ให้ความสนใจรายละเอียดที่ถูกต้องและสามารถถ่ายทอดองค์ความรู้ดังกล่าวให้กับบุคลากรภายในคณะได้ ทำให้สามารถดำเนินการได้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด โครงการที่ 2 การสร้างความเข้าใจและวัฒนธรรมแนวคิดการตั้งวัตถุประสงค์และผลลัพธ์ให้กับประชาคมมหาวิทยาลัยขอนแก่นให้ทั่วถึงทั้งองค์กร กล่าวคือจัดกิจกรรมหรือโครงการเพื่อให้ผู้บริหารมหาวิทยาลัยหรือผู้บริหารคณะหน่วยงานเองสื่อสารทำความเข้าใจเรื่องการตั้งวัตถุประสงค์และผลลัพธ์ เพื่อให้ทุกคนเข้าใจและมองเป้าหมายไปในทิศทางเดียวกัน โครงการที่ 3 การมี OKRs's Software ในการติดตามและประเมินความสำเร็จ คือมีการจัดทำ จัดซื้อหรือพัฒนาซอฟต์แวร์เพื่อใช้ในการรายงานผลและติดตามผลการดำเนินงาน อันจะส่งผลให้ผู้รายงานผลสามารถเข้าถึงซอฟต์แวร์ได้ง่ายและผู้ติดตามผลการดำเนินงานก็สามารถติดตามผลได้ง่ายและได้ข้อมูลที่เป็นเรียลไทม์ และโครงการที่ 4 การทบทวนการกำหนดวัตถุประสงค์และผลลัพธ์โดยทำการปรับลดจำนวนตัววัดลง กล่าวคือ หากคำนึงถึงแนวคิดของการตั้งวัตถุประสงค์และผลลัพธ์ในเรื่องการเน้นเรื่องที่สำคัญและข้อเสนอแนะจากผู้ให้ข้อมูลหลักแล้ว มหาวิทยาลัยควรกำหนดวัตถุประสงค์หลักเฉพาะในเรื่องที่สำคัญ โดยทำการปรับลดจำนวนวัตถุประสงค์ที่ตั้งลงให้เหลือพันธกิจละ 5 วัตถุประสงค์ มหาวิทยาลัยขอนแก่นมี 4 พันธกิจ จึงควรมีจำนวน 20 วัตถุประสงค์หลัก

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาปัญหา สาเหตุของปัญหาและแนวทางในการแก้ไขปัญหาจากการดำเนินงานตามแนวคิดการตั้งวัตถุประสงค์และผลลัพธ์ ผลการศึกษาพบว่าปัญหาหลักของการบริหารองค์กรโดยใช้แนวคิดการตั้งวัตถุประสงค์และผลลัพธ์คือ การไม่บรรลุเป้าหมายตามที่มหาวิทยาลัยตั้งไว้ โดยมีสาเหตุของปัญหาหลายประการแบ่งตามหลัก 4M และ 1E โดยใช้แผนภาพกังปลา สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. สาเหตุด้านบุคลากร จากการที่บุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานตามแนวคิดการตั้งวัตถุประสงค์และผลลัพธ์ในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นความรู้ความเข้าใจในการตั้งค่าเป้าหมายหรือความรู้ความเข้าใจในการเก็บข้อมูลรายงานผลการดำเนินงาน ผู้ศึกษาจึงได้เสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหา คือ เสนอให้จัดโครงการอบรมให้ความรู้กับผู้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามแนวคิดนี้โดยตรง เพื่อให้เป็น KeyPerson ในการดำเนินงานภายในคณะหน่วยงาน สอดคล้องกับ เกศินี ประทุมสุวรรณ (2561 : 111-128) ที่ได้ศึกษาการประยุกต์ใช้แนวคิด OKRs กับโครงการสร้างเสริมสุขภาวะ และพบว่าปัญหาที่สำคัญของการดำเนินงาน OKRs คือผู้บริหารโครงการขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ OKRs และให้ข้อเสนอแนะคือ ผู้บริหารโครงการและคณะทำงานควรได้รับการอบรมด้านพัฒนาข้อเสนอโครงการ การประเมินผล และการประยุกต์ใช้ OKRs

2. สาเหตุด้านบุคลากรอีกประการหนึ่งคือ บุคลากรไม่ให้ความสำคัญในการดำเนินงานตามแนวคิดการตั้งวัตถุประสงค์และผลลัพธ์ กล่าวคือมีเพียงบุคลากรกลุ่มหนึ่งเท่านั้นที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงาน แต่ยังเหลือบุคลากรในส่วนอื่น ๆ ที่ไม่ให้ความสำคัญและไม่เห็นความจำเป็นที่จะต้องดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ที่ได้รับมอบหมาย ทำให้ยากต่อการดำเนินงานในภาพรวมของคณะหน่วยงาน ยากต่อการเก็บข้อมูลเมื่อบุคลากรภายในคณะหน่วยงานไม่ให้ความร่วมมือ สอดคล้องกับ อังคณา แซ่เจีย (2563 : 23) ที่ทำการศึกษาเรื่องการวัดผลการปฏิบัติงานหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ด้วย OKRs และพบว่าการพัฒนาองค์กรมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องอาศัยความร่วมมือจากบุคลากรทุกฝ่ายในการร่วมมือร่วมใจในการดำเนินงานให้ประสบความสำเร็จและเผชิญปัญหาขององค์กรและการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปและสอดคล้องกับ พลหัทธ ต่ออุดม (2563 : 4) ที่ได้นำเสนอการถ่ายทอดกลยุทธ์สู่ความสำเร็จด้วย OKRs ของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ โดยระบุว่าการศึกษาที่บุคลากรทุกคนสามารถใช้ความสามารถของตนในการทำให้องค์กรบรรลุในผลลัพธ์ตามที่มีการกำหนดเป้าหมายในวัตถุประสงค์ของแผนยุทธศาสตร์ การสื่อสารแบบสองทางทั้งบนสู่ล่าง (Top Down) และล่างสู่บน (Bottom-Up) ทำให้เกิดการตัดสินใจร่วมกันของบุคลากรทุกระดับ เป็นการสร้างพลังร่วมระหว่างผู้บริหารและบุคลากร เกิดคุณค่าในการบริการต่อองค์กรได้

3. สาเหตุด้านวัสดุอุปกรณ์ ในเรื่องของระบบติดตามผลการดำเนินงาน ได้เสนอแนวทางการแก้ไขปัญหา คือ การที่มหาวิทยาลัยจัดให้มีระบบติดตามและประเมินความสำเร็จของวัตถุประสงค์และผลลัพธ์ที่ตั้งด้วยการใช้ OKRs's Software คือการมีซอฟต์แวร์ติดตามและประเมินความสำเร็จ เพื่อให้มีการติดตามผลได้อย่างเรียลไทม์ ทำให้ผู้ใช้งานมีความเข้าใจมากยิ่งขึ้น

4. สาเหตุด้านกระบวนการ คือการที่มหาวิทยาลัยตั้งเป้าหมายไม่ชัดเจน มีการตั้งจำนวนวัตถุประสงค์มากเกินไป ผู้ศึกษาจึงได้เสนอแนวทางแก้ไขปัญหาคือการปรับลดจำนวนวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัยลง กล่าวคือผู้บริหารควรทำการทบทวนเลือกเฉพาะวัตถุประสงค์ที่สำคัญ สอดคล้องกับมคอ. 3 (2561 : 25) หลักการแนวคิด OKRs ในเรื่องการเน้นเรื่องที่สำคัญ เป็นการที่ให้องค์กรเลือกสิ่งที่สำคัญที่สุดที่ควรจะทำให้สำเร็จในไตรมาส นั้น ๆ และโดยทั่วไปจะตั้งวัตถุประสงค์ไว้ไม่เกิน 3-5 ข้อ เพราะหากมีจำนวนมากองค์กรจะไม่สามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่องแนวทางการแก้ไขปัญหาจากการนำแนวคิดการตั้งวัตถุประสงค์และผลลัพธ์ไปใช้ในการบริหารองค์กร กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งนี้

1.1 ผู้บริหารควรมีการทบทวนวิธีการกำหนดวัตถุประสงค์ โดยคำนึงถึงแนวคิดของการตั้งวัตถุประสงค์และผลลัพธ์ที่แท้จริง และให้ความสำคัญต่อการให้ความรู้และการสื่อสารแนวคิดนี้ให้ทั่วทั้งองค์กร อันจะทำให้บุคลากรรู้สึกมีส่วนร่วม เกิดวัฒนธรรมองค์กร

1.2 ผู้บริหารและผู้ที่ได้รับวัตถุประสงค์และผลลัพธ์ไปปฏิบัติ ควรตระหนักถึงการนำเอาข้อเสนอแนะและวิธีการแก้ไขปัญหามาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงาน

1.3 จากผลการศึกษาแสดงให้เห็นถึงปัญหาอุปสรรคและสาเหตุของปัญหาในการบริหารองค์กร โดยใช้ แนวคิดการตั้งวัตถุประสงค์และผลลัพธ์ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ฉะนั้นหากมหาวิทยาลัยหรือหน่วยงานภาครัฐ เอกชนจะเริ่มนำแนวคิดนี้ไปใช้ ก็ควรคำนึงถึงปัญหา สาเหตุดังกล่าว และทำการศึกษาทำความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับแนวคิดนี้อีกด้วย

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาครั้งนี้ได้ศึกษาปัญหา สาเหตุของปัญหาและเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหาแล้ว ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษาผลของการดำเนินงานตามแนวทางการแก้ปัญหาที่ผู้ศึกษาได้นำเสนอไว้ ด้วยการใช้หลักการ PDCA และหาผลการดำเนินงานตามแนวทางดังกล่าวเป็นการแก้ไขปัญหาที่ดีก็ทำการนำเสนอต่อผู้บริหารและแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นแนวปฏิบัติที่ดีต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กองยุทธศาสตร์ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น (2563). รายงานผลการดำเนินงานผลลัพธ์ตาม
วัตถุประสงค์ (OKRs). ฝ่ายบริหาร มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- เกศินี ประทุมสุวรรณ. (2561). การประยุกต์ใช้แนวคิด OKRs กับโครงการสร้างเสริมสุขภาวะ. วารสาร
รวมคำแห่งฉบับมนุษยศาสตร์. 38 (2). 111-128.
- นิภาพรรณ เจนสันติกุล. (2563). การบริหารองค์การด้วยการประยุกต์ใช้แนวคิด Objective and Key
Results Concept. วารสารคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. 37 (2).
367-382.
- นภดล รมโพธิ์. (2561). พัฒนางองค์กรและชีวิตด้วยแนวคิด OKRs. (พิมพ์ครั้งที่ 2). นนทบุรี : เอ็นพี อีบุคเทลิ
เจนซ์
- พฤษส์ ต่ออุดม. (2561). การถ่ายทอดกลยุทธ์สู่ความสำเร็จด้วย OKRs : โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระ
เกียรติ. ออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 12 พฤษภาคม 2564.แหล่งที่มา: <https://ขอนแก่นu.world/r44us>.
- อังคณา แซ่เจีย. (2561). การวัดผลการปฏิบัติงานหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ด้วย Objective and
Key Result (OKRs). วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี.
บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

การจัดการทรัพย์สินที่รับตามพระราชบัญญัติมาตรการในการปราบปรามผู้กระทำความผิดเกี่ยวกับยาเสพติด พ.ศ. 2534 ให้ตกเป็นของกองทุน

ป้องกันและปราบปรามยาเสพติด

Management of Assets Confiscated under the Drug Offender Suppression Act of 1991 for the Narcotics Prevention and Suppression Fund

พงศกร ทองมี

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

Pongsakorn Thongmee

Khon Kaen University, Thailand

Email: pongsakorn.t@kkumail.com

บทคัดย่อ

การจัดการทรัพย์สินที่รับตามพระราชบัญญัติมาตรการในการปราบปรามผู้กระทำความผิดเกี่ยวกับยาเสพติด พ.ศ. 2534 ให้ตกเป็นของกองทุนป้องกันและปราบปรามยาเสพติด เป็นกระบวนการจัดการทรัพย์สินของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด เมื่อศาลมีคำสั่งให้รับทรัพย์สินนั้น การวิจัยนี้มุ่งตอบคำถามที่ว่า การดำเนินการจัดการทรัพย์สินที่รับทรัพย์สินในคดียาเสพติดเพื่อตกเป็นของกองทุนป้องกันและปราบปรามยาเสพติดมีวิธีการและปัญหาอย่างไร ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการวิเคราะห์เอกสารและการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลหลักที่เกี่ยวข้องกับจำนวนทั้งสิ้น 13 คน ผลการวิจัยพบว่า การรับทรัพย์สินในคดียาเสพติดสามารถรับได้ 2 แบบ คือ การรับทรัพย์สินของกลางและการรับทรัพย์สินที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดเกี่ยวกับยาเสพติด ผลการวิจัยยังพบว่าอัตราจำนวนการยึดอายัดทรัพย์สินมีมูลค่าที่สูงกว่าอัตราจำนวนทรัพย์สินตกเป็นของกองทุนฯ เนื่องจากระยะเวลากระบวนการที่นานและสถานที่เก็บรักษาไม่เหมาะสม ทำให้ทรัพย์สินเสื่อมสภาพและมูลค่าลดลง และการตีความของทรัพย์สินที่สามารถรับได้มีความหมายกว้าง ฉะนั้น เพื่อการรับทรัพย์สินให้ตกเป็นของกองทุนป้องกันและปราบปรามยาเสพติดมีประสิทธิภาพมากขึ้น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติดควรแก้ไขกฎหมายโดยระบุทรัพย์สินที่สามารถรับได้หากทรัพย์สินนั้นเกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดนั้นโดยตรง

คำสำคัญ: การรับทรัพย์สิน; พระราชบัญญัติ; มาตรการในการปราบปรามผู้กระทำความผิด

Abstracts

Management of assets confiscated under the Drug Offender Suppression Act of 1991 to be transferred the Narcotics Prevention and Suppression Fund is a process of asset management of the Office of the Narcotics Control Board when the court orders the confiscation of the property. This research aimed to answer the question of how the proceedings of confiscation of assets in drug cases to be vested in the Narcotics Prevention and Suppression Fund are handled. The researchers employed a qualitative research methodology by analyzing related documents and conducting by in-depth interviews of 13 key informants who were involved in the proceedings. The results show that confiscation of property in a drug case can be carried out in two ways: confiscation of property directly involved with the case and confiscation of property in connection with the case. The results also show that the confiscation rate was higher than the rate of assets transferred to the Narcotics Prevention and Suppression Fund. This is because of long processing times and improper storage locations causing the property to deteriorate and decrease in value, and because of broad interpretation of confiscable properties. Therefore, for the confiscation of assets to be transferred to the Narcotics Prevention and Suppression Fund more effectively, the Narcotics Control Board should amend the law to specify that property can be forfeited if the property is directly related to the commission of the offense.

Keywords: Forfeiture; Act; Measures to Suppress Offenders

บทนำ

ปัญหาเสพติดเป็นปัญหาที่มีความรุนแรง ดังจะเห็นได้ว่ารัฐบาลทุกรัฐบาลได้ให้ความสำคัญกับปัญหาดังกล่าวอย่างมาก โดยได้กำหนดให้มึนโยบายในการป้องกันและปราบปรามการผลิตและค้ายาเสพติดอย่างต่อเนื่องและจริงจัง ประเทศไทยมีสถานการณ์การแพร่ระบาดของยาเสพติดอันดับต้น ๆ ของโลก โดยเป็นทั้งแหล่งผลิตและเป็นแหล่งทางผ่านกระจายยาเสพติด (Windle, 2015 : online) ในปีงบประมาณ 2563 ประเทศไทยมีจำนวนผู้เกี่ยวข้องกับยาเสพติดถูกดำเนินการตามกระบวนการยุติธรรม จำนวน 591,817 ราย มีการตรวจสอบและการอายัดทรัพย์สิน 1,623 ราย และถูกริบทรัพย์สิน 463.43 ล้านบาท การริบทรัพย์สินคดียาเสพติดที่มีจำนวนและมูลค่ามหาศาลเช่นนั้น มีกระบวนการและขั้นตอนในการจัดการทรัพย์สินที่ซับซ้อนยุ่งยากและต้องใช้ระยะเวลานาน ส่งผลต่อการเสื่อมสภาพของทรัพย์สินที่ริบกว่าจะมีการดำเนินการจำหน่ายทรัพย์สินโดยการขายทอดตลาดหรือมีคำสั่งศาลสั่งให้ริบทรัพย์สินนั้นตกกองทุนป้องกันและปราบปรามยาเสพติด ก่อให้เกิดปัญหาการขาดประโยชน์ของภาครัฐที่จะได้จากมูลค่าของทรัพย์สินที่สูงนั้น

ตามพระราชบัญญัติมาตรการในการปราบปรามผู้กระทำความผิดเกี่ยวกับยาเสพติด พ.ศ. 2534 มีการร่างกฎหมายขึ้นเนื่องจากสถานการณ์การแพร่กระจายยาเสพติดของประเทศไทยมีจำนวนมาก ดังนั้นเพื่อให้การปราบปรามผู้กระทำความผิดเกี่ยวกับยาเสพติดมีประสิทธิภาพจึงจำเป็นต้องมีมาตรการในการปราบปรามนี้ โดยเฉพาะมาตรการริบทรัพย์สินของผู้เกี่ยวข้องกับคดียาเสพติด มีวัตถุประสงค์สำคัญ คือ ต้องการขจัดตัวเงิน

หรือทรัพย์สินที่เป็นมูลเหตุจูงใจในการค้ายาเสพติดรวมทั้งตัดแหล่งเงินทุนที่ผู้กระทำความผิดจะนำไปใช้ในการกระทำความผิดต่อไป

การบริหารจัดการทรัพย์สินที่รับทรัพย์สินตามพระราชบัญญัติมาตรการในการปราบปรามผู้กระทำความผิดเกี่ยวกับยาเสพติด พ.ศ. 2534 (พ.ร.บ. มาตรการฯ) ให้ตกเป็นของกองทุนป้องกันและปราบปรามยาเสพติด โดยการรับทรัพย์สินมีลักษณะอยู่ 2 ประเภท คือ ทรัพย์สินที่ใช้ในการกระทำความผิดเกี่ยวกับยาเสพติดหรือใช้เป็นอุปกรณ์ให้ได้รับผลในการกระทำความผิดหรือมีไว้เพื่อใช้ในการกระทำความผิดเกี่ยวกับยาเสพติด และทรัพย์สินที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการกระทำความผิดเกี่ยวกับยาเสพติด ทั้งนี้ทรัพย์สินที่รับนั้นจะเป็นทรัพย์สินประเภทต่าง ๆ เช่น เงินสด ทองและเครื่องประดับ บัญชีเงินฝากธนาคาร เครื่องใช้ไฟฟ้าและเครื่องมือสื่อสาร รถยนต์หรือยานพาหนะ อาวุธและเครื่องกระสุน ที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และทรัพย์สินอื่นที่ไม่ว่ากระทำด้วยประการใด ๆ เป็นการให้เงินหรือทรัพย์สินนั้นเปลี่ยนสภาพไปจากเดิมไม่ว่าจะเปลี่ยนสภาพกี่ครั้งและไม่ว่าจะเป็นเงินหรือทรัพย์สินนั้นจะอยู่ในความครอบครองของบุคคลหนึ่งโอนไปเป็นของอีกบุคคลอื่นหรือปรากฏหลักฐานทางทะเบียนว่าเป็นของบุคคลอื่นก็ตาม

ทรัพย์สินที่ได้รับมาแล้วเมื่อมีคำสั่งให้ยึดหรืออายัดทรัพย์สิน พนักงานเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจะต้องดำเนินการยึดหรืออายัดแล้วนำเสนอให้ผู้มีหน้าที่เก็บรักษาทรัพย์สินดำเนินการจัดการทรัพย์สินระหว่างการจัดรวบรวมพยานหลักฐานของพนักงานเจ้าหน้าที่ เพื่อส่งสำนวนให้ศาลพิจารณาเพื่อมีคำสั่งรับทรัพย์สินนั้น ซึ่งระหว่างที่ผู้ที่มีหน้าที่เก็บรักษาทรัพย์สินนั้นจัดการทรัพย์สินไว้ก่อนที่คณะกรรมการตรวจสอบทรัพย์สินจะพิจารณาวินิจฉัยว่าทรัพย์สินนั้นเป็นทรัพย์สินที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการกระทำความผิดเกี่ยวกับยาเสพติดหรือไม่นั้น ผู้ที่มีหน้าที่เก็บรักษาทรัพย์สินย่อมมีอำนาจบริหารจัดการทรัพย์สินที่รับไว้ตามขั้นตอนต่าง ๆ คือ การเก็บรักษาทรัพย์สิน การนำทรัพย์สินไปใช้ประโยชน์ในทางราชการ การขายทอดตลาดทรัพย์สิน การส่งคืนทรัพย์สินให้แก่เจ้าของหรือผู้มีสิทธิรับคืนทรัพย์สิน และการส่งมอบทรัพย์สินให้กองทุนป้องกันและปราบปรามยาเสพติด

ทั้งนี้ ปัญหาการที่ทำให้มูลค่าของทรัพย์สินที่รับเหล่านั้นลดมูลค่าลงกว่าจะตกเป็นของกองทุนป้องกันและปราบปรามยาเสพติดเนื่องจากระยะเวลาในการเก็บรักษาทรัพย์สินมีระยะเวลานานและสถานที่ในการเก็บรักษาทรัพย์สินไม่เหมาะสมแก่การเก็บรักษา กว่าจะมีการขายทอดตลาดทรัพย์สินนั้นทำให้มูลค่าของทรัพย์สินที่ขณะยึดมานั้นลดลง ส่งผลต่อการขาดผลประโยชน์ของภาครัฐ โดยเมื่อคำสั่งยึดหรืออายัดทรัพย์สินแล้วผู้ที่มีหน้าที่เก็บรักษาทรัพย์สินจะต้องทำการเก็บรักษาทรัพย์สินนั้น แต่หากทรัพย์สินที่เก็บรักษาไว้นั้นมีสภาพไม่เหมาะสมในการเก็บรักษาหรือเก็บไว้จะเป็นภาระแก่ทางราชการ เสี่ยงต่อความเสียหายหรือค่าเสียหายจะเกินส่วนแห่งค่าของทรัพย์สิน พ.ร.บ. มาตรการฯ มาตรา 24 กำหนดให้อำนาจเลขาธิการ ป.ป.ส. พิจารณามีคำสั่งให้ขายทอดตลาดทรัพย์สินที่ไม่เหมาะสมในการเก็บรักษาก็ได้ และเมื่อดำเนินการขายทอดตลาดทรัพย์สินได้แล้ว ให้ทำการยึดและเก็บรักษาเงินที่ได้จากขายทอดตลาดเอาไว้แทน โดยนำเข้าฝากกับสถาบันการเงิน หากศาลมีคำสั่งรับทรัพย์สินให้ตกเป็นของกองทุนป้องกันและปราบปรามยาเสพติด ให้ส่งมอบ

เงินที่ได้จากการขายทอดตลาดทรัพย์สินนั้นให้แก่กองทุนป้องกันและปราบปรามยาเสพติด เพื่อนำไปดำเนินการบริหารจัดการต่อไป ทั้งนี้การขายทอดตลาดทรัพย์สินที่มีสภาพไม่เหมาะสมในการเก็บรักษา จำเป็นต้องเร่งรัดนำทรัพย์สินออกขายทอดตลาดโดยเร็ว เพื่อช่วยลดภาระในการเก็บรักษาและรักษามูลค่าของทรัพย์สินมิให้เสื่อมราคาจะเกิดประโยชน์แก่ทางราชการ

กระบวนการนำทรัพย์สินทรัพย์สินตกกองทุนฯ เป็นกระบวนการหลังจากที่ศาลมีคำสั่งริบทรัพย์สินนั้น ตาม พ.ร.บ. มาตรการฯ พร้อมทั้งมีหนังสือรับรองคดีนั้นถึงที่สุดแล้วทรัพย์สินนั้นก็จะเป็นของกองทุนฯ แต่เนื่องด้วยทรัพย์สินที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการกระทำความผิดเกี่ยวกับยาเสพติดมีจำนวนมากและประเภทแตกต่างกันออกไป เช่น ทรัพย์สินประเภทที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ต้องมีกระบวนการทั้งการโอนกรรมสิทธิ์ที่ดิน ตรวจสอบสิ่งปลูกสร้าง ประเมินราคา และทำการขายทอดตลาด เป็นต้น และทรัพย์สินประเภทสังหาริมทรัพย์ คือ ทองรูปพรรณ รถยนต์ ต้องมีกระบวนการก่อนขายทอดตลาดกองทุนฯ ทั้งตรวจสอบเอกสาร ลงในระบบจัดการทรัพย์สิน ประเมินราคาทรัพย์สิน กว่ากระบวนการนั้นจะจบลงด้วยการขายทอดตลาดและนำเงินส่งมอบให้กองทุนป้องกันและปราบปรามยาเสพติด

ดังนั้น จะเห็นได้ว่ากระบวนการและขั้นตอนของการบริหารจัดการทรัพย์สินที่ได้ดำเนินการริบทรัพย์สินที่ได้มาจากการกระทำความผิดเกี่ยวกับยาเสพติดหรือเป็นทรัพย์สินที่เกี่ยวข้องเนื่องจากการกระทำความผิดเกี่ยวกับยาเสพติดนั้นมีขั้นตอน จำนวนทรัพย์สินและมูลค่าจำนวนมาก ทั้งประเภททรัพย์สินนั้นก็แตกต่างกันไป ขั้นตอนการจัดการทรัพย์สินนั้นเห็นได้ว่ามีหลายขั้นตอนกว่าจะจบกระบวนการคือทรัพย์สินนั้น ศาลมีคำสั่งให้ตกเป็นของกองทุนป้องกันและปราบปรามยาเสพติด ตาม พ.ร.บ. มาตรการฯ โดยแต่ละกระบวนการนั้นย่อมมีปัญหาและอุปสรรคมาก ทั้งปัจจัยภายในและภายนอก เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาการบริหารจัดการทรัพย์สินที่ริบทรัพย์สินตาม พ.ร.บ. มาตรการฯ ให้ตกเป็นของกองทุนป้องกันและปราบปรามยาเสพติด จึงได้ศึกษาถึงขั้นตอนวิธีการจัดการทรัพย์สินรวมถึงปัญหาอุปสรรค เพื่อเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานของรัฐมิให้ทรัพย์สินนั้นเสียหาย เสื่อมค่า หรือสูญหายไป จำเป็นต้องจัดการทรัพย์สินนั้นก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ทางราชการและเจ้าของทรัพย์สิน เพื่อศึกษาให้เกิดการพัฒนาจัดการทรัพย์สินกองทุนฯ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการริบทรัพย์สินตามพระราชบัญญัติมาตรการในการปราบปรามผู้กระทำความผิดเกี่ยวกับยาเสพติด พ.ศ. 2534
2. เพื่อศึกษาวิธีการและปัญหาในการดำเนินการจัดการทรัพย์สินที่ริบทรัพย์สินในคดียาเสพติดเพื่อตกเป็นของกองทุนป้องกันและปราบปรามยาเสพติด

ระเบียบวิธีวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ซึ่งประกอบด้วย การวิจัยเอกสาร และการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก

การวิจัยเอกสาร

เป็นการศึกษาและรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากงานวิจัย รายงานประจำปี ข้อมูลจากระบบข้อมูลตรวจสอบทรัพย์สิน (ASS) ของสำนักงาน ป.ป.ส. และบทความที่เกี่ยวข้องในประเด็นการจัดการทรัพย์สินที่ริบให้ตกเป็นของกองทุน ป.ป.ส. อีกทั้ง อัตราผู้ถูกจับกุมและอัตราการตรวจสอบทรัพย์สินในคดียาเสพติด จนได้มูลค่าการริบทรัพย์สินในคดียาเสพติด และปัญหาอุปสรรคของการจัดการทรัพย์สิน เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยและนำไปใช้ในการวิเคราะห์ให้ทรัพย์สินนั้นมีมูลค่ามากที่สุดเพื่อตกกองทุน ป.ป.ส.

การวิจัยภาคสนาม

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants) โดยเป็นผู้บริหารหรือเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการทรัพย์สินกองทุน ป.ป.ส. ทั้งนี้หลักเกณฑ์ในการเลือกผู้ทรงคุณวุฒิผู้ให้ข้อมูลสำคัญใช้การเลือกแบบเจาะจงโดยการสัมภาษณ์ โดยจัดการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ ป.ป.ส. 2 หน่วยงาน รวมผู้สัมภาษณ์ทั้งหมด 13 คน โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ (1) ผู้อำนวยการส่วนตรวจสอบทรัพย์สินคดียาเสพติด และบังคับโทษปรับ นักสืบสวนสอบสวน และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด ภาค 6 และ (2) ผู้อำนวยการส่วนบริหารจัดการทรัพย์สินกองทุน นักสืบสวนสอบสวน และเจ้าหน้าที่จัดการทรัพย์สิน ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด สำนักตรวจสอบทรัพย์สินคดียาเสพติด (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 จำนวนผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์แบ่งในระดับผู้บริหาร และระดับปฏิบัติการของสำนักงาน ป.ป.ส.

ตำแหน่ง	จำนวน (คน)
● ระดับผู้บริหาร ○ ผู้อำนวยการส่วนตรวจสอบทรัพย์สินและบังคับโทษปรับ ○ ผู้อำนวยการส่วนบริหารงานกองทุน ป.ป.ส. ● ระดับปฏิบัติการ ○ นักสืบสวนสอบสวน สำนักงาน ป.ป.ส. ○ พนักงานกองทุน เจ้าหน้าที่จัดการทรัพย์สิน สำนักงาน ป.ป.ส. ○ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ สำนักงาน ป.ป.ส.	1 1 2 6 3
รวม	13

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

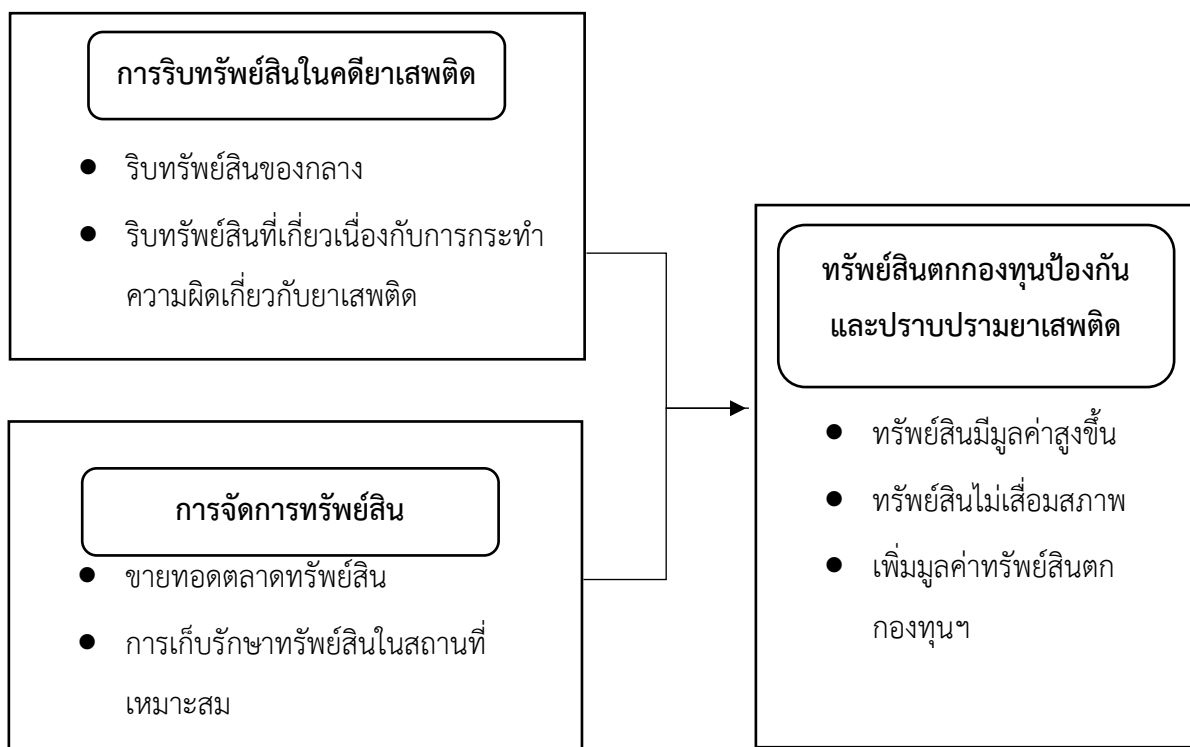
เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสัมภาษณ์และแบบบันทึกการสนทนาของการวิจัยเกี่ยวกับสภาพปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาในระบบงานจัดการทรัพยากรสินที่รับในคดีอาชญาพิพัตให้ตกเป็นของกองทุนฯ โดยเป็นบทสัมภาษณ์ของกลุ่มผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ภาคปฏิบัติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์แบบค้นหาแก่นเรื่อง (Thematic Analysis) เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์และถอดเทปเรียบร้อยแล้วนำข้อมูลมาสังเคราะห์ตั้งประเด็น แล้วนำข้อมูลทั้งหมดที่ได้มาจัดกลุ่มและแบ่งเป็นหมวดหมู่ ทั้งนี้ ผู้วิจัยยังได้ตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Methodological Triangulation) ซึ่งเป็นการแสวงหาข้อมูลจากแหล่งที่แตกต่างกันคือ 1.ตรวจสอบข้อมูลโดยใช้การพิจารณาจากด้านข้อมูล (Data Triangulate) เป็นการตรวจสอบโดยพิจารณาจากเวลา สถานที่ และตัวบุคคลที่แตกต่างกัน 2.การตรวจสอบด้านผู้ศึกษาวิจัย (Investigator Triangulation) เป็นการตรวจสอบโดยการเปลี่ยนตัวผู้สัมภาษณ์เก็บข้อมูลว่าบทสัมภาษณ์เหมือนหรือแตกต่างกันหรือไม่ และ 3.การตรวจสอบด้านทฤษฎี (Theory Triangulation) ตรวจสอบโดยการนำเอาทฤษฎีที่แตกต่างกันมาใช้ ทั้งนี้เพื่อนำข้อมูลนั้นมาสังเคราะห์ในแง่มุมที่ต่างกันเพื่อประโยชน์ในงานวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาการจัดการทรัพย์สินที่รับตามพระราชบัญญัติมาตรการในการปราบปรามผู้กระทำความผิดเกี่ยวกับยาเสพติด พ.ศ. 2534 ให้ตกเป็นของกองทุนป้องกันและปราบปรามยาเสพติด จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดที่นำมาใช้ในการวิจัยดังต่อไปนี้



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผลการวิจัย

การริบทรัพย์สินตามพระราชบัญญัติมาตรการในการปราบปรามผู้กระทำความผิดเกี่ยวกับยาเสพติด พ.ศ. 2534

ตามพระราชบัญญัติมาตรการในการปราบปรามผู้กระทำความผิดเกี่ยวกับยาเสพติด พ.ศ. 2534 กำหนดมาตรการริบทรัพย์สินออกเป็น 2 ประเภทคือ 1. การริบทรัพย์สินของกลางตามมาตรา 30 ได้แก่ เครื่องมือเครื่องใช้ยานพาหนะเครื่องจักรกลหรือทรัพย์สินอื่นใดที่ใช้ในการกระทำความผิดเกี่ยวกับยาเสพติด หรือใช้เป็นอุปกรณ์ให้ได้รับผลในการกระทำความผิดหรือมีไว้เพื่อใช้ในการกระทำความผิด 2. การริบทรัพย์สินที่เกี่ยวข้องหรือได้มาจากการกระทำความผิดเกี่ยวกับยาเสพติดตามมาตรา 27 กฎหมายฉบับนี้ได้กำหนด

ขั้นตอนและวิธีการในการรับทรัพย์สินของผู้กระทำความผิดเกี่ยวกับยาเสพติดไว้ จนศาลมีคำสั่งให้ทรัพย์สินตกเป็นของกองทุนป้องกันและปราบปรามยาเสพติด

ผลการวิจัยเอกสารจากการรวบรวมข้อมูลจากผลรายงานประจำปี และข้อมูลจากระบบข้อมูลตรวจสอบทรัพย์สิน (ASS) ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด ถึงอัตราผู้ถูกจับกุม อัตราผู้ถูกตรวจสอบทรัพย์สิน การรับทรัพย์สินของกลาง ตามมาตรา 30 การรับทรัพย์สินที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดเกี่ยวกับยาเสพติด ตามมาตรา 27 จนได้มูลค่าจำนวนทรัพย์สินที่ตกเป็นของกองทุนฯ และสามารถวิเคราะห์ถึงปัญหาเพื่อกำหนดกรอบแนวคิดได้ต่อไป

แนวคิดการรับทรัพย์สินในคดียาเสพติด พบว่าการรับทรัพย์สินในคดียาเสพติดมีจำนวนมหาศาลซึ่งได้มาจากการจับกุมผู้กระทำความผิดเกี่ยวกับยาเสพติดแต่ทั้งนี้ก็ไม่ได้หมายความว่าจำนวนผู้ถูกดำเนินคดีจะต้องถูกตรวจสอบทรัพย์สินคดียาเสพติดทั้งหมด จึงจำเป็นต้องศึกษาอัตราผู้ถูกจับและอัตราผู้ถูกตรวจสอบทรัพย์สิน โดยรวบรวมข้อมูลจากรายงานประจำปีของสำนักงาน ป.ป.ส. พิจารณาศึกษาตามปีงบประมาณได้ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2 จำนวนอัตราผู้ถูกจับกุมและอัตราผู้ถูกตรวจสอบทรัพย์สินคดียาเสพติดในปีงบประมาณ 2560-2563

ปีงบประมาณ	อัตราผู้ถูกจับกุม(ราย)	อัตราผู้ถูกตรวจสอบทรัพย์สิน(ราย)
งบประมาณ 2560	192,613	2,089
งบประมาณ 2561	203,381	2,342
งบประมาณ 2562	591,817	1,623
งบประมาณ 2563	195,924	1,316
รวม	1,183,735	7,370

จากผลการศึกษาพบว่า อัตราการถูกดำเนินคดีตามกระบวนการยุติธรรมตั้งแต่ปีงบประมาณปี 2560 - 2563 รวมจำนวนผู้ถูกจับกุมเป็นจำนวน 1,183,735 ราย และมีอัตราผู้ถูกตรวจสอบทรัพย์สินคดียาเสพติดจำนวน 7,370 ราย คิดเป็น 0.62% ของผู้ต้องหาที่ถูกดำเนินคดีตามกระบวนการยุติธรรมทั้งหมด ซึ่งในปี 2562 มีอัตราการถูกดำเนินคดีในคดียาเสพติดมากที่สุด จำนวน 591,817 ราย คิดเป็น 50% และปีที่ถูกจับกมน้อยที่สุดคือปี 2563 จำนวนผู้ถูกจับกุม 195,924 ราย คิดเป็น 16.55% และอัตราผู้ถูกตรวจสอบทรัพย์สินคดียาเสพติดมากที่สุดคือปี 2561 จำนวน 2,342 ราย คิดเป็น 31.78% และผู้ถูกตรวจสอบทรัพย์สินคดียาเสพติดน้อยที่สุดคือปี 2563 จำนวน 1,316 ราย คิดเป็น 17.86% หากทรัพย์สินนั้นเป็นทรัพย์สินที่ได้มาจากการกระทำความผิดก็จะถูกรับทรัพย์สินต่อไป

การริบทรัพย์สินตามพระราชบัญญัติมาตรการฯ มีการริบได้ 2 ประเภท คือ การริบทรัพย์สินของกลาง ตามมาตรา 30 และการริบทรัพย์สินที่เกี่ยวข้องเนื่องจากการกระทำความผิดเกี่ยวกับยาเสพติด ตามมาตรา 27 มีจำนวนมากและหลายประเภท สามารถสรุปอัตราการดำเนินงานตามมาตรการริบทรัพย์สิน ตามปีงบประมาณ ได้ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3 จำนวนมูลค่าการยึดอายัดทรัพย์สินในคดียาเสพติด ในปีงบประมาณ 2560-2563

ปีงบประมาณ	การยึดอายัด ทรัพย์สิน (ล้านบาท)	เงินสด (ล้านบาท)	เงินฝาก (ล้านบาท)	สังหาริมทรัพย์ (ล้านบาท)	อสังหา ริมทรัพย์ (ล้านบาท)
2560	1,328.26	282.25	220.03	512.04	313.94
2561	1,035.94	128.44	249.88	408.55	249.07
2562	463.43	43.5	75.73	252.9	91.3
2563	568.71	37.06	122.44	324.29	84.92
รวม	3,396.34	491.25	668.08	1,497.78	739.23

จากผลการศึกษาพบว่า อัตราการยึดอายัดทรัพย์สินในคดียาเสพติด ตั้งแต่ปีงบประมาณปี 2560 - 2563 รวมจำนวนทรัพย์สินที่ยึดอายัดทั้งหมดจำนวน 3,396.34 ล้านบาท ซึ่งทรัพย์สินที่ได้มูลค่ามากที่สุดคือ ทรัพย์สินประเภทสังหาริมทรัพย์ จำนวน 1,497.78 ล้านบาท คิดเป็น 44.10% และทรัพย์สินที่ยึดอายัดได้ จำนวนน้อยที่สุดคือ ทรัพย์สินประเภทเงินสด จำนวน 491.25 ล้านบาท คิดเป็น 14.46% เป็นทรัพย์สินที่ตก เป็นของกองทุนฯ

กระบวนการในการทำทรัพย์สินตกเป็นของกองทุนฯ เมื่อศาลได้มีคำสั่งให้ริบทรัพย์สินตกเป็นของ กองทุนฯ แล้ว ต้องดำเนินการจัดการทรัพย์สินที่มีคำสั่งริบทุกประเภทส่งมอบทรัพย์สินให้แก่กองทุนฯ และนำ ทรัพย์สินนั้นออกขายทอดตลาดเพื่อให้ทรัพย์สินนั้นตกเป็นของกองทุนฯ โดยนั้นแต่ละปีมีจำนวนดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4 มูลค่าทรัพย์สินที่ตกเป็นของกองทุน ป.ป.ส. ในปีงบประมาณ 2560-2563

ปี	จำนวนทรัพย์สินที่ตกเป็นของกองทุนฯ
ปีงบประมาณ 2560	509,583,463
ปีงบประมาณ 2561	469,210,245
ปีงบประมาณ 2562	552,598,091
ปีงบประมาณ 2563	347,857,606
รวม	1,879,249,405

ที่มา : ระบบข้อมูลตรวจสอบทรัพย์สิน (ASS) ของสำนักงาน ป.ป.ส.(ปี 2563 : ออนไลน์)

จากผลการศึกษาพบว่า จำนวนทรัพย์สินที่ตกเป็นของกองทุนฯ ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2560 – 2563 รวม 1,879,249,405 ล้านบาท ซึ่งปีงบประมาณ 2562 มีจำนวนมากที่สุด จำนวน 552,598,091 ล้านบาท คิดเป็น 29% ของจำนวนทั้งหมดตั้งแต่ปี 2560–2563 และปีงบประมาณ 2563 มีจำนวนที่ตกเป็นของกองทุนฯ น้อยที่สุด คือ 347,857,606 ล้านบาท คิดเป็น 18% ของจำนวนทั้งหมดตั้งแต่ปี 2560–2563

ทั้งนี้ เมื่อเปรียบเทียบจำนวนมูลค่าทรัพย์สินในขณะที่มีคำสั่งยึดอายัดและจำนวนมูลค่าทรัพย์สินที่ตกเป็นของกองทุนฯ นั้นมีจำนวนที่ต่างกันมากพอสมควร โดยทรัพย์สินที่ตกเป็นของกองทุนฯ แต่ละปีมีจำนวนน้อยกว่าที่ยึดอายัด เนื่องจากกระบวนการจัดการทรัพย์สินและการรวบรวมเอกสารมีขั้นตอนและรายละเอียดมาก อีกทั้งกระบวนการหลังจากการยึดอายัดต้องตรวจสอบด้วยว่าเป็นทรัพย์สินที่ได้มาจากการกระทำ ความผิดจริงหรือไม่ โดยจะเห็นได้จากตารางการเปรียบเทียบในการยึดอายัดแต่ละปี กับทรัพย์สินที่ตกเป็นของกองทุนฯ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 5 เปรียบเทียบระหว่างจำนวนมูลค่าทรัพย์สินที่มีคำสั่งยึดหรืออายัดและจำนวนมูลค่าทรัพย์สินที่ตกเป็นของกองทุนฯ ป.ป.ส. ในปีงบประมาณ 2560-2563

ปีงบประมาณ	ทรัพย์สินที่ยึดอายัด (ล้านบาท)	ทรัพย์สินที่ตกเป็นของกองทุนฯ (ล้านบาท)
2560	1,328.26	509.58
2561	1,035.94	469.21
2562	463.43	552.59
2563	568.71	347.85
รวม	3,396.34	1,879.23

ที่มา : ระบบข้อมูลตรวจสอบทรัพย์สิน (ASS) ของสำนักงาน ป.ป.ส. (ปี 2563:ออนไลน์)

วิธีการและปัญหาในการดำเนินการจัดการทรัพย์สินที่รับทรัพย์สินในคดียาเสพติด

การรับทรัพย์สิน

การรับทรัพย์สินจะกระทำการรับได้นั้นต้องเป็นทรัพย์สินที่ใช้ในการกระทำความผิด (ของกลาง) หรือเป็นทรัพย์สินที่เกี่ยวข้องเนื่องจากการกระทำความผิด ซึ่งทรัพย์สินที่เกี่ยวข้องเนื่องจากการกระทำความผิดนั้นต้องมีคำสั่งของคณะกรรมการตรวจสอบทรัพย์สินมีคำสั่งให้รับทรัพย์สินนั้นของผู้ต้องหาที่กระทำความผิดเกี่ยวกับยาเสพติด หรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดนั้น เห็นได้จากบทสัมภาษณ์การรับทรัพย์สินที่ว่า

“...การริบทรัพย์สิน เป็นคำสั่งยึดของเลขาธิการ ป.ป.ส. ถือว่าเป็นคำสั่งยึดอายัดชั่วคราว เพื่อให้เจ้าหน้าที่ ป.ป.ส. ตรวจสอบทรัพย์สินว่าเป็นทรัพย์สินที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดเกี่ยวกับยาเสพติดหรือไม่ หากเป็นทรัพย์สินที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดเกี่ยวกับยาเสพติด จะออกคำสั่งยึดอายัดตามคำสั่งคณะกรรมการตรวจสอบทรัพย์สินต่อไป...”(การสื่อสารส่วนบุคคล, นักสืบสวนสอบสวน สำนักงาน ป.ป.ส., 12 พฤศจิกายน 2563 : ออนไลน์)

“...การริบทรัพย์สินของกลาง จะเป็นอำนาจการริบโดยเจ้าหน้าที่ตำรวจในการตรวจสอบทรัพย์สิน และเมื่อศาลมีคำสั่งริบแล้ว ทรัพย์สินนั้นก็จะตกเป็นของกองทุนฯ...”(การสื่อสารส่วนบุคคล, นักสืบสวนสอบสวน สำนักงาน ป.ป.ส., 12 พฤศจิกายน 2563 : ออนไลน์)

“ปัญหาอุปสรรคในการทำงานกระบวนการริบทรัพย์สิน คือ งบประมาณในการเดินทางไปริบทรัพย์สิน ค่าใช้จ่ายในการขนย้ายทรัพย์สิน ค่าเดินทาง เป็นต้น อีกทั้งปัญหาเวลาไปริบทรัพย์สินที่สถานีตำรวจ เจ้าหน้าที่ไม่อยู่หรือทรัพย์สินไม่มีหรือชำรุดนั้น ทำให้ไม่สามารถส่งมอบให้กับ ป.ป.ส. ได้” (การสื่อสารส่วนบุคคล, นักสืบสวนสอบสวน สำนักงาน ป.ป.ส., 12 พฤศจิกายน 2563 : ออนไลน์)

ข้อความข้างต้น พบว่าการริบทรัพย์สินนั้นแบ่งการริบทรัพย์สินได้ 2 ประเภท คือทรัพย์สินประเภทของกลางที่ผู้ต้องหาให้ในการกระทำความผิดจะเป็นอำนาจการริบของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และทรัพย์สินประเภททรัพย์สินที่เกี่ยวข้องเนื่องจากการกระทำความผิดเกี่ยวกับยาเสพติดเป็นอำนาจของเจ้าหน้าที่ ป.ป.ส. แต่ปัญหาการดำเนินการริบทรัพย์สินเป็นทรัพย์สินที่ฝากไว้หรือรอการส่งมอบจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ เนื่องจากมีค่าใช้จ่ายในการเดินทางและค่าขนย้ายสูง หากเมื่อริบทรัพย์สินมาในกระบวนการชำระอาชญากรรมให้คดีขาดอายุความได้

การเก็บรักษาทรัพย์สิน

เนื่องด้วยอัตราค่าการถูกดำเนินคดีตามกระบวนการยุติธรรมตั้งแต่ปีงบประมาณ 2560-2563 รวมจำนวนผู้ถูกจับกุมเป็นจำนวน 1,183,735 ราย และมีอัตราผู้ถูกตรวจสอบทรัพย์สินคดียาเสพติดจำนวน 7,370 ราย ส่งผลให้จำนวนทรัพย์สินที่รับนั้นมีจำนวนมาก หลังจากที่เจ้าหน้าที่ดำเนินการริบทรัพย์สินนั้นมาแล้ว ต้องส่งมอบทรัพย์สินนั้นให้เจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจเก็บรักษาทรัพย์สิน โดยผู้มีหน้าที่เก็บรักษาทรัพย์สินสามารถบริหารจัดการทรัพย์สินโดยเก็บรักษาตามระเบียบคณะกรรมการตรวจสอบทรัพย์สินว่าด้วยการเก็บรักษา ซึ่งทรัพย์สินที่ส่งมอบนั้นจะมีการประเมินราคาและตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญก่อนส่งมอบเพื่อให้ทราบถึงมูลค่าทรัพย์สินที่รับนั้น แต่เนื่องด้วยมีปัญหาบางประการในการเก็บรักษาทรัพย์สินที่ทำให้มูลค่าทรัพย์สินนั้นลดลง โดยจากการที่ไม่สามารถไปรับมอบทรัพย์สินนั้นได้หรือสถานที่ในการเก็บรักษานั้นไม่เหมาะสม อีกทั้ง

ทรัพย์สินที่เก็บรักษานั้นติดมูลหนี้จึงต้องคืนทรัพย์สินนั้นไป ส่งผลให้ทรัพย์สินเหล่านั้นทั้งเสื่อมมูลค่าลงและขาดผลประโยชน์ไป ดังบทสัมภาษณ์ที่ว่า

“...สถานที่เก็บรักษารถยนต์ของ ป.ป.ส. มีสภาพที่ไม่เหมาะสม บ้างก็จอดตากแดด บ้างก็มีนกมาถ่ายมูลใส่ จึงทำให้สภาพรถก่อนที่จะขายนั้นมีสภาพที่เก่า...” (การสื่อสารส่วนบุคคล, เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ สำนักงาน ป.ป.ส., 17 พฤศจิกายน 2563 : ออนไลน์)

“...ทรัพย์สินประเภทรถยนต์ติดมูลหนี้สูง ก็ต้องดำเนินการคืนให้แก่ไฟแนนซ์ซึ่งเป็นผู้ถือกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินนั้นไป หรือดำเนินการขายทอดตลาดทรัพย์สินนั้นแล้ว ต้องคืนไปเป็นจำนวนเงินที่ติดมูลหนี้...” (การสื่อสารส่วนบุคคล, นักสืบสวนสอบสวน สำนักงาน ป.ป.ส., 12 พฤศจิกายน 2563 : ออนไลน์)

จากบทสัมภาษณ์ข้างต้นเห็นว่า ในขั้นการเก็บรักษาทรัพย์สินนั้นเมื่อดำเนินการส่งมอบมาแล้วจะได้มูลค่าทรัพย์สินจากการประเมินที่มีมูลค่าสูงตามวันที่ส่งมอบ แต่เนื่องด้วยกระบวนการพิจารณาคดีที่นาน ทำให้ต้องเก็บรักษาทรัพย์สินนานไปด้วย ทั้งสถานที่เก็บรักษาที่ไม่เหมาะสมหรือทรัพย์สินที่ฝากนั้นไม่ได้ดูแลให้อยู่ในสภาพที่ดี อีกทั้งทรัพย์สินที่เก็บรักษานั้นต้องส่งมอบคืนแก่เจ้าของกรรมสิทธิ์ไป ส่งผลให้มูลค่าทรัพย์สินที่ขณะเก็บรักษานั้นลดลงเมื่อทรัพย์สินนั้นตกกองทุนฯ

ทรัพย์สินตกเป็นของกองทุนป้องกันและปราบปรามยาเสพติด

เมื่อมีคำสั่งยึดทรัพย์สินจากสำนักงาน ป.ป.ส. ซึ่งออกโดยเลขาธิการ ป.ป.ส. เป็นคำสั่งยึดทรัพย์สินชั่วคราวแล้ว เจ้าหน้าที่ ป.ป.ส. มีอำนาจตรวจสอบทรัพย์สินที่ยึดนั้นว่าเป็นทรัพย์สินที่เกี่ยวข้องหรือไม่ หากทรัพย์สินนั้นเป็นทรัพย์สินที่ได้มาเกี่ยวเนื่องกับการกระทำความผิดเกี่ยวกับยาเสพติดนั้นแล้ว ก็จะเสนอให้คณะกรรมการตรวจสอบทรัพย์สินออกคำสั่งยึดทรัพย์สินนั้น และส่งสำนวนให้พนักงานอัยการสั่งฟ้องหรือไม่ฟ้องต่อไป เมื่อศาลพิจารณารับทรัพย์สินนั้นก็ตกเป็นของกองทุน ป.ป.ส.

การรับมอบทรัพย์สินในขั้นตกกองทุน ป.ป.ส. จะรับมอบได้ต่อเมื่อศาลมีคำสั่งรับทรัพย์สินและมีหนังสือรับรองคดีถึงที่สุดแล้ว โดยเป็นการส่งมอบจากผู้มีหน้าที่เก็บรักษาทรัพย์สินส่งมอบทรัพย์สินให้กับกองทุนฯ แต่เนื่องด้วยระยะเวลาในกระบวนการที่นานและจำนวนทรัพย์สินมีมากจึงเกิดปัญหาหลายปัจจัย ดังบทสัมภาษณ์ที่ว่า

“...ทรัพย์สินที่ตกเป็นของกองทุนฯ ส่วนใหญ่มีสภาพเก่าเนื่องจากมีระยะเวลาที่นานกว่ากระบวนการจัดการทรัพย์สินนั้นจะถึงขั้นตอนการทำตกกองทุนฯ เนื่องจากการสืบทรัพย์นานและกว่าจะถึงขั้นตอนการพิพากษาศาลมีคำสั่งให้ตกเป็นของกองทุนฯ...” (การสื่อสารส่วนบุคคล, ผู้อำนวยการส่วนบริหารงานกองทุน ป.ป.ส., 16 พฤศจิกายน 2563 : ออนไลน์)

“...เจ้าหน้าที่หาทรัพย์สินไม่เจอเนื่องจากทรัพย์สินมีมากและสถานที่ในการจัดเก็บไม่เหมาะสม ซึ่งเจ้าหน้าที่ในการเก็บรักษามีจำนวนไม่เพียงพอในการทำงาน...” (การสื่อสารส่วนบุคคล, เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ สำนักงาน ป.ป.ส., 17 พฤศจิกายน 2563 : ออนไลน์)

จากบทสัมภาษณ์ข้างต้น เห็นว่าทั้งทรัพย์สินที่เสื่อมสภาพนั้นและจำนวนทรัพย์สินที่ตกกองทุนฯ มีจำนวนมากจึงยากแก่การดูแลทรัพย์สินให้อยู่ในสภาพที่สมบูรณ์ อีกทั้งประเภทของทรัพย์สินที่ตกกองทุนฯ มีหลายประเภท จึงได้แบ่งประเภททรัพย์สินที่รับได้ต่อไปนี้

กรณีทรัพย์สินประเภททองและเครื่องประดับ

ทรัพย์สินประเภททองและเครื่องประดับมีการรับมากที่สุด โดยกระบวนการต้องมีการประเมินราคาและตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญ และดำเนินการเกี่ยวกับเอกสารเป็นการรับมอบ-ส่งมอบ ทรัพย์สินของกองทุนฯ โดยทรัพย์สินประเภททองและเครื่องประดับต้องดำเนินการขายทอดตลาดกองทุนฯ เพื่อเก็บเป็นจำนวนเงินในบัญชีกองทุนฯ ต่อไป แต่ทั้งนี้มีปัญหาบางประการจากบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้พบว่า

“...เนื่องด้วยราคาทองผันผวนมาก กว่าทรัพย์สินจะตกกองทุนฯ เช่น ตอนยึดมีราคาไม่สูง แต่เวลาขายทอดตลาดต้องหาเวลาในราคาที่สูงกว่าตอนยึด เนื่องจากทองนั้นไม่มีการเสื่อมสภาพของทรัพย์สิน แต่เนื่องด้วยมีตัวชี้วัดในบางครั้งก็จำเป็นต้องขายในตอนที่ราคาไม่สูงบ้าง...” (การสื่อสารส่วนบุคคล, พนักงานกองทุนฯ เจ้าหน้าที่จัดการทรัพย์สิน ป.ป.ส., 17 พฤศจิกายน 2563 : ออนไลน์)

กรณีทรัพย์สินประเภทรถยนต์หรือรถจักรยานยนต์

ทรัพย์สินประเภทรถยนต์หรือรถจักรยานยนต์ต้องมีการประเมินราคาส่งมอบตกกองทุนฯ โดยผู้เชี่ยวชาญ เก็บรักษานั้นอยู่ในความดูแลของสำนักงาน ป.ป.ส. ซึ่งมีจำนวนมากและสถานที่จัดเก็บนั้นมีจำกัดก่อให้เกิดปัญหาทั้งเจ้าหน้าที่ในการดูแลไม่เพียงพอ และสถานที่จัดเก็บนั้นก่อให้เกิดสภาพทรัพย์สินนั้นเสื่อมสภาพได้ ดังจะเห็นได้จากบทสัมภาษณ์ที่ว่า

“...ทรัพย์สินที่รับประเภทรถยนต์ของสำนักงาน ป.ป.ส.(ส่วนกลาง) เก็บรักษาที่กองบัญชาการตำรวจปราบปรามยาเสพติด เป็นปัญหาเมื่อส่งมอบแก่ ป.ป.ส. ทั้งสภาพของทรัพย์สินเสื่อมเนื่องจากการใช้งานและพื้นที่ในการเก็บรักษาไม่เหมาะสม และระยะเวลาที่นานทำให้ทรัพย์สินนั้นหาย ต้องจำหน่ายเป็นสูญ...” (การสื่อสารส่วนบุคคล, พนักงานกองทุนฯ เจ้าหน้าที่จัดการทรัพย์สิน ป.ป.ส., 17 พฤศจิกายน 2563 : ออนไลน์)

จากบทสัมภาษณ์ข้างต้น พบว่าเมื่อมีการเก็บรักษาไว้นานและสถานที่จัดเก็บไม่เหมาะสม ย่อมส่งผลให้สภาพของทรัพย์สินเสื่อมค่าอยู่แล้ว ทำให้มูลค่าทรัพย์สินของกองทุนฯ ลดน้อยลง อีกทั้งนำไปใช้ประโยชน์จากทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานตามภารกิจเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด หาก

ทรัพย์สินกองทุนฯ แล้ว ต้องติดตามส่งคืนแก่กองทุนฯ หน่วยงานใดที่ใช้ประโยชน์ประสงค์ขอใช้ต่อไป การรับทรัพย์สินกลับคืนมาบางครั้งอาจทำให้เกิดภาระยุ่งยากและยังส่งผลต่อสภาพทรัพย์สินด้วย ดังบทสัมภาษณ์ที่ว่า

“...ทรัพย์สินประเภทรถยนต์ จะมีการขอใช้ประโยชน์เพื่อการปฏิบัติงานเกี่ยวกับยาเสพติด มีการใช้งานรถทำให้สภาพรถนั้นเสื่อมสภาพ อีกทั้งบางรายการส่งมอบมาก็เป็นซาก ทำให้ขายทอดตลาดได้มูลค่าน้อย...” (การสื่อสารส่วนบุคคล, พนักงานกองทุนฯ เจ้าหน้าที่จัดการทรัพย์สิน ป.ป.ส.,17 พฤศจิกายน 2563 : ออนไลน์)

ทั้งนี้ ทรัพย์สินประเภทรถยนต์และรถจักรยานยนต์จะต้องมีการขายทอดตลาดทรัพย์สินของกองทุนฯ เพื่อเปลี่ยนตัวทรัพย์สินเป็นจำนวนเงินเข้าบัญชีกองทุนป้องกันและปราบปรามยาเสพติด แต่มีปัญหาบางประการที่ทำให้ได้ราคาขายทอดตลาดน้อย ดังบทสัมภาษณ์ที่ว่า

“...รถที่ยึดบางรายการ มีการเปลี่ยนเครื่องยนต์หรือดัดแปลงตัวรถมา ทำให้การขายทอดตลาดไม่สามารถจดทะเบียนโอนกรรมสิทธิ์ให้แก่ผู้ชนะประมูลได้ ต้องขายเป็นซาก จึงได้มูลค่าการขายทอดตลาดน้อย...” (การสื่อสารส่วนบุคคล, พนักงานกองทุนฯ เจ้าหน้าที่จัดการทรัพย์สิน ป.ป.ส.,17 พฤศจิกายน 2563 : ออนไลน์)

กรณีทรัพย์สินประเภทเงินสดและบัญชีเงินสด

ทรัพย์สินประเภทเงินสดและบัญชีเมื่อศาลมีคำสั่งรับทรัพย์สินนั้นแล้ว เจ้าหน้าที่ต้องมีหนังสือแจ้งให้ธนาคารจัดส่งเงินในบัญชีเก็บรักษาโอนเข้าบัญชีกองทุนป้องกันและปราบปรามยาเสพติด และในส่วน of บัญชีที่ทำการอายัดไว้นั้นต้องเพิกถอนอายัดแล้วโอนเข้าบัญชีกองทุนป้องกันและปราบปรามยาเสพติด ซึ่งส่วนมากทรัพย์สินประเภทนี้ไม่มีปัญหามากเนื่องด้วยจำนวนนั้นมีการนำฝากกับสถาบันการเงินของรัฐซึ่งมีดอกเบี้ยด้วย เมื่อทรัพย์สินนั้นตกกองทุนฯ จึงได้ผลประโยชน์จากทรัพย์สินประเภทนี้ โดยจะเห็นได้จากบทสัมภาษณ์ที่ว่า

“...การจัดเก็บของกองทุนฯ มีการจัดเก็บที่ดีอยู่แล้ว โดยฝ่ายการเงินมีการดูว่าธนาคารไหนให้ดอกเบี้ยสูงก็จะมีฝากเป็นจำนวนมากที่ธนาคารนั้น และมีการซื้อพันธบัตรด้วย ทั้งนี้ต้องเป็นธนาคารที่รัฐมีหุ้นส่วน...” (พนักงานกองทุนฯ เจ้าหน้าที่จัดการทรัพย์สิน ป.ป.ส.,17 พฤศจิกายน 2563 : ออนไลน์)

กรณีทรัพย์สินประเภทอสังหาริมทรัพย์

หลังจากที่ศาลมีคำสั่งรับทรัพย์สินประเภทอสังหาริมทรัพย์แล้ว ผู้เก็บรักษาทรัพย์สินจะต้องมีหนังสือและนำส่งเอกสารหลักฐานให้กับพนักงานกองทุนฯ เช่น หนังสือยืนยันการอายัด รายละเอียดเกี่ยวกับทรัพย์สิน โฉนดที่ดินหรือหนังสือแสดงสิทธิ์ในที่ดิน เป็นต้น เพื่อให้พนักงานกองทุนฯ ไปดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์เป็นชื่อของ กองทุนป้องกันและปราบปรามยาเสพติด โดยในการโอนกรรมสิทธิ์ต้องดำเนินการ ณ

สำนักงานที่ดินในท้องที่ที่ทรัพย์สินนั้นตั้งอยู่ ชีระวางและรางวัลกำหนดเขต และออกใบประเมินราคาทรัพย์สินนั้นด้วย แต่ทั้งนี้เนื่องด้วยทรัพย์สินประเภทที่ดินและสิ่งปลูกสร้างนี้มีการตั้งอยู่ระยะไกล และอยู่ในแต่ละภูมิภาคที่กระจายก่อให้เกิดปัญหาที่ทำให้มูลค่าทรัพย์สินนั้นลดลงและการดำเนินการยากลำบาก ดังจะเห็นได้จากบทสัมภาษณ์ที่ว่า

“...ปัญหาถ้าปล่อยทรัพย์สินนั้นโดยไม่เข้าไปจัดการระยะเวลานานไม่จัดการขายทอดตลาดให้แล้วเสร็จโดยเร็วหลังที่ยึดอายัดแล้ว ซึ่งส่งผลต่อเจ้าหน้าที่ที่เข้าไปจัดการภายหลังที่ทำหน้าที่เสี่ยงในการเข้าไปในพื้นที่ที่ตั้งที่ดินนั้น เนื่องจากที่ดินนั้นมีผู้อยู่อาศัยและเป็นผู้มีอิทธิพลในพื้นที่ จึงยากต่อการขับไล่และขายทอดตลาด และยากต่อการแสดงสิทธิการเป็นเจ้าของโดยผู้มาอาศัยใหม่หากเกิน 10 ปี อาจได้รับสิทธิโดยการครอบครองปรปักษ์ได้...” (การสื่อสารส่วนบุคคล, ผู้อำนวยการส่วนตรวจสอบทรัพย์สินและบังคับโทษปรับ สำนักงาน ป.ป.ส., 12 พฤศจิกายน 2563 : ออนไลน์)

“...กรณีถ้าสิ่งปลูกสร้างเป็นไม้หรือมีสภาพเสื่อมอยู่แล้วราคาจะตกทันทีหากปล่อยไม่มีผู้ดูแล...” (พนักงานกองทุนฯ เจ้าหน้าที่จัดการทรัพย์สิน ป.ป.ส., 20 พฤศจิกายน 2563 : ออนไลน์)

จากบทสัมภาษณ์พบว่า แม้ทรัพย์สินประเภทที่ดินและสิ่งปลูกสร้างปล่อยระยะเวลาไว้นาน มูลค่าของทรัพย์สินเพิ่มขึ้นได้ แต่กลับกันหากปล่อยไว้นานส่งผลต่อการเข้าไปดำเนินการจัดการของเจ้าหน้าที่เนื่องจากทรัพย์สินนั้นไม่ได้รับการดูแลทำให้เสื่อมโทรม และอาจมีบุคคลอื่นหรือผู้ต้องหาที่ได้รับการพ้นโทษแล้วกลับเข้ามาครอบครองที่ดินนั้นอีก จึงยากต่อการดำเนินการขายทอดตลาดทรัพย์สินของกองทุนฯ ดังบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“...เมื่อลงพื้นที่ที่ดินทรัพย์สินที่จะขายทอดตลาด พบมีคนอยู่อาศัยในที่ดินนั้นทำให้ไม่สามารถดำเนินการทำคำสั่งขายทอดตลาดนั้นได้ ต้องดำเนินการขับไล่ก่อน โดยบางรายไม่ยอมออกจากพื้นที่นั้น...” (พนักงานกองทุนฯ เจ้าหน้าที่จัดการทรัพย์สิน ป.ป.ส., 1 ธันวาคม 2563 : ออนไลน์)

จากบทสัมภาษณ์ พบว่าทรัพย์สินประเภทอสังหาริมทรัพย์สินต้องดำเนินการขายทอดตลาดทรัพย์สินและเก็บรักษาไว้เป็นเงินสดเพื่อนำส่งมอบให้แก่กองทุนฯ แต่เนื่องด้วยไม่สามารถดำเนินการขายทอดตลาดได้และบางรายการไม่มีผู้เข้าร่วมประมูลราคาเนื่องจากเป็นภาระในการขับไล่ของผู้ประมูลได้ ทำให้กองทุนฯ ขาดประโยชน์

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษารับทรัพย์สินตามพระราชบัญญัติมาตรการในการปราบปรามผู้กระทำความผิดเกี่ยวกับยาเสพติด พ.ศ. 2534 พบว่า การรับทรัพย์สินในคดียาเสพติด ตาม พ.ร.บ. มาตรการในการปราบปรามยาเสพติด พ.ศ. 2534 นั้น สามารถรับได้ 2 แบบ คือ ทรัพย์สินที่ใช้ในการกระทำความผิดเกี่ยวกับยาเสพติดหรือใช้เป็นอุปกรณ์ให้ได้รับผลในการกระทำความผิดหรือมีไว้เพื่อใช้ในการกระทำความผิดเกี่ยวกับยาเสพติดตามมาตรา 30 และทรัพย์สินที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการกระทำความผิดเกี่ยวกับยาเสพติดตามมาตรา 27 ทรัพย์สินทั้ง 2 แบบนั้น ในกระบวนการรับทรัพย์สินจะมีลักษณะการจัดการต่างกัน

มาตรา 30 เป็นอำนาจของพนักงานสอบสวนในการจัดการทรัพย์สินเพื่อนำมาเป็นของกลางแล้วให้พนักงานอัยการยื่นคำร้องขอให้ศาลสั่งรับทรัพย์สินนั้น โดยเป็นการยึดทรัพย์สินในคดีอาญาซึ่งต้องมีการกระทำความผิดเกี่ยวกับยาเสพติดและศาลได้ลงโทษในความผิดนั้นจึงรับทรัพย์สินของกลางได้ ส่วนมาตรา 27 เป็นอำนาจของเจ้าพนักงาน ป.ป.ส. เข้าไปจัดการทรัพย์สิน โดยได้รับการส่งมอบจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ ซึ่งเป็นทรัพย์สินที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการกระทำความผิดเกี่ยวกับยาเสพติดแล้วส่งสำนวนให้พนักงานอัยการยื่นคำร้องขอให้ศาลสั่งรับทรัพย์สินนั้น โดยภาระการพิสูจน์ตกเป็นของจำเลยทรัพย์สินนั้นเป็นทรัพย์สินที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการกระทำความผิดเกี่ยวกับยาเสพติดหรือไม่ หรือเป็นทรัพย์สินที่ได้มาเกินกว่าฐานะหรือไม่

ทั้งนี้ เมื่อศาลมีคำพิพากษารับทรัพย์สินทั้งมาตรา 30 หรือ มาตรา 27 แห่ง พ.ร.บ. มาตรการฯ แล้วทรัพย์สินนั้นก็ตกเป็นของกองทุนป้องกันและปราบปรามยาเสพติดต่อไป แต่ปัญหาคือ ทรัพย์สินที่รับนั้นแต่ละประเภทมีการใช้ในการกระทำความผิดในลักษณะใกล้เคียงกัน ซึ่งยากต่อการรับว่าควรรับทรัพย์สินนั้นตามมาตราไหน ก่อให้เกิดปัญหาว่าเจ้าหน้าที่คนใดหรือหน่วยงานใดเป็นผู้รับผิดชอบนั้น ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศักดิ์ชัย เลิศพานิชพันธุ์ และ นิธมน รัตนะรัต (2561 : 63-94) ซึ่งพบว่า ทรัพย์สินดังกล่าวมีความหมายกว้างเกินไป ทำให้ศาลหรือพนักงานเจ้าหน้าที่สามารถใช้ดุลพินิจตีความทรัพย์สินชนิดนี้ได้อย่างกว้างขวาง เพื่อทำการรับหรือยึดอายัดทรัพย์สินที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดเกี่ยวกับยาเสพติดของจำเลยหรือผู้เป็นเจ้าของที่แท้จริงได้แทบทุกชนิด

ผลการศึกษาวิธีการและปัญหาในการดำเนินการจัดการทรัพย์สินที่รับทรัพย์สินในคดียาเสพติดเพื่อตกเป็นของกองทุนฯ พบว่าอัตราจำนวนการยึดอายัดทรัพย์สินมีมูลค่าที่สูงกว่าอัตราจำนวนทรัพย์สินตกเป็นของกองทุนฯ ทั้งนี้ ได้รวบรวมตามรายงานประจำปีตั้งแต่ปี 2560-2563 โดยจำนวนการยึดอายัดทรัพย์สินมีมูลค่า 3,396.34 ล้านบาท ส่วนจำนวนที่ตกเป็นของกองทุนฯ มีมูลค่า 1,879.23 ล้านบาท คิดเป็น 55.33 % ของจำนวนมูลค่าการยึดอายัดทรัพย์สินตั้งแต่ปี 2560-2563 ทั้งนี้ จึงได้ศึกษาถึงวิธีการดำเนินการและปัญหาการดำเนินการต่อไป

การริบทรัพย์ แบ่งได้ 2 ประเภท คือ 1. การริบทรัพย์ของกลางตามมาตรา 30 เช่น รถยนต์ที่ใช้ในการขนยาเสพติดมีการดัดแปลงสภาพเพื่อการขนย้าย เป็นการริบเสียทั้งสิ้นไม่ว่าจะมีผู้ถูกลงโทษตามคำพิพากษาหรือไม่ก็ตาม ซึ่งกระบวนการนั้นเป็นอำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ 2. การริบทรัพย์สินที่เกี่ยวข้องเนื่องจากการกระทำความผิดตามมาตรา 27 คือ เงินหรือทรัพย์สินที่ได้มาโดยการใช้เงินหรือทรัพย์สินดังกล่าวซื้อหรือกระทำไม่ว่าด้วยประการใด ๆ ให้เงินหรือทรัพย์สินนั้นเปลี่ยนสภาพไปจากเดิม ไม่ว่าจะเปลี่ยนสภาพไปกี่ครั้งและไม่ว่าเงินหรือทรัพย์สินนั้นจะอยู่ในความครอบครองของบุคคลอื่น โอนไปเป็นของบุคคลอื่นหรือปรากฏตามหลักฐานทางทะเบียนว่าเป็นของบุคคลอื่นก็ตามซึ่งอำนาจการยึดหรืออายัดทรัพย์สินดังกล่าวเป็นอำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ป.ป.ส.

การบริหารจัดการทรัพย์สินที่ตกเป็นของกองทุนป้องกันและปราบปรามยาเสพติด เป็นกระบวนการจัดการทรัพย์สินภายหลังที่ศาลมีคำสั่งให้ริบทรัพย์สินตามพระราชบัญญัติมาตรการในการปราบปรามผู้กระทำความผิดเกี่ยวกับยาเสพติด พ.ศ. 2534 โดยส่งมอบทรัพย์สินจากเก็บรักษาทรัพย์สินให้แก่กองทุนฯ มีพนักงานกองทุนเป็นผู้ดำเนินการจัดการนั้น ซึ่งสามารถแบ่งประเภททรัพย์สินได้เป็น ทรัพย์สินประเภทรถยนต์หรือรถจักรยานยนต์ ทรัพย์สินประเภทเงินสด ทรัพย์สินประเภททองและเครื่องประดับ ทรัพย์สินประเภทบัญชี และทรัพย์สินประเภทอสังหาริมทรัพย์ ซึ่งกระบวนการจัดการนั้นมีวิธีการและปัญหาแตกต่างกันไป เช่น ทรัพย์สินที่ส่งมอบมานั้นเป็นทรัพย์สินที่ใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบนานย่อมมีการเสื่อมสภาพของทรัพย์สิน ทั้งพื้นที่ในการจัดเก็บรักษามีสภาพที่ไม่เหมาะสมในการเก็บรักษา และเนื่องด้วยทรัพย์สินที่รับมานั้นมีจำนวนที่มากทำให้เจ้าหน้าที่ในการจัดการทรัพย์สินไม่เพียงพอ ซึ่งปัญหาเหล่านี้เป็นปัญหาต่อตัวทรัพย์สินโดยตรงที่ทำให้มูลค่าของทรัพย์สินนั้นลดลงได้ ส่งผลต่อการขายทอดตลาดที่ได้มูลค่าการขายน้อยหรือไม่มีผู้เข้าประมูลทรัพย์สินทำให้กองทุนฯ ขาดประโยชน์จากทรัพย์สินที่รับนั้น

สำหรับการเสนอแนวทางแก้ไขในการดำเนินการจัดการทรัพย์สินที่รับตามพระราชบัญญัติมาตรการในการปราบปรามยาเสพติด พ.ศ. 2534 พบว่า เนื่องด้วยประเภทและจำนวนทรัพย์สินที่รับนั้นมีจำนวนมาก ทั้งการตีความของทรัพย์สินที่สามารถรับได้นั้นตาม มาตรา 27 หรือ มาตรา 30 แห่ง พ.ร.บ. มาตรการฯ มีความหมายอย่างกว้าง ก่อให้เกิดปัญหาในการจัดการทรัพย์สินเพื่อตกเป็นของกองทุนฯ ดังนั้น เพื่อเป็นประโยชน์แก่การดำเนินงาน ควรมีการแก้ไขกฎหมายโดยระบุทรัพย์สินที่สามารถรับได้หากทรัพย์สินนั้นเกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดนั้นโดยตรง เพื่อจะช่วยเรื่องระยะเวลาในการตรวจสอบให้ลดลง และควรสร้างองค์ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ในสำนักงานให้เหมาะสมแก่งาน ทั้งการจัดอบรมทางวิชาการ การสนับสนุนเครื่องมือในการทำงาน และการสร้างเทคโนโลยีเข้ามาควบคุมการทำงานนั้น เพื่อป้องกันการย้ายบุคลากรและจำนวนทรัพย์สินที่มากนั้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงกฎหมาย

1. ควรมีการแก้ไขกฎหมายในเรื่อง "ทรัพย์สิน" ตามพระราชบัญญัติมาตรการในการปราบปรามผู้กระทำความผิดเกี่ยวกับยาเสพติด พ.ศ. 2534 มาตรา 27 ทรัพย์สินที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดเกี่ยวกับยาเสพติด และ มาตรา 30 บรรดาเครื่องมือ เครื่องใช้ ยานพาหนะเครื่องจักรกล หรือทรัพย์สินอื่นใดที่ใช้ในการกระทำความผิดเกี่ยวกับยาเสพติด หรือใช้เป็นอุปกรณ์ให้ได้รับผลในการกระทำความผิดเกี่ยวกับยาเสพติด หรือมีไว้เพื่อใช้ในการกระทำความผิดเกี่ยวกับยาเสพติด (ของกลาง) ซึ่งทั้งสองมาตรานี้เป็นทรัพย์สินที่ริบให้ตกเป็นของกองทุนป้องกันและปราบปรามยาเสพติดเช่นเดียวกัน จึงควรรวมทรัพย์สินที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดเกี่ยวกับยาเสพติด และทรัพย์สินของกลาง ให้อยู่ในประเภทเดียวกันเพื่อง่ายต่อการบริหารจัดการทรัพย์สินและลดขั้นตอนการทำงาน

2. ควรแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายให้สามารถริบทรัพย์สินทั้งปวงที่ได้มาจากการกระทำความผิดเกี่ยวกับยาเสพติด แม้ทรัพย์สินนั้นจะติดภาระจำนอง หรือมีมูลหนี้สูง เนื่องด้วยเป็นการตัดวงจรทางอ้อมไม่ให้เป็นสิ่งจูงใจให้ผู้ยุ่งเกี่ยวกับยาเสพติดไปกระทำความผิดนั้น

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. หน่วยงานควรต้องเพิ่มงบประมาณและสิ่งของเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานและสะดวกต่อการเดินทาง เนื่องจากภารกิจมีความเสี่ยงอันตราย โดยยึดหลักการทำงานเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว ถูกต้อง และโปร่งใส

2. ควรจัดอบรมเสริมสร้างระบบการจัดการทรัพย์สินของกองทุนป้องกันและปราบปรามยาเสพติดแก่เจ้าหน้าที่จัดการทรัพย์สินให้เกิดองค์ความรู้การริบทรัพย์สินจนทำทรัพย์สินตกกองทุน ทั้งในส่วนสำนักงานส่วนกลางและสำนักงานส่วนภูมิภาค เนื่องจากเจ้าหน้าที่นั้นมีการเปลี่ยนแปลงงานอยู่เสมอทั้งไม่มีการส่งต่องานที่เป็นระบบขาดการต่อเนื่องของงาน ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ที่รับช่วงต่อขาดองค์ความรู้ในการทำงานที่เพียงพอจึงควรจัดอบรมสร้างระบบอย่างสม่ำเสมอ

3. พัฒนาระบบเทคโนโลยี เนื่องด้วยการดำเนินการเกี่ยวกับทรัพย์สินมีขั้นตอนและรายละเอียดวิธีปฏิบัติค่อนข้างมากและมีเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องแต่ละขั้นตอนจำนวนมากการปฏิบัติจึงอาจก่อให้เกิดการผิดพลาดได้ จำเป็นต้องใช้ระบบเทคโนโลยีขึ้นมาช่วย คือการพัฒนาแบบข้อมูลตรวจสอบทรัพย์สิน (ASS) กำกับติดตามตรวจสอบการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพการติดตามทรัพย์สินดีขึ้น ทราบถึงตำแหน่งที่ตั้งทรัพย์สินนั้น รวมถึงชื่อผู้ถือกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินที่ริบด้วย เนื่องด้วยก่อนหน้านี้ต้องขอข้อมูลจากหน่วยงานอื่นถึงทราบข้อมูลนั้น ทั้งนี้เพื่อลดความเสี่ยงในการดำเนินงาน ป้องกันและแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ทันทั่วทั้งที่

เอกสารอ้างอิง

- ศักดิ์ชัย เลิศพานิชพันธ์ และ นิธมน รัตนะรัต. (2561). การริบทรัพย์สินของผู้กระทำความผิดในคดียาเสพติดกับความ
ความเป็นธรรม. *วารสารสังคมสงเคราะห์ศาสตร์*. 26 (1), 63-94.
- สำนักงาน ป.ป.ส. (2563). รายงานผลการดำเนินงานประจำปี 2562. *ออนไลน์*. สืบค้นเมื่อ 20 สิงหาคม 2561.
แหล่งที่มา; <https://www.oncb.go.th/Pages/main.aspx>
- Windle, J. (2015). Drugs and drug policy in Thailand. *Online*. Brookings: Washington DC.
Retrieved August, 20 2021. from <https://www.brookings.edu/wpcontent/uploads/2016/07/windlethailand-final.pdf>

แบบจำลองธุรกิจของฟาร์มเลี้ยงจิ้งหรีด KK Cricket Farm ตำบลท่าพระ

อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

Business Model of KK Cricket Farm, Tharpa Subdistrict, Maung District Khon Kaen Province

เจตนิพิฐ มุสิกเกตุ และ ศักดิ์ชัย เจริญศิริพรกุล

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

Jatenipit Musiget and Sakchai Jarernsiripornkul

Khon Kaen University, Thailand

Corresponding Author, E-mail: kornnoi@gmail.com

บทคัดย่อ

จิ้งหรีด เป็นแมลงที่คนนิยมบริโภคจึงเป็นโอกาสทางการตลาดในการขายจิ้งหรีด การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อจิ้งหรีด และ 2) กำหนดแบบจำลองธุรกิจของฟาร์มเลี้ยงจิ้งหรีด KK Cricket Farm ตำบลท่าพระ อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น กลุ่มตัวอย่างการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่เคยรับประทานหรือซื้อจิ้งหรีดและอาศัยอยู่ในพื้นที่ จังหวัดขอนแก่น จำนวน 400 คน สุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก เครื่องมือการวิจัย ประกอบด้วย แบบสอบถามที่มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ 0.95 และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร่วมกับการวิเคราะห์แบบจำลองธุรกิจแคนวาส

ผลการวิจัยพบว่า

1) พฤติกรรมและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อจิ้งหรีด พบว่า กลุ่มตัวอย่างเลือกซื้อจิ้งหรีดน้อยกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวนเงินที่ใช้ซื้อจิ้งหรีด 50 ถึง 100 บาทต่อครั้ง มีเหตุผลหลักในการเลือกซื้อจิ้งหรีด เพื่อนำไปบริโภคเอง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อจิ้งหรีด ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับมาก

2) กำหนดแบบจำลองธุรกิจของฟาร์มเลี้ยงจิ้งหรีด KK Cricket Farm ควรเป็นฟาร์มที่ผลิตและจำหน่ายจิ้งหรีดแบบเป็นตัว โดยคุณค่าที่มอบให้ลูกค้า คือ การผลิตและจำหน่ายจิ้งหรีดคุณภาพ ใหม่ สะอาด อร่อย ตัวโต ไข่เต็ม เปี่ยมด้วยคุณภาพ และการบริการที่ประทับใจ โดยมีช่องทางการเข้าถึงลูกค้า 3 ช่องทาง คือ สื่อสังคมออนไลน์ หน้าร้าน และจัดส่งถึงบ้านลูกค้า โดยมีกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย คือ วัยทำงานหรือนักท่องเที่ยว อายุ 20 ถึง 39 ปี ที่ชื่นชอบการรับประทานแมลง โดยคาดว่าจะลงทุนในธุรกิจ 1,204,295.00 บาท และคาดว่าจะมีรายได้ 653,572.50 บาทต่อปี

คำสำคัญ: แบบจำลองธุรกิจ; ฟาร์มเลี้ยงจิ้งหรีด; จิ้งหรีด; ส่วนประสมทางการตลาด; พฤติกรรมผู้บริโภค

Abstracts

Crickets were insects that were popularly consumed, therefore it was a marketing opportunity to sell crickets.. The objectives of this research were 1) to study behavior and marketing mix factors affecting purchasing decisions of cricket, and 2) to create the business model of KK Cricket Farm in Tha Phra Subdistrict, Mueang District, Khon Kaen Province. The instrument used in this research was the questionnaire to collect data from a sample of 400 respondents, selected from the people residing in the area of Khon Kaen Province. The questionnaire had Cronbach alpha at 0.95. The statistics used were percentage, mean, and standard deviation. Then, the Business Model Canvas were analyzed for business model of KK Cricket Farm.

According to the research findings:

1) The behavior and marketing mix factors affecting purchasing decisions of cricket, which found that the most of respondents bought crickets less than 1 time per week with 50 to 100 baht per time. The main reasons for the decision were the consume by themselves. The marketing mix factors affecting purchasing decisions of cricket in all 4 aspects; products, prices, place, and promotion, which were the high attitude.

2) The business model of KK Cricket Farm was a farm that produced and sold crickets individually for consumption and as a breeder. The value given to customers indicated the production and distribution of quality crickets: New, fresh, clean, delicious, big body, full of eggs, full of quality, and impressive service. There were three channels to reach customers: social media, the stores and the delivery of off-site delivery service in delivery type with target customers being working-age consumers or tourists aged 20-39 years who liked to eat insects. The results expected that the investment in the business at 1,204,295.00 Baht and would earn 653,572.50 Baht per year.

Keywords: Business Model; Cricket Farm; Cricket, Marketing Mix; Consumer Behavior

บทนำ

จิ้งหรีด เป็นแมลงชนิดหนึ่งที่คนชอบรับประทาน เป็นแมลงขนาดกลางถึงขนาดใหญ่ มีหนวดยาว ปากมีลักษณะเป็นแบบปากกัด มีตารวม ขาคู่หลังมีขนาดใหญ่และแข็งแรง กระโดดเก่ง ลักษณะที่แตกต่างจากแมลงชนิดอื่นอย่างโดดเด่นและสังเกตง่าย คือ การส่งเสียงร้อง และการผสมพันธุ์ที่เพศเมียจะคร่อมตัวบนเพศผู้เสมอ จิ้งหรีดที่นิยมนำมาเลี้ยงในประเทศไทยมี 3 สายพันธุ์ คือ จิ้งหรีดพันธุ์ทองคำ ทองแดง และทองลาย เดิมการบริโภคจิ้งหรีดมักเป็นจิ้งหรีดที่มีอยู่ในธรรมชาติเป็นหลัก แต่เมื่อความต้องการบริโภคมีมากขึ้น จึงมีการเพาะเลี้ยงจิ้งหรีดเพื่อให้มีปริมาณเพียงพอต่อความต้องการบริโภค (ชนม์ณัฐชา กังวานศุภพันธ์, 2562 : 213-242)

ประเทศไทยได้รับการยอมรับจากต่างประเทศถึงความเป็นผู้นำในอุตสาหกรรมการผลิตจิ้งหรีดของโลกในเรื่องของการพัฒนาระบบฟาร์ม กระบวนการผลิต การสร้างคุณค่า และช่องทางการจำหน่าย (Halloran, Roos, Flore, and Hanboonsong, 2016 : 91-100) โดยการมีศักยภาพดังกล่าวเป็นผลมาจากรัฐบาลได้มีนโยบายส่งเสริมการผลิตจิ้งหรีดเพื่อการบริโภคเพื่อนำรายได้เข้าสู่ประเทศและเป็นการสร้างรายได้ให้กับเกษตรกรและผู้ประกอบการฟาร์มแมลงรายย่อย รวมทั้งส่งเสริมให้ประชาชนมีทางเลือกในการบริโภคอาหารโปรตีนสูงในราคาไม่แพง จิ้งหรีดได้กลายเป็นแมลงเศรษฐกิจที่มีศักยภาพสูงอีกชนิดหนึ่งของประเทศ (ชนม์ณัฐชา กังวานศุภพันธ์, 2562 : 213-242) และในช่วงหลายปีที่ผ่านมาความต้องการบริโภคจิ้งหรีดมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะตลาดสหภาพยุโรป เช่น สหภาพยุโรป (อียู) สหรัฐอเมริกา แคนาดา จีน และประเทศอื่น ๆ ที่มีความต้องการบริโภคสูงเช่นกัน ในปี พ.ศ. 2562 พบว่า ประเทศไทยมีการผลิตและแปรรูปจิ้งหรีดเพื่อการส่งออกในการตลาดโลกมากกว่า 1.2 หมื่นล้านบาท ส่วนปี พ.ศ. 2563 มีมูลค่าการส่งออก 6,725 ล้านบาท จากข้อมูลของ Food Ingredients Asia พบว่า จิ้งหรีดกลายเป็นแมลงเศรษฐกิจที่มีศักยภาพสูงทั่วโลกนิยมบริโภคจิ้งหรีดเพิ่มสูงขึ้นและมีแนวโน้มขยายตัวของตลาดโลกเพิ่มขึ้นร้อยละ 6.4 จากปีที่ผ่านมาและคาดว่าจะในอีก 5 ปีข้างหน้า ตลาดจิ้งหรีดจะเติบโตเพิ่มขึ้นร้อยละ 20 ซึ่งอาจทำให้การเลี้ยงจิ้งหรีดเพื่อการบริโภคเติบโตไม่ทันต่อความต้องการของประชากรโลก (ธนาคารกรุงเทพ, 2563 : ออนไลน์) ดังนั้นควรสร้างต้นแบบธุรกิจฟาร์มเลี้ยงจิ้งหรีด ที่มีแผนธุรกิจสามารถรองรับการเติบโตกระแสดemandความต้องการบริโภคจิ้งหรีดในอนาคต (ชนม์ณัฐชา กังวานศุภพันธ์, 2562 : 213-242)

สำหรับฟาร์มเลี้ยงจิ้งหรีด KK Cricket Farm ตำบลท่าพระ อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ได้เริ่มต้นธุรกิจมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2561 โดยในระยะแรกได้ทำการทดลองเพาะเลี้ยงจิ้งหรีดในบ่อซีเมนต์ ต่อได้เพาะพันธุ์และขยายพันธุ์เรื่อยมา โดยใช้แรงงานในครัวเรือน ปัจจุบันมีพ่อค้าแม่ค้ามารับซื้อเองที่ฟาร์มเพาะเลี้ยงจากแนวโน้มเติบโตและขยายตัวอย่างต่อเนื่องตามกระแสดemandความต้องการบริโภคทั้งในตลาดโลกและตลาดในประเทศ ผู้ศึกษาจึงเห็นความสำคัญของการศึกษาการสร้างแบบจำลองธุรกิจของฟาร์มเลี้ยงจิ้งหรีด KK Cricket Farm ตำบลท่าพระ อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น โดยใช้แบบจำลองธุรกิจแคนวาส (Business Model Canvas) เพื่อนำองค์ความรู้ที่ได้มาปรับปรุงฟาร์มเลี้ยงจิ้งหรีด KK Cricket Farm ตำบลท่าพระ อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ให้ดียิ่งขึ้น และสามารถนำไปเป็นกรณีศึกษาสำหรับผู้ประกอบการหรือผู้ที่สนใจศึกษาได้ในอนาคตต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อจิ้งหรีดของผู้บริโภคในพื้นที่จังหวัดขอนแก่น
2. เพื่อกำหนดแบบจำลองธุรกิจของฟาร์มเลี้ยงจิ้งหรีด KK Cricket Farm ตำบลท่าพระ อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยแบบจำลองธุรกิจของฟาร์มเลี้ยงจิ้งหรีด KK Cricket Farm ตำบลท่าพระ อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ครั้งนี้ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีรายละเอียดของระเบียบวิธีการวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่เคยรับประทานหรือซื้อจิ้งหรีดและอาศัยอยู่ในพื้นที่ จังหวัดขอนแก่น ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน แต่ทราบจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ จังหวัดขอนแก่น คือ 1,767,601 คน (สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง, 2562 : 26)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างคำนวณโดยใช้สูตร Yamane (1973 : 727-728) ที่กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 หรือ 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling)

2. เครื่องมือการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการวิจัยโดยมีรายละเอียด ดังนี้

แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการวิจัยโดยแบบสอบถามมีลักษณะปลายปิด โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมในการเลือกซื้อจิ้งหรีดของผู้บริโภค ในจังหวัดขอนแก่น จำนวน 9 ข้อ ประกอบด้วย การเคยทานจิ้งหรีด ความถี่ในการเลือกซื้อจิ้งหรีดต่อสัปดาห์ เหตุผลในการเลือกซื้อจิ้งหรีด ช่วงเวลาที่เลือกซื้อจิ้งหรีด จำนวนเงินที่ใช้ซื้อจิ้งหรีด แหล่งที่เลือกซื้อจิ้งหรีดเป็นประจำ สาเหตุที่เลือกซื้อจากแหล่งจำหน่ายนั้น ๆ

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อจิ้งหรีดของผู้บริโภค ในจังหวัดขอนแก่น จำนวน 23 ข้อ ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) จำนวน 5 ข้อ ด้านราคาสินค้า (Price) จำนวน 6 ข้อ ด้านสถานที่และการจัดจำหน่าย (Place) จำนวน 6 ข้อ และด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) จำนวน 6 ข้อ โดยคำถามใช้มาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับ การหาคุณภาพของแบบสอบถามด้วยการทดลองแจก (Tryout) 30 ชุด เพื่อทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัทรวมทั้งฉบับ เท่ากับ 0.95 ซึ่งมีค่าสูงกว่า 0.8 นั่นคือ แบบสอบถามชุดนี้มีคุณภาพดี สามารถนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลได้ ตาม Sekaran and Bougie (2020 : 127)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

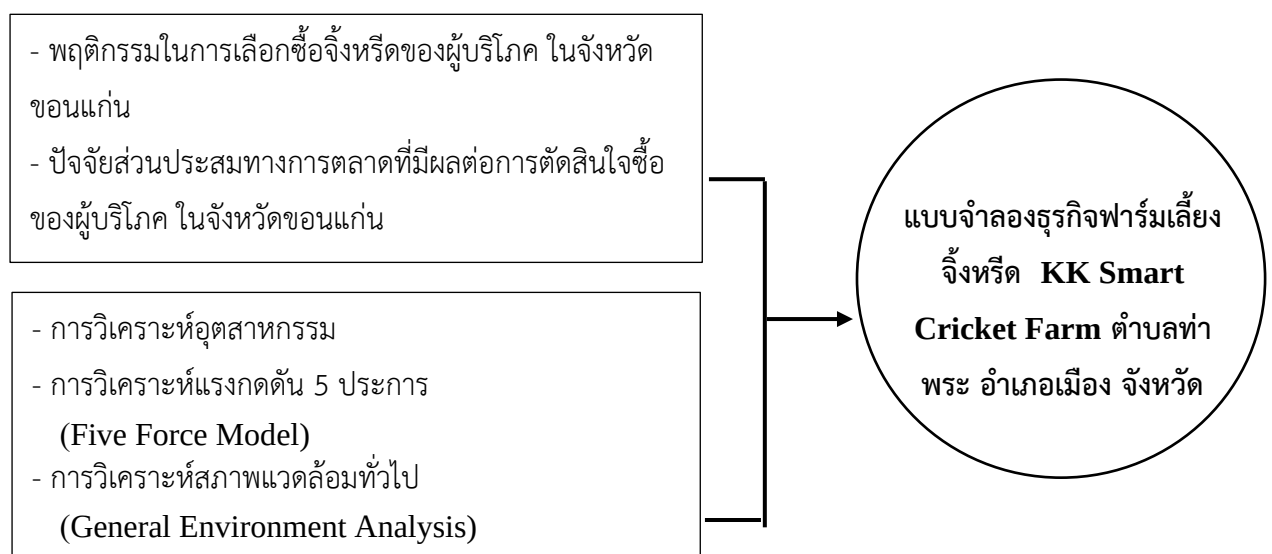
แบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างโดยเลือกกลุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) ทำการแจกแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น หลังจากนั้นตรวจสอบความถูกต้อง และครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากที่ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ดังนี้ 1) ร้อยละ (Percentage) อธิบายข้อมูลลักษณะทั่วไป และข้อมูลพฤติกรรมในการเลือกซื้อจิ้งหรีดของผู้บริโภค ในจังหวัดขอนแก่น 2) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.) อธิบายข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อจิ้งหรีดของผู้บริโภค ในจังหวัดขอนแก่น โดยนำเสนอในรูปตารางประกอบคำบรรยาย ร่วมกับการวิเคราะห์อุตสาหกรรม การวิเคราะห์แรงกดดัน 5 ประการ (Five Force Model) การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั่วไป (General Environment Analysis) และการวิเคราะห์รูปแบบธุรกิจแคนวาส (Business Model Canvas)

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัย เรื่อง แบบจำลองทางธุรกิจของฟาร์มเลี้ยงจิ้งหรีด KK Cricket Farm ตำบลท่าพระ อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ได้มีการประยุกต์ใช้แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด การวิเคราะห์อุตสาหกรรม การวิเคราะห์แรงกดดัน 5 ประการ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั่วไป และการวิเคราะห์รูปแบบธุรกิจแคนวาส ผู้วิจัยนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยดังนี้



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย สามารถสรุป ผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อจิ้งหรีดของผู้บริโภคในพื้นที่จังหวัดขอนแก่น พบว่า

1.1 ข้อมูลลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 55.00) อายุ 30 ถึง 39 ปี (ร้อยละ 55.75) การศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 50.50) อาชีพธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขาย (ร้อยละ 37.50) รองลงมาพนักงานบริษัทเอกชน (ร้อยละ 24.75) และรายได้ต่อเดือน 15,000 ถึง 30,000 บาท (ร้อยละ 38.00) รองลงมา 30,000 ถึง 40,000 บาท (ร้อยละ 24.00)

1.2 พฤติกรรมในการเลือกซื้อจิ้งหรีดของผู้บริโภคในจังหวัดขอนแก่น กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความถี่ในการเลือกซื้อจิ้งหรีด น้อยกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์ (ร้อยละ 68.25) เหตุผลหลักในการเลือกซื้อจิ้งหรีดคือ ซื้อเพื่อบริโภคเอง (ร้อยละ 81.25) ช่วงเวลาที่เลือกซื้อจิ้งหรีด คือ 18:00 ถึง 20:00 น. (ร้อยละ 47.50) จำนวนเงินที่ใช้เลือกซื้อจิ้งหรีด คือ 50 ถึง 100 บาทต่อครั้ง (ร้อยละ 36.75) ซื้อจิ้งหรีดกับร้านแมลงทอด (ร้อยละ 77.25) เพราะใกล้หรือสะดวกต่อการเดินทางไปซื้อ (ร้อยละ 82.00) บุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อจิ้งหรีดคือ ตนเอง (ร้อยละ 76.50) ประเภทจิ้งหรีดที่ชอบซื้อประเภทมากที่สุด คือ แบบเป็นตัว (ร้อยละ 71.50)

1.3 ระดับความสำคัญปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อจิ้งหรีด ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดกับหัวข้อความสดใหม่ของจิ้งหรีด (ค่าเฉลี่ย 4.46) ความสะอาดของผลิตภัณฑ์ เช่น ไม่มีสิ่งแปลกปลอม (ค่าเฉลี่ย 4.40)

ด้านราคา ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดกับหัวข้อราคาเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับแมลงชนิดอื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.31) ราคาเหมาะสมกับปริมาณ (ค่าเฉลี่ย 4.29) ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.28) ราคาเป็นตามมาตรฐานตลาด (ค่าเฉลี่ย 4.21)

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดกับหัวข้อสถานที่จำหน่ายสามารถเข้าถึงได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.45) ความสะอาดของสถานที่จำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.31)

ด้านการส่งเสริมการตลาด ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดกับหัวข้ออรรถาธิบายหรือการให้บริการของพนักงานขาย (ค่าเฉลี่ย 4.30) และการให้ทดลองชิมจิ้งหรีด (ค่าเฉลี่ย 4.21)

สรุป ระดับความสำคัญปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการตัดสินใจซื้อจิ้งหรีดของผู้บริโภคในพื้นที่จังหวัดขอนแก่น ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ระดับความสำคัญปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของผู้บริโภคในการตัดสินใจซื้อจังหวัด

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
1. ด้านผลิตภัณฑ์			
1. ความสดใหม่ของจังหวัด	4.46	0.71	มากที่สุด
2. มาตรฐานของบรรจุภัณฑ์	4.06	0.83	มาก
3. ตราสินค้าของฟาร์มจังหวัด	3.86	1.06	มาก
4. ความสะอาดของผลิตภัณฑ์ เช่น ไม่มีสิ่งแปลกปลอม	4.40	0.73	มากที่สุด
5. ประโยชน์ที่ได้รับ เช่น คุณค่าทางอาหาร	4.06	0.96	มาก
2. ด้านราคา			
1. ราคาเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับแมลงชนิดอื่น ๆ	4.31	0.70	มากที่สุด
2. มีการติดป้ายราคา	4.08	0.93	มาก
3. ความหลากหลายของราคา	4.01	0.92	มาก
4. ราคาเหมาะสมกับปริมาณ	4.29	0.80	มากที่สุด
5. ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ	4.28	0.74	มากที่สุด
6. ราคาเป็นตามมาตรฐานตลาด	4.21	0.78	มากที่สุด
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย			
1. สถานที่จำหน่ายสามารถเข้าถึงได้สะดวก	4.45	0.66	มากที่สุด
2. มีสถานที่จอดรถ	4.16	0.90	มาก
3. มีบริการจัดส่งสินค้า	3.97	1.06	มาก
4. ความสะอาดของสถานที่จำหน่าย	4.31	0.77	มากที่สุด
5. มีร้านให้เลือกหลากหลาย	4.04	0.98	มาก
6. มีการจำหน่ายแบบออนไลน์	3.76	1.19	มาก
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด			
1. การให้ทดลองชิมจังหวัด	4.21	0.83	มากที่สุด
2. การแถมเมื่อซื้อปริมาณมาก	4.19	0.79	มาก
3. ส่วนลดเมื่อซื้อในปริมาณมาก	4.18	0.78	มาก
4. การมีพนักงานขายคอยให้คำแนะนำ	3.98	0.99	มาก
5. การส่งเสริมการขายในช่วงเทศกาล	4.10	0.91	มาก
6. อธิยาศัยหรือการให้บริการของพนักงานขาย	4.30	0.78	มากที่สุด

2. ผลการกำหนดแบบจำลองธุรกิจของฟาร์มเลี้ยงจิ้งหรีด **KK Cricket Farm** ตำบลท่าพระ อำเภอมือง จังหวัดขอนแก่น พบว่า

2.1 การวิเคราะห์อุตสาหกรรม (Industry Environment Analysis) สรุปดังนี้

1) ขอบเขตอุตสาหกรรม (Boundaries of the Industry) พบว่า ฟาร์มเลี้ยงจิ้งหรีด **KK Smart Cricket Farm** ควรเป็นธุรกิจที่ผลิตและจำหน่ายจิ้งหรีดแบบเป็นตัว เพื่อจำหน่ายและเป็นพ่อแม่พันธุ์

2) โครงสร้างของอุตสาหกรรม (Structure of the Industry) ในด้านความอึดตัวของอุตสาหกรรม (Concentration) พบว่า ธุรกิจการผลิตจิ้งหรีดในประเทศไทยยังไม่มีความอึดตัว เพราะ จิ้งหรีดเป็นแมลงเศรษฐกิจที่สำคัญที่สามารถสร้างรายได้ให้กับประเทศจำนวนมาก เป็นสินค้าประเภทอาหารที่กำลังได้รับความสนใจจากผู้บริโภค ทั้งในประเทศและต่างประเทศ เนื่องจากมีคุณค่าทางโภชนาการสูง ราคาถูก ต้นทุนต่ำ และมีกระบวนการผลิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม สำหรับความแตกต่างของผลิตภัณฑ์ที่มีในอุตสาหกรรม (Product Differentiation) นั้นพบว่า จิ้งหรีด เป็นแมลงที่มีรูปร่างไม่น่าขยะแขยง ทำให้ผู้บริโภคเริ่มรับประทานแมลงเพิ่มมากขึ้น แม้อุตสาหกรรมจิ้งหรีดในประเทศไทยจะไม่มี ความแตกต่างของจิ้งหรีดมากนัก แต่จิ้งหรีดก็เป็นแมลงที่ได้รับความนิยมบริโภคที่มีแนวโน้มสูงขึ้นต่อเนื่อง และในด้านอุปสรรคในการเข้าสู่อุตสาหกรรม (Barriers to Entry) พบว่า การเข้าสู่อุตสาหกรรมการผลิตจิ้งหรีดมีอุปสรรคค่อนข้างน้อย เพราะใช้เงินลงทุนสำหรับทำฟาร์มเพาะเลี้ยงไม่สูงและให้ผลตอบแทนค่อนข้างดี ทำให้ผู้ประกอบการรายใหม่ที่มีศักยภาพในการแข่งขันสามารถเข้ามาสู่อุตสาหกรรมการเลี้ยงจิ้งหรีดได้ไม่ยากนัก

3) คู่แข่งขันในอุตสาหกรรม (Competitors) พบว่า กระแสนิยมรับประทานจิ้งหรีด ทำให้มีผู้ประกอบการผลิตจิ้งหรีดในจังหวัดขอนแก่นมากมาย ส่วนใหญ่เป็นฟาร์มเครือข่ายที่จดทะเบียนเป็นกลุ่มวิสาหกิจชุมชน โดยในพื้นที่จังหวัดขอนแก่น มีฟาร์มเครือข่ายที่จดทะเบียนเป็นกลุ่มวิสาหกิจชุมชนขนาดใหญ่ และมีศักยภาพในการผลิตจิ้งหรีดค่อนข้างสูง จำนวน 3 ฟาร์ม ได้แก่ วิสาหกิจชุมชน “คนค้นแมลง” อำเภอยางชุมน้อย กลุ่มเศรษฐกิจพอเพียงเลี้ยงจิ้งหรีดบ้านแสนตอ อำเภอน้ำพอง และอาสนันท์ ฟาร์มจิ้งหรีด อำเภอยางชุมน้อย

4) ปัจจัยชี้วัดความสำเร็จของอุตสาหกรรม (Key Success Factor) พบว่า ปัจจัยหลักของการแข่งขันที่จะทำให้ธุรกิจฟาร์มเลี้ยงจิ้งหรีด **KK Smart Cricket Farm** ประสบความสำเร็จมี 5 ปัจจัย คือ (1) ปัจจัยด้านคุณภาพและมาตรฐานของการผลิตจิ้งหรีด เกี่ยวกับมาตรฐานการรับรองคุณภาพของฟาร์ม (GAP) ซึ่ง ฟาร์มเลี้ยงจิ้งหรีด **KK Smart Cricket Farm** จะดำเนินการเพื่อขอการรับรองมาตรฐานการปฏิบัติการทางการเกษตรที่ดี (GAP) (2) ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งฟาร์ม เกี่ยวกับการคมนาคมสะดวก ฟาร์มตั้งอยู่บริเวณพื้นที่โล่ง ปลอดภัย พืชอากาศปลอดโปร่ง ซึ่ง ฟาร์มเลี้ยงจิ้งหรีด **KK Smart Cricket Farm** ตั้งอยู่ในพื้นที่อำเภอน้ำพอง มีสภาพพื้นที่โปร่งโล่ง ปลอดภัย อยู่ห่างจากถนนมิตรภาพ 5 กิโลเมตร (3) ปัจจัยต้นทุนการผลิต เกี่ยวกับการใช้อาหารจากธรรมชาติแทนอาหารสำเร็จรูป เพื่อลดต้นทุนของธุรกิจและเพื่อรสชาติอร่อยให้กับจิ้งหรีด ซึ่งฟาร์มเลี้ยงจิ้งหรีด **KK Smart Cricket Farm** มีแนวทางในการลดต้นทุน โดย

5) การวิเคราะห์แรงกดดัน 5 ประการ (Five Force Model) พบว่า ธุรกิจ KK Smart

6) การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั่วไป (General Environment Analysis) พบว่า

สภาพแวดล้อมทั่วไป ล้วนแล้วแต่ส่งผลดีต่อการดำเนินธุรกิจ KK Smart Cricket Farm ดังนี้ ปัจจัยทางด้านการเมืองและกฎหมาย ส่งผลในด้านดีต่อธุรกิจ KK Smart Cricket Farm เพราะปัจจุบันมีการกำหนดมาตรฐานสำหรับสินค้าแมลงและผลิตภัณฑ์ มีแนวโน้มและความเป็นไปได้ ซึ่งจะส่งผลต่อผู้ประกอบการของไทยและภาครัฐที่จะต้องมีการปรับตัวเพื่อพัฒนาสินค้าและเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน ซึ่งจะมีผลดีต่อธุรกิจจากนโยบายการสนับสนุนของภาครัฐที่สนับสนุนผู้ประกอบการในด้านกฎหมาย ที่จะสามารถเพิ่มมูลค่าให้กับธุรกิจได้ ส่วนปัจจัยทางเศรษฐกิจ ก็ส่งผลดีเช่นเดียวกัน เพราะการบริโภคของภาคเอกชน และการขยายตัวของการใช้จ่ายและการลงทุนของภาครัฐ ที่จะช่วยกระตุ้นให้ผู้บริโภคมีการใช้จ่ายเพิ่มมากขึ้น ประกอบกับจิ้งหรีดมีราคาถูก ทำให้ผู้บริโภคสามารถซื้อได้ เช่นเดียวกับปัจจัยทางด้านสังคมและวัฒนธรรม ที่ถือได้ว่าเป็นปัจจัยบวกที่ส่งผลดีต่อการดำเนินธุรกิจของ KK Smart Cricket Farm เพราะ ผู้บริโภคมีความนิยมบริโภคจิ้งหรีด และหันมาใส่ใจสุขภาพให้ความสำคัญกับคุณค่าทางโภชนาการเพิ่มมากขึ้น ในขณะที่ปัจจัยทางด้านเทคโนโลยี ก็

เป็นปัจจัยบวก ที่ทำให้ธุรกิจเข้าถึงผู้บริโภคกลุ่มเป้าหมายได้อย่างรวดเร็วทั่วถึง การเลี้ยงสามารถนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้เพื่อให้จังหวัดคุณภาพดี

2.2 การออกแบบธุรกิจให้กับฟาร์มเลี้ยงจังหวัด KK Smart Cricket Farm ตำบลท่าพระ อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น สรุปดังนี้

คู่ค้าและ เครือข่าย สนับสนุน (Key Partnerships)	กิจกรรมหลัก (Key Activities)	คุณค่าที่มอบให้ ลูกค้า (Value Proposition)	การสร้าง ความสัมพันธ์กับ ลูกค้า (Customer Relationships)	กลุ่มลูกค้า เป้าหมาย (Customer Relationships)
* ภาควิชาภูมิ วิทยา คณะ เกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยข อนแก่น * ผู้เชี่ยวชาญใน ด้านวิศวกรรม และการเกษตร * วิสาหกิจชุมชน ผู้เลี้ยงจังหวัด จังหวัด ขอนแก่น	* การจำหน่าย จังหวัดราคาส่ง และปลีก * การจำหน่ายไข่ จังหวัดราคาส่ง และปลีก ทรัพยากรหลัก (Key Resources) * ฟาร์มเลี้ยงจังหวัด ขนาด 540 ตรม. * บ่อเลี้ยงแบบ สมาร์ทบอร์ 60	จังหวัดคุณภาพ ส่งออก ใหม่ สด สะอาด อร่อย ตัวโต ไข่เต็ม เปี่ยมด้วย คุณภาพ และ การบริการที่ ประทับใจ จาก ฟาร์มเลี้ยงได้ มาตรฐานใน ราคาที่เหมาะสม กับคุณภาพ	* ประชาสัมพันธ์ การส่งเสริม การตลาดผ่าน สื่อสังคม ออนไลน์ อย่าง ต่อเนื่อง สม่ำเสมอ ช่องทางการเข้าถึง ลูกค้า * ผ่านหน้าร้าน * ผ่านทาง ออนไลน์	* กลุ่มบริโภค วัยทำงาน อายุ 21-39 ปี * กลุ่มผู้ค้าส่ง และค้าปลีกทั้ง ในพื้นที่และ นอกพื้นที่
โครงสร้างของต้นทุน (Cost Structure)			รายได้ของกิจการ (Revenue Streams)	
ต้นทุนการก่อสร้างฟาร์มเลี้ยงจังหวัด - ต้นทุนด้านทรัพย์สินถาวร - ต้นทุนในการเลี้ยงจังหวัด			* การจำหน่ายเลี้ยงจังหวัดแบบตัว * การจำหน่ายไข่จังหวัด * รายได้ที่เกิดจากการบริการอื่น ๆ	

แผนภาพที่ 2 Business Model Canvas: BMC ของธุรกิจ KK Smart Cricket Farm

ผลการออกแบบธุรกิจให้กับฟาร์มเลี้ยงจิ้งหรีด KK Smart Cricket Farm ตำบลท่าพระ อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น โดยใช้แบบจำลองธุรกิจ Business Modes Canvas 9 หัวข้อ สรุปดังนี้

1) กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย (Customer Segments) โดยกำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย คือ กลุ่มบริโภควัยทำงานหรือนักท่องเที่ยว อายุ 21 ถึง 39 ปี ที่ชื่นชอบการรับประทานแมลงและมักซื้อแมลงไปเป็นของฝาก และรวมถึงกลุ่มผู้ค้าส่งและค้าปลีกทั้งในพื้นที่และนอกพื้นที่

2) คุณค่าที่มอบให้ลูกค้า (Value Proposition) โดยกำหนดคุณภาพการผลิตและจำหน่ายจิ้งหรีดคุณภาพส่งออก ใหม่ สด สะอาด อร่อย ตัวโต ไข่เต็ม เปี่ยมด้วยคุณภาพ และการบริการที่ประทับใจจากฟาร์มเลี้ยงได้มาตรฐาน (GAP) ในราคาที่เหมาะสมกับคุณภาพและรวมถึงการสอนวิธีการเลี้ยงเมื่อซื้อจิ้งหรีด ฟรี เมื่อซื้อจิ้งหรีดจาก KK Smart Cricket Farm

3) ช่องทางการเข้าถึงลูกค้า (Channels) โดยมีการกำหนดไว้ 3 ช่องทาง คือ (1) การเข้าถึงผ่านการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) เช่น เฟสบุ๊ก (Facebook) ไลน์ (Line) และแฟนเพจ (Fanpage) ของ KK Smart Cricket Farm (2) การเข้าถึงผ่านช่องทางการจำหน่าย ได้แก่ การจำหน่ายผ่านหน้าร้านและการจำหน่ายผ่านทางออนไลน์ และ (3) การเข้าถึงผ่านโดยการให้บริการจัดส่งสินค้านอกสถานที่ (Delivery)

4) การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Relationships) โดยการส่งข้อมูลและมีการประชาสัมพันธ์การจัดโปรโมชั่นให้ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง เพื่อกระตุ้นให้ลูกค้าเกิดความจงรักภักดีในสินค้าของ KK Smart Cricket Farm ผ่าน เฟสบุ๊ก (Facebook) ไลน์ (Line) และแฟนเพจ (Fanpage) ของ KK Smart Cricket Farm อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ

5) ทรัพยากรหลัก (Key Resources) คือ ฟาร์มเลี้ยงจิ้งหรีดแบบสมาร์ตฟาร์มหรือฟาร์มอัจฉริยะ ขนาด 540 ตารางเมตร ที่สร้างตามข้อกำหนด ระเบียบและมาตรฐานฐานการปฏิบัติการทางการเกษตรที่ดี (GAP) มีบ่อสำหรับเลี้ยงจิ้งหรีดแบบสมาร์ตบอร์ด ขนาด 2.40 x 1.20 เมตร สูง 90 เซนติเมตร จำนวน 60 บ่อ

6) กิจกรรมหลัก (Key Activities) โดยมุ่งเน้นด้านส่วนประสมทางการตลาด ซึ่งประกอบด้วย 4P's ในด้านผลิตภัณฑ์ (Product) โดยการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้กับเพาะเลี้ยงจิ้งหรีด เพื่อควบคุมกระบวนการเลี้ยงให้จิ้งหรีดให้เป็นไปอย่างมีคุณภาพ อาหารที่ใช้เลี้ยงจะเน้นให้ความสำคัญกับวัตถุดิบจากธรรมชาติที่ไม่ใช่ยาฆ่าแมลงในการปลูก เพื่อให้มั่นใจได้ว่าจิ้งหรีดที่ปลอดภัย มีการถ่ายท้องให้จิ้งหรีดด้วยการให้กินผักทองเป็นระยะเวลา 3 วัน เพื่อให้มั่นใจได้ว่าจิ้งหรีดที่มีความสะอาดและไม่มีสิ่งแปลกปลอม ด้านราคาสินค้า (Price) โดยกำหนดราคาจำหน่ายจิ้งหรีดสดแบบตัวราคาขึ้นอยู่กับฤดูกาล ดังนี้ ในช่วงฤดูหนาว จำหน่ายจะอยู่ที่ประมาณ 120 ถึง 145 บาทต่อกิโลกรัม ฤดูร้อนและฤดูฝนประมาณ 100 ถึง 120 บาทต่อกิโลกรัม การเลี้ยงจิ้งหรีดมีต้นทุนการเลี้ยงเท่ากับ 75.09 บาทต่อกิโลกรัม หากฟาร์ม KK Smart Cricket Farm จำหน่ายจิ้งหรีดในราคา 120 ถึง 145 บาทต่อกิโลกรัม จะมีรายได้ประมาณ 44.91 ถึง 69.91

บาทต่อกิโลกรัม และจำหน่ายจิ้งหรีดในราคา 100 ถึง 120 บาทต่อกิโลกรัม จะมีรายได้ประมาณ 24.91 ถึง 44.91 บาทต่อกิโลกรัม ด้านสถานที่และการจัดจำหน่าย (Place) โดยมีหน้าร้านอยู่ติดถนนมิตรภาพ ตำบลท่าพระ จังหวัดขอนแก่น และมีการจำหน่ายผ่านระบบออนไลน์ทั้งสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) เช่น เฟสบุ๊ก (Facebook) ไลน์ (Line) และแฟนเพจ (Fanpage) ของ KK Smart Cricket Farm ตลอดจนการส่งสินค้าออกสถานที่ทั้งในจังหวัดขอนแก่นและต่างจังหวัด ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) โดยมีการคัดเลือกและอบรมพนักงานผู้ให้บริการ เพื่อให้มีความพร้อมในการให้บริการแก่ลูกค้า มีการมุมสำหรับให้ลูกค้าทดลองชิม ณ สำนักงานขายของฟาร์ม เพื่อให้ลูกค้าได้ทดลองชิมจิ้งหรีดของฟาร์ม เพื่อสร้างการรับรู้และมีการจดจำตราสินค้า เพื่อเพิ่มโอกาสในการพบเห็นของผู้บริโภคและกลุ่มเป้าหมายซึ่งจะเป็นโอกาสที่ดีที่จะทำให้กลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้ทดลองชิมหรือเข้ามาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย สามารถอภิปรายผล ดังนี้

1. พฤติกรรมในการเลือกซื้อจิ้งหรีดของผู้บริโภค พบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศหญิงชื่นชอบการรับประทานจิ้งหรีดมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่ชอบรับประทานแบบเป็นตัว แหล่งที่เลือกซื้อเป็นประจำส่วนใหญ่ คือ ร้านแมลงทอดที่อยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน เนื่องจากสะดวกต่อการเดินทางไปซื้อ สิ่งที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างเลือกซื้อจิ้งหรีดมารับประทานนอกจากราคาที่เหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับแมลงชนิดอื่น ๆ และปริมาณของจิ้งหรีด คือ ความสดใหม่ สะอาด และไม่มีสิ่งแปลกปลอม สอดคล้องกับผลการศึกษาของเยาวรัตน์ ศรีวรานันท์ (2559 : 114) ที่ศึกษาพบว่า ประเภทของแมลงกินได้ที่ผู้บริโภคนิยมเลือกบริโภคส่วนใหญ่ คือ จิ้งหรีด แหล่งที่เลือกซื้อส่วนใหญ่ คือ ตลาดสดหรือตลาดเย็น เนื่องจากอยู่ใกล้และสะดวกในการเดินทาง ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจเลือกบริโภคแมลงกินได้ของผู้บริโภค พบว่า กลุ่มผู้บริโภคที่ชื่นชอบในรสชาติหรือกลิ่นหรือและรูปร่างของแมลงกินได้ จะเลือกบริโภคแมลงเพราะความปลอดภัย คุณประโยชน์และคุณค่าทางโภชนาการของแมลง และกลุ่มผู้บริโภคที่ไม่ได้รู้สึกกลัวรูปร่างแมลง จะเลือกบริโภคแมลงเพราะผลิตภัณฑ์แมลงกินได้มีตรารับรองความปลอดภัย หรือมีฉลากบอกคุณค่าทางโภชนาการของแมลง

2. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดมีผลต่อการตัดสินใจซื้อจิ้งหรีดของผู้บริโภคในจังหวัดขอนแก่น ในระดับมาก โดยเฉพาะด้านราคาสินค้า ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านสถานที่และการจัดจำหน่าย ตามลำดับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะราคาเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดที่ผู้บริโภคใช้ในการตัดสินใจซื้อสินค้า รองลงมาคือ คุณภาพของสินค้าและการโฆษณาเพื่อให้ผู้บริโภครับรู้ถึงสินค้าและเป็นตัวกระตุ้นให้ผู้บริโภคเกิดการตัดสินใจซื้อสินค้านั้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดส่วนประสมทางการตลาด ของ Kotler (2000 : 14) ได้กล่าวว่า ส่วนประสมทางการตลาด 4P's คือ ตัวแปรหรือองค์ประกอบของส่วนผสมทางการตลาดที่เป็นตัวกระตุ้นหรือสิ่งเร้าทางการตลาดที่กระทบต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักขิตานนท์ และศุภร

เสรีรัตน์, 2552 : 77-78) เป็นตัวแปรทางการตลาดที่องค์การสามารถดูแลและจัดการได้ เพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย (Zeithaml, Bitner and Gremler, 2017 : 57)

3. การนำแบบจำลองธุรกิจ Business Modes Canvas มาประยุกต์ใช้ เพื่อออกแบบธุรกิจให้กับฟาร์มเลี้ยงจิ้งหรีด KK Smart Cricket Farm ตำบลท่าพระ อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ให้สามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายให้ได้มากที่สุด โดยมีการวางตำแหน่งของธุรกิจให้มีลักษณะฟาร์มที่ผลิตและจำหน่ายจิ้งหรีดคุณภาพใหม่ สด สะอาด อร่อย ตัวโต ไข่เต็ม เปี่ยมด้วยคุณภาพ และการบริการที่ประทับใจ จากฟาร์มเลี้ยงได้มาตรฐาน (GAP) ในราคาที่เหมาะสมกับคุณภาพ มีผลิตภัณฑ์จิ้งหรีดให้เลือกหลากหลายทั้งขนาดและราคา มีรูปแบบร้านที่จัดจำหน่ายและฟาร์มผลิตจิ้งหรีดที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว น่าสมัย และมีการให้คำแนะนำ การนำเสนอโปรโมชั่นและความรู้เกี่ยวกับประโยชน์และคุณค่าทางโภชนาการของการรับประทานจิ้งหรีด โดยมีหน้าร้านและฟาร์มตั้งอยู่ตำบลท่าพระ จังหวัดขอนแก่น ห่างจากถนนมิตรภาพ 5 กิโลเมตร การเดินทางสะดวก มีที่จอดรถและพื้นที่จัดกิจกรรมสำหรับการทดลองรับประทานจิ้งหรีดได้ มีกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย คือ กลุ่มบริโภควัยทำงานหรือนักท่องเที่ยว อายุ 21-39 ปี ที่ชื่นชอบการรับประทานแมลงและมักซื้อแมลงไปเป็นของฝาก และรวมถึงกลุ่มผู้ค้าส่งและค้าปลีก โดยมีสินค้าที่สำคัญคือจิ้งหรีดตัวเป็นจำหน่ายแบบครึ่งกิโลและแบบกิโล และรวมถึงไข่จิ้งหรีดพร้อมสอนวิธีการเลี้ยง มีการส่งเสริมการตลาดเพื่อให้ KK Smart Cricket Farm เป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวาง ด้วยการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ การจัดทำเฟสบุ๊ค (Facebook) ไลน์ (Line) และแฟนเพจ (Fanpage) ของ KK Smart Cricket Farm โดยคาดหวังว่าแบบจำลองธุรกิจ Business Modes Canvas นี้จะทำให้ฟาร์มเลี้ยงจิ้งหรีด KK Smart Cricket Farm ตำบลท่าพระ จังหวัดขอนแก่น สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายได้อย่างแท้จริง ธุรกิจประสบความสำเร็จและสามารถแข่งขันได้ในธุรกิจตลาดแมลง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของชัยศุขารสินธุ์ (2562 : 98) ได้ศึกษาแบบจำลองธุรกิจของซอฟต์แวร์การจัดการธุรกิจค้าปลีก ABC พบว่า ความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงของสินค้า การจัดการธุรกิจ การบริการหลังการขาย ราคาที่เหมาะสมกับคุณภาพ เป็นเกณฑ์หลักในการพิจารณา และนอกจากการค้นหาด้วยตัวเองผ่านทางกูเกิ้ลแล้ว จะมีการสอบถามหรือขอรับคำแนะนำหรือบอกต่อจากคนที่รู้จัก เพื่อการตัดสินใจซื้อสอดคล้องกับงานวิจัยของชินจิตร อังวรารวงศ์ และไพบุลย์ ญาณกิตติกูร (2560 : 93-109) ที่พบว่า การนำโมเดลธุรกิจตามแบบจำลองธุรกิจแคนวาส (Business Model Canvas) ทั้ง 9 ด้าน คือ (1) กำหนดกลุ่มเป้าหมาย (2) คุณค่าของสินค้า (3) ช่องทางในการสื่อสารและจัดจำหน่าย (4) ทรัพยากรที่จำเป็นและสำคัญ (5) กิจกรรมหลักที่สำคัญ (6) การสร้างหุ้นส่วนทางธุรกิจ (7) การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (8) รายได้ของผลิตภัณฑ์ และ (9) โครงสร้างด้านต้นทุน มาใช้ในการพัฒนารูปแบบธุรกิจเกี่ยวกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์อาหารเสริมสุขภาพซึ่งผลิตมาจากปลายของข้าวหอมมะลิอินทรีย์ จะทำให้ผลิตภัณฑ์มีความน่าสนใจในการนำไปพัฒนาไปสู่การผลิตเพื่อทดลองตลาด และจะทำให้ธุรกิจ เกิดรายได้ที่เพิ่มมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดมีผลต่อการตัดสินใจซื้อจิ้งหรีดของผู้บริโภคในจังหวัดขอนแก่น ในระดับมาก ในด้านราคาสินค้า ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านสถานที่และการจัดจำหน่าย จึงนำมาเสนอแนะดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับความสดใหม่และความสะอาดของจิ้งหรีดที่ไม่มีสิ่งแปลกปลอม ดังนั้น ฟาร์มเลี้ยงจิ้งหรีด KK Cricket Farm ควรให้มีการตรวจสอบคุณภาพจิ้งหรีดก่อนนำไปจำหน่าย เพื่อการรักษาความสดใหม่และความสะอาดของจิ้งหรีดที่ไม่มีสิ่งแปลกปลอม

1.2 ด้านราคา (Price) ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับราคาที่เหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับแมลงชนิดอื่น ๆ และปริมาณของจิ้งหรีด ดังนั้น ฟาร์มเลี้ยงจิ้งหรีด KK Cricket Farm ควรมีการตั้งราคาให้เหมาะสมกับปริมาณของจิ้งหรีด การกำหนดราคาให้เหมาะสมกับคุณภาพของจิ้งหรีด มีการจัดให้มีส่วนลดราคาในบางโอกาส และมีจิ้งหรีดบางประเภทที่มีราคาถูกเมื่อเทียบกับร้านอื่นเพื่อเป็นการดึงดูดใจลูกค้า

1.3 ด้านสถานที่และการจัดจำหน่าย (Place) ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับสถานที่จำหน่ายสามารถเข้าถึงได้สะดวกและสะอาด ดังนั้น ฟาร์มเลี้ยงจิ้งหรีด KK Cricket Farm ควรมีการเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่ายโดยผ่านทางโมบายแอปพลิเคชันเมื่อลูกค้าเข้ามาใช้บริการที่ร้านเพียงแคสแกนชื่อฟาร์มเลี้ยงจิ้งหรีด KK Cricket Farm จะได้รับส่วนลด 15% หรือได้รับผลิตภัณฑ์จิ้งหรีดสุพิเศษจากฟาร์มฟรีและหากมีการขยายสาขา ควรเลือกทำเลที่ตั้งร้านที่สะดวกต่อการเดินทางของลูกค้า ใกล้แหล่งชุมชนหรือที่ทำงาน เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าในการเลือกซื้อเลี้ยงจิ้งหรีด

1.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับอรรถาธิบายหรือการให้บริการของพนักงานขาย และการให้ทดลองชิมจิ้งหรีด ดังนั้น ฟาร์มเลี้ยงจิ้งหรีด KK Cricket Farm ควรมีการพัฒนาคุณภาพและการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของพนักงานขาย เช่น การดูแลเอาใจใส่ลูกค้า การพูดจาที่สุภาพ การแต่งกายที่สะอาดเรียบร้อย มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และมีการฝึกอบรมให้ความรู้เรื่องจิ้งหรีดแก่พนักงาน พร้อมจูงใจ เพื่อให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการด้วยความเต็มใจ เช่น การชมเชยหรือให้รางวัล เป็นต้น และควรจัดให้มีการทดลองให้ชิมฟรี เพื่อกระตุ้นกระตุ้นให้เกิดการซื้อในทันที

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาต่อไป

2.1 ควรทำการศึกษาความเป็นไปได้ในการลงทุนฟาร์มเลี้ยงจิ้งหรีด KK Smart Cricket Farm ตำบลท่าพระ อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการตลาด ด้านเทคนิค ด้านการจัดการ และ

ด้านการเงิน โดยมีการศึกษาถึงมูลค่าปัจจุบันสุทธิ (NPV) อัตราผลตอบแทนภายใน (IRR) และระยะเวลาคืนทุน (Return Period)

2.2 ควรทำการศึกษาความต้องการใช้แอปพลิเคชันโมบายในการสั่งซื้อจิ้งหรีด KK Smart Cricket Farm ตำบลท่าพระ อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

เอกสารอ้างอิง

- ชนม์ณัฐชา กังวานศุภพันธ์. (2562). การวิเคราะห์และประเมินองค์ประกอบการจัดการโซ่อุปทานของผู้ประกอบการธุรกิจฟาร์มจิ้งหรีด : กรณีศึกษาจังหวัดสุรินทร์. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 10 (2), 213-242.
- ชัยยศ ฆารสินธุ์. (2562). แบบจำลองธุรกิจของซอฟต์แวร์การจัดการธุรกิจค้าปลีก ABC. การศึกษาอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ชื่นจิตร อังวรารวงศ์ และไพบุลย์ ญาณกิตติ์กูร. (2560). การวิเคราะห์โมเดลธุรกิจ (Business Model Canvas) ผลิตภัณฑ์อาหารเสริมสุขภาพผงข้าวออร์แกนิกขงต้ม. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย*. 37 (4), 93-109.
- ธนาคารกรุงเทพฯ (2563). 'เลี้ยงจิ้งหรีด' ส่งออกตลาดยุโรปอนาคตสดใส. *ออนไลน์*. สืบค้นเมื่อ 8 กุมภาพันธ์ 2564. แหล่งที่มา: <https://www.bangkokbanksme.com/en/raising-cricket-european-market-exports>
- เยาวรัตน์ ศรีวรรณ. (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริโภคแมลงกินได้ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. *ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น*.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักษิตานนท์ และ ศุภร เสรีรัตน์. (2552). *การบริหารตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพมหานคร: พัฒนาศึกษา.
- สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง. (2562). *ข้อมูลจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในตำบลท่าพระ อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น*. *ขอนแก่น: สำนักบริหารการทะเบียน*.
- Halloran, A., Roos, N., Flore, R. and Hanboonsong, Y. 2016. The development of the edible cricket industry in Thailand. *Journal of Insects as Food and Feed*. 2 (2), 91-100.
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management*. 10th ed. New Jersey: Prentice-Hall.
- Sekaran, U. & Bougie, R. (2020). *Research Methods for Business: A Skill-building Approach*. 8th ed. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.
- Yamane, T. (1973). *Statistics an Introductory Analysis*. 3rd ed. New York: Harper and Row.
- Zeithaml, V.A., Bitner, M.J. and Gremler, D.D. (2006). *Services Marketing: Integrating Customer Focus across the Firm*. 4th ed. New York: McGraw-Hill.

แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพบุคลากรในการทำงานยุคความปกติใหม่กรณีศึกษา
กองบำรุงรักษา ฝ่ายปฏิบัติการและบำรุงรักษาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1
(ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ)

**Approaches to Increasing the Efficiency of Personnel Working in the New
Normal Era : A Case Study of Maintenance Division, Operation and
Maintenance Department Provincial Electricity Authority Area 1
(Northeastern)**

ณปภัช พงศาจิรอังกูร และ อมรรวรรณ รังกุล

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

Napaphat Phongsajiraangkul and Amornwan Rangkoon

Khon Kaen University, Thailand

Corresponding Author, E-mail : aom.napaphat@kkumail.com

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาหาปัญหาและสาเหตุของปัญหาในการทำงานของบุคลากรยุคความปกติใหม่ และหาแนวทางแก้ไขปัญหา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพบุคลากรในการทำงานยุคความปกติใหม่ โดยผู้ศึกษาใช้วิธีการศึกษาเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์ แบบกึ่งโครงสร้าง มีการเลือกปัญหาจากการคำนวณหาค่า RPN และใช้แผนผังก้างปลาในการวิเคราะห์หาสาเหตุ ผลการศึกษาพบว่า ประเด็นปัญหาหลักในการทำงานของบุคลากรยุคความปกติใหม่ คือ เอกสารล่าช้า โดยมีสาเหตุหลายประการ แบ่งตามหลัก 4M1E ประกอบด้วย ด้านบุคลากรทำงานผิดพลาด ขาดกระบวนการทำงานที่ชัดเจน ขาดการพัฒนาตนเอง ไม่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน ขาดการเอาใจใส่ในงาน ไม่มีอุปกรณ์ในการทำงาน ไม่มีระบบการติดตามการดำเนินงาน ขาดคู่มือในการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดการทำงานซ้ำซ้อน เอกสารผิดพลาดบ่อยและล่าช้าในที่สุด อีกทั้งต้องประสบกับปัญหาสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 เป็นเหตุให้บุคลากรต้องปฏิบัติงานที่บ้าน สถานที่การทำงานไม่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน ส่งผลให้การทำงานขาดประสิทธิภาพในที่สุด สำหรับแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพบุคลากรในการทำงานยุคความปกติใหม่ โดยได้จัดทำการเสนอโครงการ 2 โครงการ ได้แก่ โครงการที่ 1 “PEA Grow Up” และโครงการที่ 2 “PEA Ready”

คำสำคัญ: แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ; ประสิทธิภาพบุคลากร; ยุคความปกติใหม่

Abstracts

The goal of this research was to look into the issues and causes of inefficiency in personnel work in the new normal period. and create approaches to improve human efficiency in the new normal era of work A qualitative research method was adopted by the researcher. semi-structured in-depth interview By utilizing quality tools, such as the RPN system, to aid with the operation. as well as a fishbone diagram The findings revealed that the main source of inefficiency in the work of new normal staff is documentation delays, which are caused by a number of major issues that are characterized using fishbone diagrams according to the 4M1E principle. making use of a fishbone diagram Insufficient personnel was discovered to be one of the key factors. Workplace dissatisfaction and malfunction It is brought on by the necessity of working from home. As a result of having to work on alternate days at the office, there was a coordination error. owing to a lack of effective communication Lack of a well-defined workflow a lack of self-development and a lack of focus on important responsibilities There isn't enough equipment to get the job done. There isn't a formal operational tracking mechanism in place. The supervisor does not follow up with you. As a result, no unambiguous indicators exist. There are no operational manuals available. There isn't a clear divide of labor. As a result, redundant work processes are created. Contains evidence of numerous errors and, finally, delays. They also have to contend with the COVID-19 outbreak. As a result, employees are able to work from home. The working environment is inhospitable to the operation. There are also things that get in the way of work, resulting in inefficient work. In the new normal period, look for strategies to improve employee efficiency. Project 1 is titled "PEA Grow Up," Project 2 is titled "PEA Ready!" and Project 2 "PEA New Gen."

Keywords: Approaches to Increasing the Efficiency; Personnel Efficiency; New Normal Era

บทนำ

ในช่วงปลายเดือนธันวาคม พ.ศ. 2562 ที่ผ่านมา ได้เกิดการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ซึ่งเป็นโรคที่แพร่กระจายผ่านการสัมผัสโดยตรงกับผู้ติดเชื้อ หรือผ่านทางอากาศ โดยการสัมผัสละอองน้ำลายผ่านการไอ จาม ซึ่งองค์การอนามัยโลกประกาศให้เป็นโรคติดต่อร้ายแรง ตามพระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. 2558 ที่มีจำนวนผู้ป่วย และผู้เสียชีวิตเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว จนกระทั่งวันที่ 26 มีนาคม 2563 รัฐบาลประกาศใช้พระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. 2548 หรือ พรก.ฉุกเฉิน ซึ่งรูปแบบในการดำเนินชีวิตของผู้นคนในสังคมจึงมีความจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม มีการเว้นระยะห่างทางสังคมเพิ่มขึ้น ทำให้รูปแบบของการทำงานต้องเปลี่ยนเป็น การให้พนักงานทำงานจากที่พัก (Work from Home) แทนการทำงานในรูปแบบเดิมที่เดิมที่ต้องทำงานได้ภายในสถานที่ทำงานเท่านั้น

ด้วยความห่วงใยจากผู้บริหารการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้มีการมอบนโยบายให้ส่วนเกี่ยวข้องสามารถทำงานจากที่พักได้ ทำให้การทำงานมีรูปแบบเปลี่ยนแปลงไป เดิมที พนักงานสังกัดกองบำรุงรักษามีการทำงานภายในสำนักงาน รับ-ส่งงาน โดยการใช้เอกสาร มีการลงนามผ่านกระดาษ ซึ่งปัจจุบันนั้น ได้มีการทำงานจากที่พักสลับกับการเข้าสำนักงานควบคู่กัน ซึ่งการทำงานในยุคความปกติใหม่นั้น จะต้องมีการทำงานควบคู่กันกับเทคโนโลยีและการใช้ทักษะดิจิทัลมากขึ้น มีการติดต่อสื่อสารกันผ่านทาง โทรศัพท์เคลื่อนที่ และออนไลน์เป็นส่วนใหญ่ มี

การจัดการประชุมผ่านระบบวิดีโอคอนเฟอเรนซ์ (Video Conference), E-Space, Zoom เป็นต้น ด้านระบบงานสารบรรณ และระบบตั้งหนี้ในระบบ SAP นั้น ผู้ปฏิบัติงาน สามารถเชื่อมต่อเครือข่ายเสมือนเพื่อเปิดระบบ VPN ทำให้สามารถทำงานจากที่บ้านได้ การออกเลขที่เอกสารต่างๆ เพื่อส่งให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถทำได้โดยการลงนามแบบออนไลน์ และออกเลขที่ผ่านระบบออนไลน์ มีการทำงานร่วมกับระบบออนไลน์และเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นส่วนใหญ่ ทั้งนี้จากระบบการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไป ส่งผลกระทบให้การทำงานมีความติดขัด ลำช้า ไม่ต่อเนื่อง ฯลฯ ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรลดลง แผนงานที่ได้วางไว้ถูกเลื่อนออกไป ส่งผลให้หน่วยงานไม่ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้วางแผนเอาไว้ในที่สุด

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้ศึกษาในฐานะบุคลากรกองบำรุงรักษา ฝ่ายปฏิบัติการและบำรุงรักษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จึงสนใจศึกษาปัญหาและสาเหตุของปัญหาในการทำงานของบุคลากร พร้อมหาแนวทางในการแก้ไขปัญหา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรยุคความปกติใหม่ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาและสาเหตุของปัญหาในการทำงานของบุคลากร
2. เพื่อหาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากร

ระเบียบวิธีวิจัย

โดยผู้ศึกษาใช้วิธีการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการสัมภาษณ์ (Interview) แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) มีการนำแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาออกแบบการสัมภาษณ์ โดยมีประเด็นเป็นข้อคำถามเกี่ยวกับปัญหาในการทำงานของบุคลากรยุคความปกติใหม่ รายละเอียดดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ผู้บริหารจำนวน 6 คน และหัวหน้าแผนกในสังกัดกองบำรุงรักษา ฝ่ายปฏิบัติการและบำรุงรักษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จำนวน 6 คน รวมทั้งหมด 12 คน

2. เครื่องมือการวิจัย

- 1) การเลือกปัญหาเพื่อกำหนดหัวข้อปัญหาด้วยการคำนวณจากค่า RPN

ใช้การสัมภาษณ์ เป็นเครื่องมือในครั้งนี้ โดยผู้ศึกษาจะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารและหัวหน้าแผนกจำนวน 12 คน โดยมีการกำหนดประเด็นคำถามให้กลุ่มตัวอย่างตอบว่า “จากการ Work from

home ในแผนกของท่าน พบปัญหาในการทำงานอะไรบ้าง” จากนั้นถามคำถามแก่ผู้ให้ข้อมูล เพื่อให้สามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ

2) แผนภูมิก้างปลา (Fishbone Diagram)

จากการที่ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากวิธีการระดมสมอง เพื่อหาประเด็นปัญหาของการขาดประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรยุคความปกติใหม่แล้วนั้น ผู้ศึกษาจะนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ให้เป็นระบบด้วยคำถาม “ทำไม ทำไม” โดยให้กลุ่มตัวอย่างทั้ง 9 คน มาช่วยกันวิเคราะห์เพื่อหาสาเหตุหลัก สาเหตุย่อยว่าเกิดจากสาเหตุใดบ้าง เพื่อช่วยในการวิเคราะห์หาสาเหตุรากเหง้าของปัญหาที่แท้จริงของการขาดประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรยุคความปกติใหม่ ว่าเกิดจากสาเหตุใดบ้าง แล้วจัดทำแผนภูมิก้างปลา

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1) การศึกษาหาปัญหาในการทำงานของบุคลากรยุคความปกติใหม่

การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1.1) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร บทความ รายงาน หนังสือทางวิชาการ วารสารทางวิชาการ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ทฤษฎีประสิทธิภาพในการทำงาน ทฤษฎีแรงจูงใจ การบริหารองค์กร เพื่อนำมากำหนดกรอบของแบบสัมภาษณ์ในการศึกษาครั้งนี้

3.1.2) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

เป็นข้อมูลที่ได้จากสิ่งที่กล่าวมาข้างต้นมาออกแบบกรอบในการสัมภาษณ์ จากนั้นได้ทำการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก โดยมีเกณฑ์ในการคัดเลือก 3 เกณฑ์ คือ 1) ดำรงตำแหน่งหัวหน้าแผนกขึ้นไป 2) เป็นผู้ให้ข้อมูลได้ด้วยความเต็มใจ สละเวลาในการให้สัมภาษณ์ได้ 3) มีอายุงานไม่ต่ำกว่า 10 ปี เนื่องจากจะเป็นผู้ที่มีความเข้าใจในวัฒนธรรมของกองบำรุงรักษาเป็นอย่างดี ทำให้ได้ผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 12 คน ประกอบด้วย ผู้อำนวยการกอง รองผู้อำนวยการกอง วิศวกรระดับ 9 และ 8 และผู้ชำนาญการ ระดับ 8 โดยมีการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลสามารถพูดแสดงความคิดเห็นได้อย่างมีอิสระ แต่ผู้ศึกษาก็ยังสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลประเด็นหลักในการสัมภาษณ์ได้ โดยถามประเด็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการทำงานที่เกิดขึ้นจากการที่ต้องทำงานยุคความปกติใหม่ เพื่อนำผลการศึกษาไปค้นหาปัญหาหลักที่สำคัญต่อไป

3.2) การศึกษาหาสาเหตุของปัญหาในการทำงานของบุคลากรยุคความปกติใหม่

การเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้นำประเด็นปัญหาหลักที่ได้จากการศึกษาข้างต้น มาทำการระดมสมองกับผู้ให้ข้อมูลหลักทั้ง 12 คน (ผู้ให้ข้อมูลเดิมจากการสัมภาษณ์) โดยการวิเคราะห์ให้เป็นระบบคำถาม โดยมีการนัดประชุมกัน และใช้หลักการ Why Why Analysis ด้วยคำถามที่ว่า “ทำไม ทำไม” โดยให้กลุ่มตัวอย่างทั้ง 12 คน ช่วยกันวิเคราะห์หาสาเหตุหลัก สาเหตุย่อยว่าเกิดจากสาเหตุใดบ้าง เพื่อวิเคราะห์หาสาเหตุรากเหง้าของประเด็นปัญหาที่แท้จริงในการทำงานของบุคลากรยุคความปกติใหม่ แล้วจัดทำเป็นแผนภูมิก้างปลา โดยแทนที่ส่วนของหัว

ปลาด้วยประเด็นปัญหาหลัก แต่ละก้างคือสาเหตุของปัญหาที่แตกต่างกันออกไป แยกหมวดหมู่ตามแต่ละก้าง ซึ่งสาเหตุของปัญหาจะเขียนไว้ในก้างปลาแต่ละก้าง ก้างย่อยเป็นสาเหตุของปัญหา ก้างรองเป็นสาเหตุของปัญหาก้างหลัก โดยนำหลัก 4M1E มาใช้เพื่อที่จะนำมาวิเคราะห์หาแนวทางในการแก้ไขปัญหาให้บรรลุตามวัตถุประสงค์

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ทำการศึกษาได้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลถึงประเด็นปัญหา จากผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 12 คน โดยได้จากการสัมภาษณ์ แล้วนำปัญหาที่ได้ทั้งหมดมาจัดรวมเป็นกลุ่มๆ ของปัญหาที่ซ้ำหรือมีความใกล้เคียงกัน ทำให้ได้ประเด็นปัญหาหลัก โดยคำนึงถึงองค์ประกอบของปัญหา 3 ประการ คือ 1) ความถี่ในการเกิดปัญหา 2) ความรุนแรงของปัญหา 3) ความเป็นไปได้ในการแก้ไขปัญห แล้วนำปัญหาที่ได้เหล่านั้นไปคำนวณหาค่าตัวเลขแสดงลำดับความสำคัญก่อนหลังของปัญหา (Risk Priority Number) เพื่อหาประเด็นปัญหาหลักต่อไป โดยมีเกณฑ์การประเมินจากสูตรดังต่อไปนี้

$$RPN = S \times O \times D$$

โดย RPN = ตัวเลขแสดงลำดับความสำคัญก่อนหลังของปัญหา (Risk Priority Number)

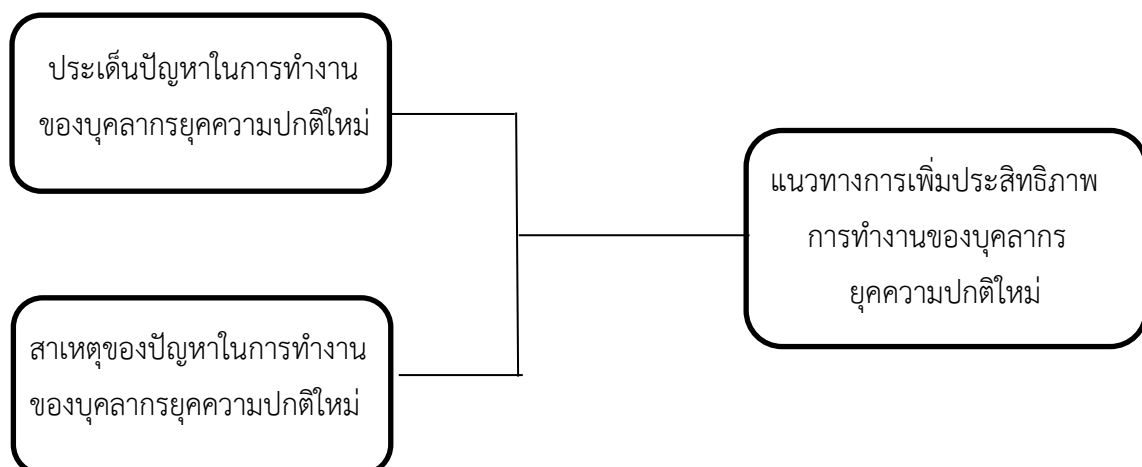
S = ความรุนแรงของปัญหา (Severity)

O = ความถี่ของปัญหา (Occurrence หรือ Frequency)

D = ความเป็นไปได้ในการแก้ปัญห (Detection)

เมื่อทำการวิเคราะห์จนได้ประเด็นปัญหาหลักที่มีความสำคัญที่สุด 1 ปัญหาแล้ว นำปัญหาดังกล่าวไปทำการสัมภาษณ์กับผู้ให้ข้อมูลหลักอีกครั้ง เพื่อหาสาเหตุรากเหง้าที่แท้จริงของปัญหานั้นต่อไป

กรอบแนวคิดในการวิจัย



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผลการวิจัย

การศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพบุคลากรในการทำงานยุคความปกติใหม่ กรณีศึกษาของบำรุงรักษา ฝ่ายปฏิบัติการและบำรุงรักษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) ครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมีการศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร วารสาร วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมถึงได้ทำการสัมภาษณ์ และใช้วิธีการระดมสมองเชิงลึกกับผู้เกี่ยวข้อง โดยผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลตามวัตถุประสงค์และมีผลการศึกษา ดังนี้

1. ผลการศึกษาปัญหาของการขาดประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรยุคความปกติใหม่

จากการรวบรวมปัญหาจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักทั้ง 12 คน ทำให้ได้ประเด็นปัญหา 173 ประเด็น และเมื่อทำการจัดกลุ่มปัญหาที่เกิดขึ้น ทำให้ได้กลุ่มประเด็นปัญหาทั้งหมด 11 ประเด็นปัญหา ประกอบไปด้วย 1) ปัญหาด้านการสื่อสาร 2) งบประมาณ 3) รูปแบบในการทำงาน 4) เอกสารล่าช้า 5) ระบบขององค์กร 6) สถานการณ์โควิด-19 7) พฤติกรรมการทำงาน 8) อุปกรณ์ในการทำงาน 9) ระบบการติดตามงาน 10) การฝึกอบรม 11) สภาพแวดล้อม

จากปัญหาทั้งหมด 11 ประเด็นปัญหา นำไปประเมินเพื่อคัดเลือกหาประเด็นปัญหาหลัก โดยคำนวณหาตัวเลขแสดงลำดับความสำคัญก่อนหลังของปัญหา (RPN) ซึ่งได้คำนึงถึงองค์ประกอบ 3 ประการ คือ ความถี่ในการเกิดปัญหา ความรุนแรงของปัญหา และความเป็นไปได้ในการแก้ไขปัญหา โดยกำหนดด้วยระดับค่าคะแนนที่ 1-4 ทำให้ได้ประเด็นปัญหาหลัก แสดงดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การคัดเลือกหาประเด็นปัญหาหลักโดยใช้วิธีคำนวณหาตัวเลขแสดงลำดับความสำคัญก่อนหลังของปัญหา (RPN)

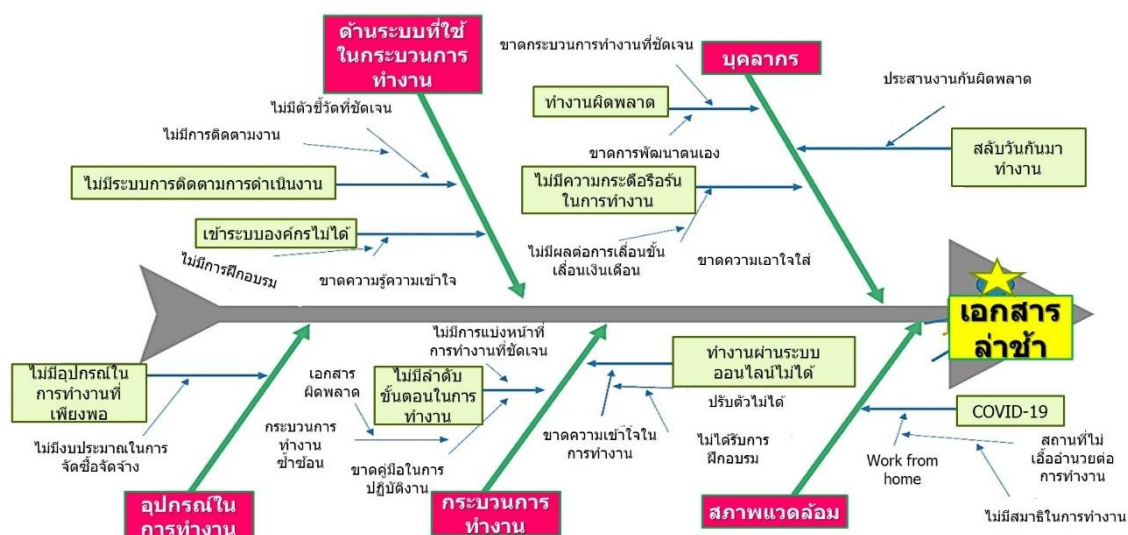
ประเด็นปัญหา	ความรุนแรง ของปัญหา (S) (ระดับ 1-4)	ความถี่ในการ เกิดปัญหา (O) ระดับ (1-4)	ความเป็นไปได้ ในการแก้ไข ปัญหา (D) ระดับ (1-4)	ผลคูณ ความสำคัญของ ปัญหา (RPN)
1. ปัญหาด้านการสื่อสาร	3	3	2	18
2. งบประมาณ	3	3	3	27
3. รูปแบบในการทำงาน	2	2	2	12
4. เอกสารล่าช้า	4	4	2	32
5. ระบบองค์กร	1	3	3	6
6. สถานการณ์โควิด-19	3	1	4	12
7 พฤติกรรมการทำงาน	3	3	3	27
8. อุปกรณ์ในการทำงาน	4	3	2	24

9. ระบบการติดตามงาน	2	2	3	12
10. ไก่รฝึกอบรม	4	4	1	16
11. สภาพแวดล้อม	2	2	2	8

จากตารางที่ 2 แสดงการจัดลำดับความสำคัญของประเด็นปัญหาด้วยวิธีคำนวณหาตัวเลขแสดงลำดับความสำคัญก่อนหลังของปัญหา (RPN) จะเห็นได้ว่าประเด็นปัญหาที่สำคัญที่สุด คือ เอกสารล่าช้า ซึ่งมีค่าคะแนนของผลคูณ (RPN) เท่ากับ 32 คะแนน และรองลงมาคือ พฤติกรรมการทำงาน และงบประมาณ ซึ่งมีค่าคะแนนของผลคูณเท่ากับ 24 คะแนน

2. ผลการศึกษาสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นจากการขาดประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรยุคความปกติใหม่

จากการศึกษาหาประเด็นปัญหาหลัก ทำให้ได้ประเด็นปัญหาหลักที่สำคัญ คือ เอกสารล่าช้า จากนั้นได้ใช้วิธีการระดมสมองจากผู้ให้ข้อมูลหลัก 12 คน ถึงสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาความล่าช้าด้านเอกสารขึ้น โดยการใช้แผนผังสาเหตุและผล หรือแผนผังก้างปลา แล้วใช้หลักการ 4M1E ในการจัดกลุ่มสาเหตุของปัญหา ซึ่งประกอบไปด้วย ด้านบุคลากร (Man) ด้านวัสดุอุปกรณ์ (Material) ด้านวิธีการ (Method) เครื่องจักร (Machine) และด้านสิ่งแวดล้อม (Environment) โดยมีรายละเอียดดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 แผนภาพก้างปลาแสดงสาเหตุของปัญหา

จากภาพที่ 2 แผนผังก้างปลาแสดงสาเหตุของปัญหาที่ทำให้เอกสารล่าช้า โดยมีรายละเอียด ดังนี้

2.1 ด้านบุคลากร (Man) มีสาเหตุมาจาก

2.1.1 การที่บุคลากรทำงานผิดพลาด เกิดจากการขาดกระบวนการทำงานที่ชัดเจน ไม่มีการพัฒนาตนเอง จึงทำให้พัฒนาไม่ทราบว่าจะงานไหนต้องทำอย่างไร จึงทำไปต่างๆ ที่ไม่รู้ว่าถูกต้องหรือไม่ ขาดกระบวนการทำงานที่ชัดเจน ไม่มีลำดับขั้นตอนก่อนหลังว่าต้องทำอะไรก่อนหรือหลัง จึงทำให้มีการทำงานผิดพลาด เอกสารจึงกลับไปกลับมา มีการแก้ไขบ่อย เกิดความล่าช้าในที่สุด

2.1.2 การสลับวันกันมาทำงาน ทำให้เกิดการประสานงานกันผิดพลาด จากการที่หน่วยงานมีคำสั่งจากผู้บริหารว่าให้มีนโยบายการ Work from home (WFH) หรือการทำงานจากที่พักขึ้นนั้น ทำให้มีการจัดตารางการทำงานแบบสลับวันกันมาทำงาน ทั้งนี้เพื่อลดความอดอัดของจำนวนพนักงานที่ต้องมาทำงานภายในสำนักงาน ทำให้ขาดการติดต่อสื่อสารกัน เพราะต้องสื่อสารกันทางโทรศัพท์ ทางไลน์ เพียงอย่างเดียว เป็นการสื่อสารทางเดียว ซึ่งอาจมีความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน ส่งผลให้เกิดการประสานงานผิดพลาดในที่สุด จึงทำให้เอกสารล่าช้า เพราะไม่สามารถสื่อสารกันได้ว่างานไหนดำเนินการไปถึงขั้นตอนไหนแล้ว

2.1.3 ไม่มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน เกิดจากพนักงานไม่มีความกระตือรือร้น ไม่มีการกระตุ้นการทำงาน เพราะหน่วยงานนั้นอยู่กันแบบง่าย ๆ สบาย ๆ จึงเกิดการไม่ใส่ใจในการทำงานขึ้น อีกทั้งด้วยความที่เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ จะทำงานมากหรือทำงานน้อย เงินเดือนก็ได้เท่าเดิม พนักงานจึงไม่ใส่ใจที่จะปฏิบัติงานให้ดีขึ้น เนื่องจากไม่มีผลต่อการเลื่อนขั้นเลื่อนเงินเดือน ส่งผลให้เอกสารล่าช้า เพราะพนักงานไม่ใส่ใจที่จะทำงานนั่นเอง

2.2 ด้านระบบที่ใช้ในกระบวนการทำงาน (Material) มีสาเหตุมาจาก

2.2.1 ไม่มีระบบการติดตามการดำเนินงาน ทำให้ไม่มีตัวชี้วัดในการทำงาน รวมถึงไม่มีการติดตามผลงาน พนักงานจึงเกิดความเอือมระเหย ไม่สนใจที่ปฏิบัติงานเท่าที่ควร เนื่องจากผู้บริหารไม่ได้มีการติดตามงานอย่างใกล้ชิด การทำงานอยู่ในขั้นตอนไหน ถ้าหากไม่ใช้งานเร่งด่วน ก็จะไม่ค่อยทำกัน จะมาทำในวันสุดท้ายที่จะต้องส่งงาน ทำให้งานขาดประสิทธิภาพ

2.2.2 เข้า VPN ไม่เป็น เกิดจากไม่มีความรู้เรื่อง VPN ขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้เครือข่ายขององค์กร เครือข่ายไม่มีความเสถียร ก่อให้เกิดความล่าช้าในเรื่องของการทำงานเป็นอย่างมาก ซึ่งบางแผนกจะต้องมีการใช้เครือข่ายขององค์กรในการทำงาน ซึ่งถ้าใช้ไม่ได้ งานก็ได้รับความเสียหาย

2.3 ด้านกระบวนการทำงาน (Method) มีสาเหตุมาจาก

2.3.1 ไม่มีลำดับขั้นตอนในการปฏิบัติปฏิบัติงาน เกิดจากไม่มีการแบ่งหน้าที่การทำงานที่ชัดเจน เอกสารผิดพลาดบ่อย กระบวนการทำงานซ้ำซ้อน ขาดคู่มือในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ในช่วงการปฏิบัติงานที่ผ่านมา จะไม่มีการแบ่งหน้าที่การทำงานที่ชัดเจน พนักงานท่านไหนอยู่ก็ทำ ท่านไหนไม่อยู่ก็ไม่ทำ แต่เมื่อไรที่ต้องมาจับงานต่อจากบุคคลอื่นนั้น ถือเป็นเรื่องยากที่จะสามารถสานต่อให้งานแล้วเสร็จได้ด้วยดี เนื่องจากสิ่งที่จะต้องมาเขียนหน้าทีความรับผิดชอบที่ชัดเจน เพื่อไม่ให้สับสนในหน้าที่ของกันและกัน

2.3.2 ทำงานผ่านระบบออนไลน์ไม่ได้ เกิดจากการขาดความเข้าใจในการทำงานไม่สามารถปรับตัวในการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ใหม่ไม่มีการอบรมให้ความรู้ เมื่อพนักงานต้องไปทำงานจากที่พักของตนเองพบว่าบางส่วนไม่สามารถทำงานในระบบออนไลน์ได้ ซึ่งมีความยุ่งยากซับซ้อนมากกว่าการทำงานที่สำนักงานจะต้องมีการแปลงนามสกุลไฟล์เพื่อส่งงานทางออนไลน์ ซึ่งถ้าเกิดไม่มีความรู้มาก่อน ก็จะทำให้ยากลำบาก

2.4 อุปสรรคในการทำงาน (Machine) มีสาเหตุมาจาก

2.4.1 ไม่มีอุปกรณ์ในการทำงานที่เพียงพอ อุปกรณ์ยังล้าสมัย ไม่มีงบประมาณในการจัดซื้อจัดจ้าง ส่งผลให้พนักงานไม่มีคอมพิวเตอร์ใช้ทำงานหากต้องทำงานที่บ้าน ส่งผลให้เอกสารเกิดความล่าช้าขึ้น

2.5 ด้านสิ่งแวดล้อม (Environment) มีสาเหตุมาจาก

2.5.1 เกิดจากการระบาดของเชื้อ โควิด-19 ทำให้ต้องทำงานจากที่พักมากกว่าที่สำนักงาน ซึ่งพนักงานบางคนไม่สะดวกที่จะทำงานที่บ้าน เนื่องจากสถานที่ไม่เอื้ออำนวย มีสิ่งรบกวนในการทำงาน และไม่มีสมาธิในการทำงาน ส่งผลให้ไม่ได้ทำงาน และงานด้านเอกสารจะล่าช้าในที่สุด

3. ผลการศึกษาแนวทางในการแก้ไขปัญหาของการขาดประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร ยุคความปกติใหม่ กรณีศึกษา กองบำรุงรักษา ฝ่ายปฏิบัติการและบำรุงรักษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ)

ผู้ศึกษาได้นำเอาผลการศึกษาข้างต้น ทั้งในเรื่องของการคัดเลือกประเด็นปัญหาหลักที่สำคัญ คือ เอกสารมีความล่าช้า ซึ่งเกิดจากสาเหตุหลัก 4 ด้าน คือ 1) ด้านบุคลากรคือ บุคลากรไม่เพียงพอ ไม่มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน และทำงานผิดพลาดบ่อย 2) ด้านวัสดุอุปกรณ์ คือ ไม่มีอุปกรณ์ในการทำงานที่เพียงพอ เนื่องจากไม่มีงบประมาณในการจัดซื้อจัดจ้างวัสดุอุปกรณ์เมื่อพนักงานต้องปฏิบัติงานภายในที่พักให้แก่พนักงาน 3) ด้านระบบที่ใช้ในกระบวนการทำงาน คือ ไม่มีระบบการติดตามผลงาน การไม่มีความชำนาญในด้านเข้าใช้เครือข่ายขององค์กร 4) ด้านกระบวนการทำงาน คือ ไม่มีลำดับขั้นตอนในการปฏิบัติงาน และทำงานผ่านระบบออนไลน์ไม่ได้ เนื่องจากไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ในปัจจุบันได้ 5) ด้านสภาพแวดล้อม คือ สถานการณ์โควิด 19 ที่เป็นสาเหตุให้พนักงานต้องมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบของการปฏิบัติงานจากที่สำนักงาน มาปฏิบัติงานภายในที่พัก ซึ่งพบว่าสถานที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน และมีสิ่งรบกวนการปฏิบัติ ทำให้งานไม่สำเร็จตามเป้าหมายที่ได้วางเอาไว้ ทำให้เกิดปัญหาเอกสารมีความล่าช้า ผู้ศึกษาจึงนำผลการศึกษามาจัดทำแนวทางในการแก้ไขปัญหาในการทำงานของบุคลากรยุคความปกติใหม่ และเสนอแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพบุคลากรในการทำงานยุคความปกติใหม่ กรณีศึกษา กองบำรุงรักษา ฝ่ายปฏิบัติการและบำรุงรักษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) เป็น 2 โครงการ ประกอบด้วย โครงการที่ 1 “PEA Grow up” และโครงการที่ 2 “PEA Ready”

โครงการที่ 1 “PEA Grow up”

หลักการและเหตุผล

จากการศึกษาพบว่า บุคลากรไม่ได้รับการฝึกอบรม ไม่สามารถปรับตัวในการเรียนรู้เทคโนโลยีที่เข้ามาใหม่ได้ ดังนั้นการที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จ จะต้องเริ่มที่การพัฒนาตนเองเสียก่อน

วัตถุประสงค์

เพื่อสร้างความรู้และความเข้าใจด้านการใช้เทคโนโลยีใหม่ในการทำงานแก่บุคลากร

วิธีดำเนินการ

- 1) สำรวจความต้องการว่าพนักงานต้องการได้รับการฝึกอบรมด้านใดบ้าง
- 2) มีการอบรมและจัดทำเวิร์คช็อป เพื่อเพิ่มความรู้ให้แก่พนักงาน
- 3) ส่งเสริมให้บุคลากรเรียนรู้ด้วยตนเองผ่าน E-learning และหลักสูตรต่างๆ ผ่านช่องทางออนไลน์ ควบคู่ไปกับการปฏิบัติงานที่บ้าน
- 4) จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการใช้งานแอปพลิเคชัน เพื่อให้บุคลากรสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้เหมาะสม
- 5) ประเมินผล หลังการฝึกอบรม

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

พนักงานสามารถทำงานออนไลน์ร่วมกับระบบปฏิบัติการต่างๆ ได้ดีขึ้น มีการประชุมในรูปแบบออนไลน์ได้อย่างสม่ำเสมอ บุคลากรสามารถเข้าใจและใช้งานโปรแกรมได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

โครงการที่ 2 “PEA Ready”

หลักการและเหตุผล

จากการศึกษา พบว่า บุคลากรไม่มีอุปกรณ์ในการทำงาน ได้แก่ คอมพิวเตอร์ แท็บเล็ต ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานที่บ้านได้ เกิดปัญหาเอกสารล่าช้าขึ้น ผู้ศึกษาจึงได้เสนอให้มีการจัดสรรอุปกรณ์โน้ตบุ๊กหรือแท็บเล็ตให้แก่ผู้ที่มีความต้องการใช้งานจริง

วัตถุประสงค์

เพื่อให้บุคลากรมีอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน เมื่อต้องปฏิบัติงานจากที่พัก

วิธีดำเนินการ

- 1) แจกแบบสอบถามเพื่อสำรวจบุคลากรที่มีความต้องการได้รับการสนับสนุนด้านอุปกรณ์ในการทำงาน ได้แก่ โน้ตบุ๊ก หรือแท็บเล็ต
- 2) ผู้บริหารพิจารณาเพื่อขอจัดสรรงบประมาณสนับสนุน

3) มีการกำหนดคุณสมบัติเบื้องต้นของอุปกรณ์ว่า จะต้อง มี Software ที่สามารถเชื่อมต่อเข้ากับเครือข่ายคอมพิวเตอร์ไร้สายผ่านทางโครงข่ายภายนอกและภายในตามคุณสมบัติขั้นพื้นฐานได้ ต้องมีคีย์บอร์ดและปากกาใช้งาน

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

บุคลากรมีอุปกรณ์ในการทำงาน ส่งผลให้มีความพร้อมในการปฏิบัติงานในทุกสถานการณ์ ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น สามารถตอบสนองต่อข้อสั่งการของผู้บริหารได้อย่างรวดเร็วทันเวลา

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาหลักในการทำงานของบุคลากรยุคความปกติใหม่ คือ เอกสารล่าช้า โดยมีสาเหตุหลายประการ ประกอบด้วย บุคลากรไม่มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน และทำงานผิดพลาด มีสาเหตุมาจากการที่ต้องทำงานจากที่พัก การสลับวันกันเข้าสำนักงาน จึงประสานงานกันผิดพลาด ขาดกระบวนการทำงานที่ชัดเจน ขาดการพัฒนาตนเอง และขาดความเอาใจใส่ในงานที่ต้องรับผิดชอบ สอดคล้องกับงานวิจัยของพรรณี แสนหาญ (2563 : 14-34) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การปรับตัวในการทำงานที่บ้านของผู้ปฏิบัติงานในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออกในช่วงวิกฤตโควิด-19 พบว่าผู้ที่ปฏิบัติงานมีการปรับตัวแตกต่างกัน อีกทั้งมีความต้องการได้รับการสนับสนุนจากต้นสังกัด เช่น อุปกรณ์ในการทำงาน ค่าไฟฟ้า ค่าอินเทอร์เน็ต และค่าโทรศัพท์ อีกทั้งต้องการให้องค์กรมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ช่วยเอื้ออำนวยความสะดวกในการทำงาน เช่น VPN และ Application ต่างๆ ที่ช่วยในการปฏิบัติงานจากที่บ้านสะดวกขึ้น เนื่องจากไม่มีอุปกรณ์ในการทำงานเนื่องจากไม่มีงบประมาณจัดสรรสำหรับการจัดซื้อจัดจ้าง ไม่มีระบบการติดตามการดำเนินงานที่เป็นรูปธรรม ส่งผลให้ไม่มีตัวชี้วัดที่ชัดเจน ขาดคู่มือในการปฏิบัติงาน จึงเกิดกระบวนการทำงานที่ซ้ำซ้อน เอกสารผิดพลาดบ่อยและล่าช้าในที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของปรีศ ชันธเสมา (2562 : 8) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานที่บ้านในช่วงโควิดระบาด ของกลุ่มงานพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยมีข้อเสนอแนะเพื่อแก้ไขปัญหาในการทำงานที่บ้านอย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ 1) ด้านความสำเร็จของงานควรเปลี่ยนแปลงระบบและขั้นตอนการอนุมัติตามยุคดิจิทัล 5G เพิ่มความรวดเร็วในการทำงาน 2) ควรเพิ่มทักษะการใช้งานโปรแกรมออนไลน์ 3) ควรเพิ่มงบประมาณการใช้สัญญาณ WiFi อินเทอร์เน็ตเพื่อให้การติดต่อรวดเร็วและมีความเสถียร 4) ควรใช้ตารางหมุนเวียนการปฏิบัติงานในสำนักงาน เพื่อลดความเครียดในการอยู่ในที่จำกัด อีกทั้งต้องประสบกับปัญหาสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ซึ่งส่งผลให้บุคลากรต้องปฏิบัติงานที่บ้าน สถานที่ทำงานไม่เอื้ออำนวยความสะดวกการปฏิบัติงาน มีสิ่งรบกวนการทำงาน ทำให้ไม่สามารถทำงานได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของณรงค์ ใจเที่ยง และคณะ (2563 : 149-163) ได้ศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากรในการทำงานยุค New normal ของเทศบาลตำบลท่าวังทอง จังหวัดพะเยา ผลของการศึกษาพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อสมดุระหว่างชีวิตและการทำงานจะประกอบด้วย

สมดุลด้านเวลา ด้านการมีส่วนร่วม และด้านความพึงพอใจในงาน ยังรวมถึงปัจจัยด้านองค์กรที่เกิดจากการสนับสนุนจากหัวหน้า เพื่อนร่วมงาน และครอบครัว

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการศึกษา

- 1) องค์กรควรสนับสนุนอุปกรณ์ในการทำงานและนำเทคโนโลยีที่มีความเหมาะสมมาใช้กับหน่วยงานเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการทำงาน
- 2) ผู้บริหารควรมอบหมายงานให้ตรงกับความสามารถของพนักงาน ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานโดยอัตโนมัติ และเกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งถัดไป

- 1) ควรศึกษาแนวทางในการทำงานที่เหมาะสมเพื่อเพิ่มความพึงพอใจในการทำงานให้แก่บุคลากรเมื่อต้องปฏิบัติงานที่บ้าน เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และถือเป็นแนวปฏิบัติที่ดีต่อไป
- 2) ควรศึกษาในสถานการณ์อื่นๆ เพิ่มเติม เพื่อเป็นการวางแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินในอนาคต
- 3) ควรศึกษาเพิ่มเติมว่าหลังจากที่มีการเปิดประเทศแล้ว ยังมีตำแหน่งงานใดบ้างที่สามารถ WFH ได้ หรือตำแหน่งงานใดที่ต้องกลับไปทำงานที่สำนักงาน

เอกสารอ้างอิง

- บุริศ ชันธเสมา. (2562). ความพึงพอใจในการทำงานที่บ้านในช่วงโควิดระบาด โควิด-19 ของกลุ่มงานพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขารัฐประศาสนศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยสยาม.
- ณรงค์ ใจเที่ยง และคณะ. (2563). การเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากรในการทำงานยุค New normal ของเทศบาลตำบลท่าวังทอง อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา. วารสารจันทร์เกษมสาร. 26 (2), 149-163.
- พรรัตน์ แสงหาญ. (2563). การปรับตัวในการทำงานที่บ้านของผู้ปฏิบัติงานในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออกในช่วงวิกฤตโควิด-19. *Burapha Journal of Business Management, Burapha University.* 9 (2), 14-34.

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการลูกค้าของธนาคาร
ทหารไทยธนชาติ สาขาร้อยเอ็ด
**Customer Service Quality Development Approach of
Tmbthanachart Bank, Roi-Et Branch**

รังสิณี ศิริวรารักษ์ และ อมรรวรรณ รังกุล

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

Rungsinee Siriwararuk and Amornwan Rungkoon

Khon Kaen University, Thailand

Corresponding Author, E-mail: rungsinee.s@kkumail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการลูกค้าของธนาคารทหารไทยธนชาติ สาขาร้อยเอ็ด และ 2) กำหนดแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการลูกค้าของธนาคารทหารไทยธนชาติ สาขาร้อยเอ็ด เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ มีการใช้แบบสอบถามตามแนวคิดการประเมินคุณภาพการบริการ โดยการนำเครื่องมือ SERVQUAL ตามแนวคิดพาราสุรามาน (1998) มาใช้วัดคุณภาพการบริการ ทั้งหมด 5 ด้าน จำนวน 22 ข้อ ใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เป็นมาตรวัด มีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง สุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบใช้ตามความสะดวก (Convenience Sampling) สถิติที่ใช้สำหรับการวิเคราะห์ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ Paired Samples t-test ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้ามีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง 20 ข้อ และระดับเห็นด้วย 2 ข้อ ของความคาดหวังในคุณภาพการบริการ ในขณะที่ลูกค้ามีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจทั้ง 22 ข้อ ในการรับรู้คุณภาพการบริการ ลูกค้าประเมินคุณภาพการบริการที่ความคาดหวังมีระดับสูงกว่าคุณภาพการบริการที่ได้รับรู้ทั้ง 22 ข้อ แสดงว่าลูกค้ามีความไม่พึงพอใจในคุณภาพการบริการ จากผลการศึกษาดังกล่าวจึงได้เสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของธนาคารทหารไทยธนชาติ สาขาร้อยเอ็ด จำนวน 5 โครงการ ได้แก่ TTB' so Fast, TTB Feel Good, TTB Special, TTB' so Sure และ TTB Wow

คำสำคัญ: ความคาดหวัง; การรับรู้; คุณภาพการบริการ

Abstracts

The objectives of this research were 1) to study the expectations and perceptions of service quality of the customers of TMBTHANACHART BANK, ROI-ET BRANCH and 2) to suggest an approach to develop the service quality of TMBTHANACHART BANK, ROI-ET BRANCH. The concept of quantitative research. Questionnaires were based on the service quality concept (SERVQUAL) of Parasuraman (1998) for measuring service quality in 5 aspects through 22 questions, five levels were measured which were used with 400 sample customers using convenience sampling technique. Statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, and Paired Samples t-test. The results showed that for expectations in service quality customers rated “Strongly Agree” for 20 items, “Agree” for 2 items and for the perceptions customers rated “Uncertain” for 22 items. The mean of expectations was higher than the mean of perceptions in service quality for all 22 items which mean the customers were not satisfied with the 22 items of services. Thus following these research finding an approach to develop the service quality of TMBTHANACHART BANK, ROI-ET BRANCH was suggested by propose 5 projects : TTB’ so Fast, TTB Feel Good, TTB Special, TTB’ so Sure and TTB Wow.

Keywords: Expectations; Perceptions; The Service Quality

บทนำ

ธนาคารพาณิชย์ถือว่ามีความสำคัญอย่างมากในการผลักดันเศรษฐกิจและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเงินของประเทศ ทำหน้าที่ช่วยดูแลเสถียรภาพด้านเศรษฐกิจของประเทศ การชำระค่าบริการต่าง ๆ การบริหารจัดการความเสี่ยง รวมถึงการให้รายงานทางการเงินเพื่อเป็นแนวทางการตัดสินใจให้กับนักลงทุน ดังนั้นการควบคุมให้ธนาคารพาณิชย์มีประสิทธิภาพ มีจริยธรรม ยึดหลักธรรมาภิบาล และบริหารเศรษฐกิจของประเทศได้อย่างเหมาะสมจึงเป็นสิ่งสำคัญ นอกจากนี้พบว่าปัจจุบันธุรกิจธนาคารมีการต่อสู้อย่างรุนแรงและรวดเร็ว เพื่อรับมือการเปลี่ยนแปลงความต้องการของลูกค้าอยู่ตลอดเวลา ต้องการค่าธรรมเนียมราคาถูก หรือฟรีค่าธรรมเนียมในการทำธุรกรรมทางการเงิน และตอบโต้ภัยความต้องการเฉพาะบุคคล (Customization) จะเห็นได้ที่ผ่านมา ทุกธนาคารมีการจัดทำแผนนำเสนอบริการทางการเงินรูปแบบที่หลากหลาย และรวบรวมข้อมูลจากฐานข้อมูลลูกค้าใช้ประโยชน์จากข้อมูลเหล่านั้นที่ธนาคารบันทึกไว้อยู่แล้วนำมาวิเคราะห์ พัฒนาผลิตภัณฑ์ และการให้บริการที่ตอบสนองลูกค้าแต่ละบุคคล (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2563 : 5-15) ธนาคารทหารไทยธนชาต เกิดจากการควบรวมกิจการระหว่างธนาคารทหารไทย (TMB) กับธนาคารธนชาต (TBANK) เมื่อ พ.ศ. 2563 ปัจจุบันได้อนุมัติชื่อธนาคารใหม่เป็น “ธนาคารทหารไทยธนชาต” เปลี่ยนชื่อย่อหลักทรัพย์เป็น “TTB” การควบรวมกิจการครั้งนี้คาดว่าจะเสร็จสมบูรณ์ภายในปี พ.ศ. 2564 การควบรวมกิจการครั้งนี้เป็นการยกระดับการให้บริการทางการเงินแก่ลูกค้า เพื่อมุ่งสู่การเป็นธนาคารชั้นนำของไทย ทำให้เกิดการเพิ่มขนาดกิจการและศักยภาพในการแข่งขันกลายเป็นธนาคารที่มีขนาดใหญ่ขึ้นอีกเท่าตัว มีสินทรัพย์รวมกันประมาณ 2 ล้านล้านบาท มีฐานลูกค้าเพิ่มขึ้นประมาณ 10 ล้านคน กลายเป็นธนาคารพาณิชย์ที่มีขนาดใหญ่เป็นอันดับ 6 ในกลุ่มธนาคารพาณิชย์ไทย ซึ่งถือเป็นโอกาสทางการตลาดที่ใหญ่ขึ้นสามารถแข่งขันได้ดีขึ้น

นอกจากนี้ทหารไทยและชนชาติมีจุดแข็งคนละด้านเพื่อมาส่งเสริมกัน โดยธนาคารทหารไทยมีจุดเด่นการนำเสนอผลิตภัณฑ์เงินฝากและนวัตกรรมทางการเงินที่แตกต่างจากธนาคารพาณิชย์อื่นๆ ขณะที่ธนาคารชนชาติมีจุดเด่นด้านการเป็นผู้นำสินเชื่อลูกค้ารายย่อย โดยเฉพาะธุรกิจเช่าซื้อ จากการควบรวมกิจการครั้งนี้จะทำให้ลูกค้าได้รับสิทธิประโยชน์มากขึ้น ได้รับประโยชน์จากนวัตกรรมทางการเงินใหม่ๆ ที่หลากหลาย ซึ่งธนาคารจะคำนึงถึงผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นหลัก (ธนาคารทหารไทยชนชาติ, 2563 : ออนไลน์)

ภายหลังการควบรวมกิจการธนาคารทหารไทยชนชาติ สาขาร้อยเอ็ด จึงเริ่มตั้งเป็นศูนย์ Co-Location คือ สาขาที่เปิดให้บริการร่วมเพื่อรองรับลูกค้าระหว่างสองธนาคาร ให้สามารถมาใช้บริการในที่เดียวกันได้ เริ่มให้บริการมาตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2563 จากรายงานผลประเมินความพึงพอใจที่สำนักงานใหญ่ส่งมาให้สาขาทุกเดือน พบว่าลูกค้ามีการร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสาขา อาทิเช่น การให้บริการล่าช้า, พนักงานไม่สนใจลูกค้า, พนักงานแสดงกิริยาจาไม่สุภาพ, พนักงานไม่สามารถอธิบายข้อมูลที่ลูกค้าสงสัยได้อย่างทันท่วงที นอกจากนี้ยังมีข้อร้องเรียนอื่นๆ ที่เกี่ยวกับการให้บริการลูกค้าอีก โดยตั้งแต่เดือนกรกฎาคม-ธันวาคม 2563 มีข้อร้องเรียนต่างๆ รวม 53 ครั้ง แสดงให้เห็นว่าลูกค้ามีการรับรู้ถึงคุณภาพการบริการที่ไม่ดีและขาดความเชื่อมั่นที่จะมาใช้บริการที่ธนาคารทหารไทยชนชาติ สาขาร้อยเอ็ด ย่อมส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ และคุณภาพการบริการ หากธนาคารไม่มีการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการลูกค้าให้ดีขึ้นย่อมส่งผลให้ลูกค้าที่มาใช้บริการเกิดความไม่พึงพอใจ และอาจเปลี่ยนใจไปใช้บริการกับธนาคารคู่แข่ง อีกทั้งยังส่งผลให้รายได้ของธนาคารลดลงและไม่สามารถสร้างกำไรได้ตามเป้าหมายมีผลกระทบต่อเงินเดือนและสวัสดิการของพนักงานอีกด้วย ธนาคารจึงเห็นความสำคัญของการปรับปรุงคุณภาพการบริการจากการแข่งขันที่มีความรุนแรง ทำให้ธุรกิจบริการรวมถึงค่าปลักรายย่อยทั่วไป ต่างหาวิธีการในการสร้างผลกำไรต่อองค์กรที่แตกต่างกันไป หนึ่งในกลยุทธ์ที่มีความเกี่ยวข้องและเชื่อมโยงกับความสำเร็จของธุรกิจบริการ ได้แก่ การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพสูง (Parasuraman et al, 1998 : 12-37) ตัวแบบที่เรียกว่า SERVQUAL ถูกพัฒนาขึ้นมาเพื่อเป็นเทคนิคที่ใช้วัดคุณภาพการบริการขององค์กรใน 5 มิติ ได้แก่ 1) ด้านสิ่งที่เป็นรูปธรรมในการบริการ 2) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ 3) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ 4) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และ 5) ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ซึ่งจะทำให้เราทราบถึงแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการบริการที่จะให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ สร้างความมั่นใจให้มีการกลับมาใช้บริการซ้ำและแนะนำบอกต่อผู้อื่น

ด้วยเหตุนี้ผู้ศึกษาในฐานะบุคลากรของธนาคาร จึงสนใจศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ด้านคุณภาพการบริการลูกค้าของธนาคารทหารไทยชนชาติ สาขาร้อยเอ็ด เพื่อนำมาจัดทำแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของธนาคารทหารไทยชนชาติ สาขาร้อยเอ็ด อันจะนำมาซึ่งความพึงพอใจของลูกค้ามากยิ่งขึ้น นอกจากนี้หน่วยงานหรือบุคคลอื่นที่สนใจสามารถนำเอาแนวคิดนี้ไปใช้ประโยชน์เพื่อปรับปรุงและสร้างแผนพัฒนาคุณภาพการบริการลูกค้าที่ดีต่อไปได้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ด้านคุณภาพการบริการลูกค้าของธนาคารทหารไทย ธนชาติ สาขาร้อยเอ็ด
2. เพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของธนาคารทหารไทย ธนชาติ สาขาร้อยเอ็ด

ระเบียบวิธีวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ลูกค้าที่มาใช้บริการที่ธนาคารทหารไทย ธนชาติ สาขาร้อยเอ็ด ตั้งแต่เดือน มกราคม-มิถุนายน 2564 เท่ากับ 21,600 คน จากบันทึกจำนวนบัตรคิวเฉลี่ยวันละ 180 คน หรือเฉลี่ย 3,600 คนต่อเดือน เว้นวันหยุดราชการ

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม มาจากลูกค้าผู้มาใช้บริการที่ธนาคารทหารไทย ธนชาติ สาขาร้อยเอ็ด ตั้งแต่เดือน มกราคม-มิถุนายน 2564 เท่ากับ 21,600 คน จากบันทึกจำนวนบัตรคิวเฉลี่ยวันละ 180 คน หรือเฉลี่ย 3,600 คนต่อเดือน เว้นวันหยุดราชการ ผู้ศึกษาเลือกกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร (Yamane, 1973 : 727-728) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ระดับไม่เกินร้อยละ 5 ได้ $n = 392.73$ ดังนั้น เพื่อให้เกิดความสะดวกในการแจกแบบสอบถาม จึงพิจารณาเก็บแบบสอบถามรวม 400 ตัวอย่าง โดยเก็บแบบสอบถามจากลูกค้าที่มาใช้บริการที่ธนาคารทหารไทย ธนชาติ สาขาร้อยเอ็ด ด้วยวิธีการเก็บแบบใช้ตามความสะดวก (Convenience Sampling)

2. เครื่องมือการวิจัย

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เพื่อศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารทหารไทย ธนชาติ สาขาร้อยเอ็ด โดยใช้แบบสอบถาม แบบสอบถามที่ได้ศึกษาตามวัตถุประสงค์ มีดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อบันทึกข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ประเภทบริการ และความถี่ในการมาใช้บริการ เป็นคำถามปลายปิด (Closed Ended) จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย ธนชาติ สาขาร้อยเอ็ด

ส่วนที่ 3 ข้อมูลการรับรู้ด้านคุณภาพการให้บริการของลูกค้าธนาคารทหารไทย ธนชาติ สาขาร้อยเอ็ด ที่มีผลสืบเนื่องจากการให้บริการของธนาคารทหารไทย ธนชาติ สาขาร้อยเอ็ด

ซึ่งส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 พัฒนาแบบสอบถามมาจากเครื่องมือที่เรียกว่า SERVQUAL ของ (Parasuraman et al, 1998 : 12-37) เพื่อวัดคุณภาพการบริการประกอบด้วย 5 ด้าน จำนวน 22 ข้อ แบ่งเป็นด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) จำนวน 4 ข้อ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) จำนวน 5 ข้อ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) จำนวน 4 ข้อ ด้านการให้ความมั่นใจต่อลูกค้า (Assurance) จำนวน 4 ข้อ และด้านการเอาใจใส่ต่อลูกค้า (Empathy) จำนวน 5 ข้อ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 แบบสอบถาม การเก็บรวบรวมข้อมูลการศึกษาครั้งนี้เลือกวิธีการสุ่มตัวอย่างทำการเก็บตัวอย่างโดยใช้การเก็บแบบใช้ความสะดวก (Convenience Sampling) คือ ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่มาทำธุรกรรมที่ธนาคารทหารไทยธนชาติ สาขาร้อยเอ็ด เลือกจากกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการแล้ว ซึ่งจะแจกแบบสอบถามหลังจากที่ลูกค้าใช้บริการกับธนาคารทหารไทยธนชาติ สาขาร้อยเอ็ด เรียบร้อยแล้ว ตามจำนวนที่กำหนด 400 คน ทั้งนี้ในการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างนั้น ผู้ศึกษาได้อธิบายวัตถุประสงค์ของการศึกษา และเปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามซักถามหากมีข้อสงสัยก่อนตอบคำถามในแบบสอบถาม

3.2 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม

โดยรวบรวมแบบสอบถาม และตรวจสอบผลการสำรวจให้ครบถ้วนสมบูรณ์ หลังจากนั้นใช้โปรแกรม SPSS (Version 26.0) เพื่อใช้วิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งการวิเคราะห์ตามแต่ละส่วนในแบบสอบถาม

1) การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป สำหรับการศึกษาครั้งนี้ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทยธนชาติ สาขาร้อยเอ็ด ประกอบด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviations)

2) การวัดความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ วิเคราะห์โดยการนำค่าเฉลี่ยของความคาดหวังในคุณภาพการบริการลบด้วยค่าเฉลี่ยของการรับรู้ในคุณภาพการบริการโดยรวมของแต่ละข้อย่อย ซึ่งวิเคราะห์ความแตกต่างดังกล่าวโดยใช้สถิติอ้างอิง Paired-Sample t-Test (สมนึก ภัททิยธนี, 2551 : 231) โดยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายเพื่อจัดระดับค่าเฉลี่ยออกเป็นช่วงตามรายละเอียด ดังนี้

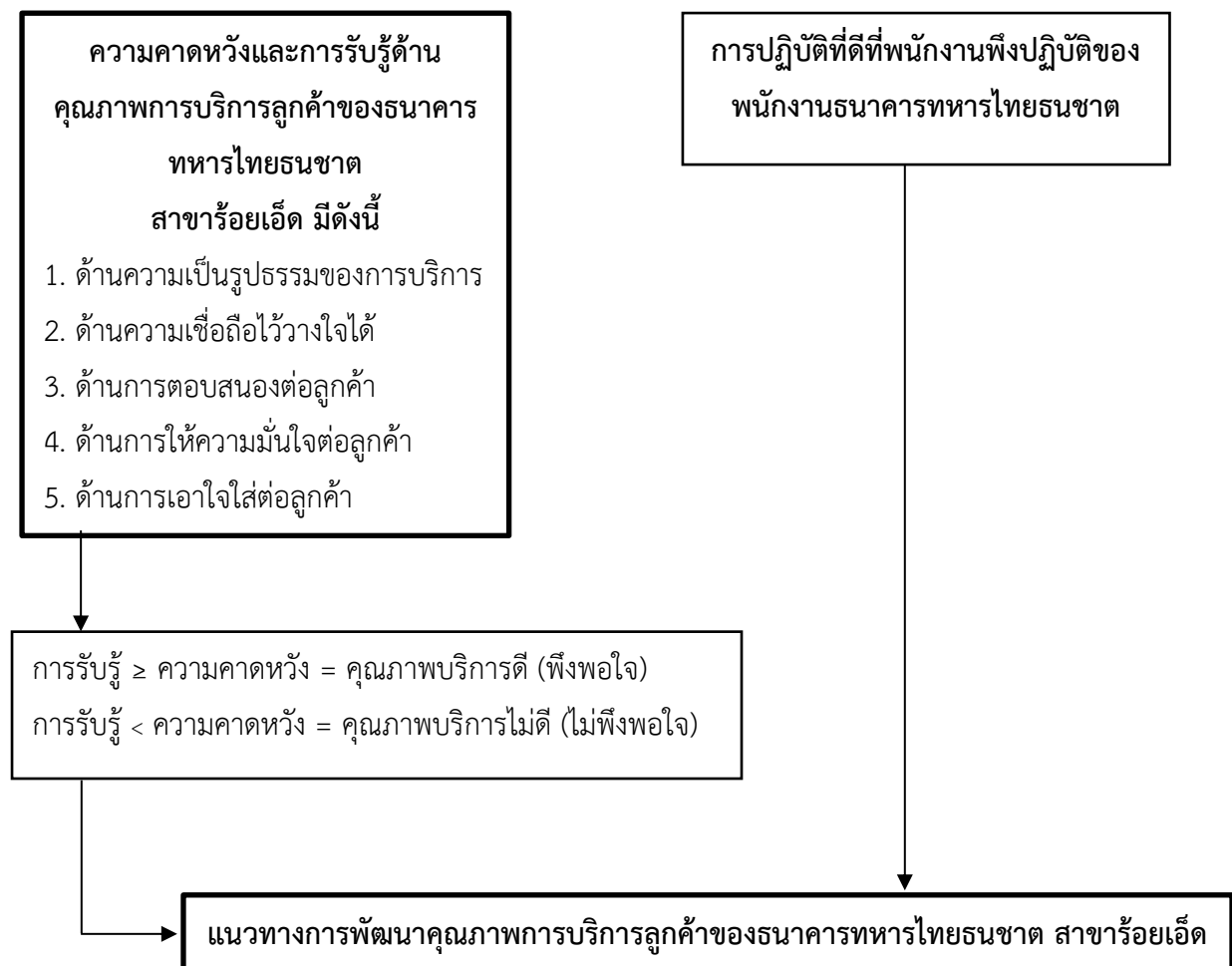
ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00	หมายถึง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20	หมายถึง	เห็นด้วย
ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40	หมายถึง	ไม่แน่ใจ

โดยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายเพื่อจัดระดับค่าเฉลี่ยออกเป็นช่วงตามรายละเอียด (ต่อ) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

3) การเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการลูกค้าของธนาคารทหารไทยธนชาติ สาขาร้อยเอ็ด โดยการนำผลการศึกษความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการที่มีค่าเฉลี่ยของความคาดหวังมากกว่าการรับรู้ มาพิจารณาร่วมกับการปฏิบัติที่ดีที่พนักงานพึงปฏิบัติของพนักงานธนาคารทหารไทยธนชาติ รวมถึงข้อมูลที่สำคัญงานใหญ่ส่งรายงานข้อร้องเรียนจากลูกค้ามาให้สาขา ผู้ศึกษาจึงนำข้อมูลดังกล่าวมาพิจารณาร่วมกันเพื่อจัดทำแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการลูกค้าของธนาคารทหารไทยธนชาติ สาขาร้อยเอ็ด

กรอบแนวคิดในการวิจัย



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผลการวิจัย

จากผลการศึกษาส่วนของข้อมูลทั่วไปของลูกค้า พบว่ากลุ่มเป้าหมายที่ตอบแบบสอบถาม คือ เพศหญิง อายุ 41-60ปี ระดับการศึกษามัธยมศึกษา ประกอบอาชีพ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีรายได้เฉลี่ย 15,001-25,000 บาท ส่วนใหญ่ใช้บริการฝาก/ถอน/โอนเงิน และมาใช้บริการสัปดาห์ละครั้ง ความคาดหวังและการรับรู้ด้านคุณภาพการบริการลูกค้าที่มีผลสืบเนื่องจากการให้บริการของธนาคารทหารไทยธนชาติ สาขาร้อยเอ็ด โดยใช้เครื่องมือ SERVQUAL ตามแนวคิด (Parasuraman et al, 1998 : 12-37) ตามเกณฑ์คุณภาพการบริการแบ่งออกเป็น 5ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความมั่นใจต่อลูกค้า และด้านการเอาใจใส่ต่อลูกค้า จำนวน 22 ข้อ ความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการ ทั้ง 5 ด้านที่กล่าวมา ลูกค้ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งทุกข้อ ยกเว้น 2 หัวข้อ ได้แก่ ลูกค้าของธนาคารทหารไทยธนชาติ สาขาร้อยเอ็ด ควรรู้สึกว่ามีความปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ และธนาคารทหารไทยธนชาติ สาขาร้อยเอ็ด ต้องมีความรู้สึกว่ามีผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นเรื่องสำคัญที่สุด ซึ่งลูกค้ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย ส่วนการรับรู้คุณภาพการบริการของลูกค้า พบว่าลูกค้ามีความคิดเห็นระดับไม่แน่ใจทุกข้อ

ค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าในคุณภาพการบริการของธนาคารทหารไทยธนชาติ สาขาร้อยเอ็ด พบว่า คุณภาพการบริการทั้งหมด 22 ข้อใน 5ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความมั่นใจต่อลูกค้า และด้านการเอาใจใส่ต่อลูกค้า พบว่ามีความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ทั้งหมด 22 ข้อ คือความคาดหวังมากกว่าการรับรู้ทุกหัวข้อแสดงให้เห็นว่าคุณภาพการบริการไม่ดี ลูกค้าจึงมีความรู้สึกไม่พึงพอใจ

เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทยธนชาติ สาขาร้อยเอ็ด ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ดังตาราง 1

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทยธนชาติ สาขาร้อยเอ็ด ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

คุณภาพการบริการ	ความคาดหวัง (E)	ระดับความคิดเห็น	การรับรู้ (P)	ระดับความคิดเห็น	ความแตกต่าง (E-P)	t-test	Sig (1-tailed)	แปลผล
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ								
1. ธนาคารทหารไทยธนชาติ สาขา	4.76	เห็นด้วย	3.30	ไม่แน่ใจ	1.46	36.023	.000*	E>P คุณภาพ

ร้อยละ มี เครื่องมืออุปกรณ์ สำหรับบริการ ลูกค้าที่ทันสมัย		อย่าง ยิ่ง						บริการ ไม่ดี
2. ธนาคารทหาร ไทยธนชาติ สาขา ร้อยละ มีสิ่ง อำนวยความสะดวก สะดวกในการ ให้บริการที่ดึงดูด สายตาลูกค้า	4.58	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	3.22	ไม่ แน่ใจ	1.36	32.890	.000*	E>P คุณภาพ บริการ ไม่ดี
3. พนักงานของ ธนาคารทหาร ไทยธนชาติ สาขา ร้อยละ มีการ แต่งกายที่ดี มองดูเรียบร้อย สวยงาม	4.63	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	3.10	ไม่ แน่ใจ	1.53	30.476	.000*	E>P คุณภาพ บริการ ไม่ดี
4. ธนาคารทหาร ไทยธนชาติ สาขา ร้อยละ มีสิ่ง อำนวยความสะดวก สะดวกที่ สอดคล้องกับการ ให้บริการและ สามารถสังเกตได้ ง่าย	4.57	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	3.17	ไม่ แน่ใจ	1.40	29.111	.000*	E>P คุณภาพ บริการ ไม่ดี

จากตารางที่ 1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ จำนวน 4ข้อ ในด้านนี้ พบว่าความคาดหวังมากกว่าการรับรู้ในคุณภาพการบริการของธนาคารทหารไทยธนชาติ สาขาร้อยเอ็ด แสดงว่า คุณภาพการบริการไม่ดี ทำให้ลูกค้ารู้สึกไม่พึงพอใจในด้านนี้ทั้งหมด

เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทยธนชาต สาขาร้อยเอ็ด ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ดังตาราง 2

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทยธนชาต สาขาร้อยเอ็ด ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้

คุณภาพการบริการ	ความคาดหวัง (E)	ระดับความคิดเห็น	การรับรู้ (P)	ระดับความคิดเห็น	ความแตกต่าง (E-P)	t-test	Sig (1-tailed)	แปลผล
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้								
5. เมื่อธนาคารทหารไทยธนชาต สาขาร้อยเอ็ด สัญญาว่าจะให้การบริการบางอย่างตามเวลาที่กำหนด ธนาคารสามารถให้บริการตามที่ได้สัญญาไว้	4.46	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	3.14	ไม่แน่ใจ	1.32	19.897	.000*	E>P คุณภาพบริการไม่ดี
6. เมื่อลูกค้ามี ปัญหา ทางธนาคารทหารไทยธนชาต สาขา ร้อยเอ็ด แสดงออกถึงความใส่ใจในการแก้ปัญหา	4.58	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	2.76	ไม่แน่ใจ	1.82	40.932	.000*	E>P คุณภาพบริการไม่ดี
7. ธนาคารทหารไทยธนชาต สาขา ร้อยเอ็ด ให้บริการที่	4.44	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	3.28	ไม่แน่ใจ	1.16	21.014	.000*	E>P คุณภาพบริการไม่ดี

ถูกต้อง ตั้งแต่การให้บริการตั้งแต่ครั้งแรก								
8. ธนาคารทหารไทยธนชาต สาขา ร้อยเอ็ด ให้บริการได้ตรงตามเวลา	4.59	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	3.22	ไม่แน่ใจ	1.37	25.291	.000*	E>P คุณภาพบริการไม่ดี
9. ธนาคารทหารไทยธนชาต สาขา ร้อยเอ็ด มีการเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าอย่างถูกต้อง	4.25	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	3.18	ไม่แน่ใจ	1.07	18.175	.000*	E>P คุณภาพบริการไม่ดี

จากตารางที่ 2 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ จำนวน 5 ข้อ ในด้านนี้ พบว่าความคาดหวังมากกว่าการรับรู้ในคุณภาพการบริการของธนาคารทหารไทยธนชาต สาขาร้อยเอ็ด แสดงว่า คุณภาพการบริการไม่ดี ทำให้ลูกค้ารู้สึกไม่พึงพอใจในด้านนี้ทั้งหมด

เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทยธนชาต สาขาร้อยเอ็ด ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ดังตาราง 3 ตารางที่ 3 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทยธนชาต สาขาร้อยเอ็ด ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า

คุณภาพการบริการ	ความคาดหวัง (E)	ระดับความคาดหวัง	การรับรู้ (P)	ระดับความคาดหวัง	ความแตกต่าง (E-P)	t-test	Sig (1-tailed)	แปลผล
ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า								
10. ธนาคารทหารไทยธนชาต สาขา ร้อยเอ็ด มีการแจ้ง	4.49	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	3.21	ไม่แน่ใจ	1.28	21.491	.000*	E>P คุณภาพ

กับลูกค้าว่าจะให้บริการได้เมื่อใด								บริการไม่ดี
11. ธนาคารทหารไทยธนชาติ สาขา ร้อยเอ็ด ให้บริการแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็ว	4.34	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	3.33	ไม่แน่ใจ	1.01	15.851	.000*	E>P คุณภาพบริการไม่ดี
12. พนักงานของธนาคารทหารไทยธนชาติ สาขา ร้อยเอ็ด มีความเต็มใจช่วยเหลือลูกค้า	4.50	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	3.05	ไม่แน่ใจ	1.45	21.361	.000*	E>P คุณภาพบริการไม่ดี
13. พนักงานของธนาคารทหารไทยธนชาติ สาขา ร้อยเอ็ด มีความพร้อมในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า	4.65	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	3.23	ไม่แน่ใจ	1.42	24.756	.000*	E>P คุณภาพบริการไม่ดี

จากตารางที่ 3 ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า จำนวน 4 ข้อ ในด้านนี้ พบว่าความคาดหวังมากกว่าการรับรู้ในคุณภาพการบริการของธนาคารทหารไทยธนชาติ สาขา ร้อยเอ็ด แสดงว่า คุณภาพการบริการไม่ดี ทำให้ลูกค้ารู้สึกไม่พึงพอใจในด้านนี้ทั้งหมด

เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทยธนชาติ สาขาร้อยเอ็ด ด้านการให้ความมั่นใจต่อลูกค้า ดังตาราง 4 ตารางที่ 4 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทยธนชาติ สาขาร้อยเอ็ด ด้านการให้ความมั่นใจต่อลูกค้า

คุณภาพการบริการ	ความคาดหวัง (E)	ระดับความคาดหวัง	การรับรู้ (P)	ระดับความคาดหวัง	ความแตกต่าง (E-P)	t-test	Sig (1-tailed)	แปลผล
ด้านการให้ความมั่นใจต่อลูกค้า								
14. ลูกค้าของธนาคารทหารไทยธนชาติ สาขา ร้อยเอ็ด สามารถไว้วางใจพนักงานได้	4.42	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	3.25	ไม่แน่ใจ	1.17	23.159	.000*	E>P คุณภาพบริการไม่ดี
15. ลูกค้าของธนาคารทหารไทยธนชาติ สาขา ร้อยเอ็ด รู้สึกว่าปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ	4.07	เห็นด้วย	3.20	ไม่แน่ใจ	0.87	16.848	.000*	E>P คุณภาพบริการไม่ดี
16. พนักงานของธนาคารทหารไทยธนชาติ สาขา ร้อยเอ็ด ให้บริการแก่ลูกค้าอย่างสุภาพอ่อนโยนอย่างสม่ำเสมอ	4.29	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	2.96	ไม่แน่ใจ	1.33	23.860	.000*	E>P คุณภาพบริการไม่ดี
17. พนักงานของธนาคารทหารไทยธนชาติ สาขา ร้อยเอ็ด ได้รับการ	4.54	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	3.30	ไม่แน่ใจ	1.24	24.956	.000*	E>P คุณภาพบริการไม่ดี

สนับสนุนอย่างเพียงพอเพื่อให้สามารถทำงานได้ดี								

จากตารางที่ 4 ด้านการให้ความมั่นใจต่อลูกค้า จำนวน 4 ข้อ ในด้านนี้ พบว่าความคาดหวังมากกว่าการรับรู้ในคุณภาพการบริการของธนาคารทหารไทยธนชาติ สาขาร้อยเอ็ด แสดงว่า คุณภาพการบริการไม่ดี ทำให้ลูกค้ารู้สึกไม่พึงพอใจในด้านนี้ทั้งหมด

เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทยธนชาติ สาขาร้อยเอ็ด ด้านการเอาใจใส่ต่อลูกค้า ดังตาราง 5 ตารางที่ 5 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทยธนชาติ สาขาร้อยเอ็ด ด้านการเอาใจใส่ต่อลูกค้า

คุณภาพการบริการ	ความคาดหวัง (E)	ระดับความคาดหวัง	การรับรู้ (P)	ระดับความคาดหวัง	ความแตกต่าง (E-P)	t-test	Sig (1-tailed)	แปลผล
ด้านการเอาใจใส่ต่อลูกค้า								
18. ธนาคารทหารไทยธนชาติ สาขา ร้อยเอ็ด ให้ความสนใจแก่ลูกค้าแต่ละคนที่เข้ามาใช้บริการ	4.57	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	2.92	ไม่แน่ใจ	1.65	21.176	.000*	E>P คุณภาพการบริการไม่ดี
19. ธนาคารทหารไทยธนชาติ สาขา ร้อยเอ็ด ให้บริการในช่วงเวลาตามความสะดวกของลูกค้า	4.35	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	3.20	ไม่แน่ใจ	1.15	23.540	.000*	E>P คุณภาพการบริการไม่ดี

20. พนักงานของ ธนาคารทหารไทย ธนชาติ สาขา ร้อยเอ็ด มีความ เข้าใจความ ต้องการที่ เฉพาะเจาะจงของ ลูกค้า	4.48	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	3.25	ไม่ แน่ใจ	1.23	25.115	.000*	E>P คุณภาพ บริการ ไม่ดี
21. ธนาคารทหาร ไทยธนชาติ สาขา ร้อยเอ็ด ให้ ความรู้สึกว่า ผลประโยชน์ของ ลูกค้าเป็นเรื่อง สำคัญที่สุด	4.12	เห็น ด้วย	3.22	ไม่ แน่ใจ	0.90	25.690	.000*	E>P คุณภาพ บริการ ไม่ดี
22. ธนาคารทหาร ไทยธนชาติ สาขา ร้อยเอ็ด มีความ เข้าใจความ ต้องการแต่ละอย่าง ของลูกค้าแต่ละคน	4.27	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	2.77	ไม่ แน่ใจ	1.50	21.780	.000*	E>P คุณภาพ บริการ ไม่ดี

จากตารางที่ 5 ด้านการเอาใจใส่ต่อลูกค้า จำนวน 5 ข้อ ในด้านนี้ พบว่าความคาดหวังมากกว่าการรับรู้
ในคุณภาพการบริการของธนาคารทหารไทยธนชาติ สาขาร้อยเอ็ด แสดงว่า คุณภาพการบริการไม่ดี ทำให้ลูกค้า
รู้สึกไม่พึงพอใจในด้านนี้ทั้งหมด

จากการตารางสรุปการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการ
บริการของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทยธนชาติ สาขาร้อยเอ็ด พบว่าความคาดหวังมี
ค่าเฉลี่ยมากกว่าการรับรู้ในคุณภาพการบริการทั้งหมด 5 ด้าน แสดงให้เห็นว่าธนาคารมีคุณภาพการบริการ
ลูกค้าที่ไม่ดี ลูกค้ารู้สึกไม่พึงพอใจในคุณภาพการบริการ ดังนั้นควรมีการปรับปรุงคุณภาพการบริการทั้งหมด 5
ด้าน จำนวน 22 ข้อ มีรายละเอียดดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ จำนวน 4 ข้อ คือ ธนาครมีเครื่องมืออุปกรณ์สำหรับบริการลูกค้าที่ทันสมัย มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการที่ดึงดูดสายตาลูกค้า มีการแต่งกายที่ดี มองดูเรียบร้อยสวยงาม และมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่สอดคล้องกับการให้บริการและสามารถสังเกตได้ง่าย

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ จำนวน 5 ข้อ คือ เมื่อธนาครสัญญาว่าจะให้บริการตามเวลาที่กำหนด ธนาครควรให้บริการตามที่ได้สัญญาไว้ หากพบว่าลูกค้ามีปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการ พนักงานแสดงออกถึงความใส่ใจในการแก้ปัญหา นั้น ให้บริการที่ถูกต้อง ตั้งแต่การให้บริการตั้งแต่ครั้งแรก ให้บริการตรงตามเวลาที่แจ้งลูกค้า และสามารถเก็บรักษาข้อมูลลูกค้าอย่างถูกต้อง

ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า จำนวน 4 ข้อ คือ ธนาครแจ้งลูกค้าให้ทราบว่า จะให้บริการได้เมื่อใด ให้บริการแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็ว พนักงานมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า และมีความพร้อมที่จะตอบสนองบริการตามที่ลูกค้าต้องการ

ด้านการให้ความมั่นใจต่อลูกค้า จำนวน 4 ข้อ คือ ลูกค้าของธนาครสามารถที่จะไว้วางใจพนักงานได้ รู้สึกว่ามีความปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ ให้บริการแก่ลูกค้าอย่างสุภาพอ่อนโยนอย่างสม่ำเสมอ และพนักงานได้รับการสนับสนุนอย่างเพียงพอเพื่อให้สามารถทำงานได้ดี

ด้านการเอาใจใส่ต่อลูกค้า จำนวน 5 ข้อ คือ ธนาครให้ความสนใจแก่ลูกค้าแต่ละคนที่เข้าใช้บริการ พนักงานให้บริการในช่วงเวลาตามความสะดวกของลูกค้า มีความเข้าใจความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของลูกค้า ธนาครมีความรู้สึกว่าการตอบสนองของลูกค้าเป็นเรื่องสำคัญที่สุด และต้องเข้าใจความต้องการแต่ละอย่างของลูกค้าแต่ละคน

ผู้ศึกษาจึงนำผลการศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ด้านคุณภาพการบริการลูกค้าที่มีผลสืบเนื่องจากการให้บริการของธนาครทหารไทยธนชาติ สาขาร้อยเอ็ด และการปฏิบัติที่ดีที่พนักงานพึงปฏิบัติของพนักงานของธนาครทหารไทยธนชาติ อันได้แก่ 1) การกล่าวทักทาย สวัสดีต้อนรับเมื่อลูกค้าเข้ามาใช้บริการ 2) กล่าวขอบคุณเมื่อลูกค้าทำธุรกรรมทางการเงินแล้วเสร็จ 3) ขณะให้บริการพนักงานมีความใส่ใจและดูแลลูกค้าด้วยความเต็มใจ 4) ระหว่างลูกค้ารอคิวมีการสอบถามถึงความต้องการในการใช้บริการ และ 5) มีการนำเสนอผลิตภัณฑ์ตรงตามความต้องการของลูกค้า รวมถึงข้อมูลที่สำนักใหญ่ส่งรายงานข้อร้องเรียนจากลูกค้ามาให้สาขา มาพิจารณาร่วมกันเพื่อจัดทำแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของธนาครทหารไทยธนชาติ สาขา ร้อยเอ็ด ให้มีความเหมาะสมกับสถานการณ์ งบประมาณในการดำเนินงาน ทั้งนี้ข้อร้องเรียนส่วนใหญ่นั้นจะอยู่ในด้านการตอบสนองต่อลูกค้า รองลงมาเป็น ด้านการให้ความมั่นใจต่อลูกค้า ด้านการเอาใจใส่ต่อลูกค้า ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ และด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ ตามลำดับ

เนื่องด้วยความคาดหวังและการรับรู้ด้านคุณภาพการบริการลูกค้าที่มีผลสืบเนื่องจากการให้บริการของธนาครทหารไทยธนชาติ สาขาร้อยเอ็ด จำเป็นต้องมีการปรับปรุงทั้ง 5 ด้าน จำนวน 22 ข้อ ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงได้จัดลำดับความสำคัญในการเสนอโครงการเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการของธนาครทหารไทยธนชาติ สาขาร้อยเอ็ด ทั้งหมด 5 โครงการ ได้แก่ TTB' so Fast, TTB Feel Good, TTB Special,

TTB' so Sure และ TTB Wow ซึ่งแต่ละโครงการจะมีองค์ประกอบที่สำคัญ ได้แก่ ที่มาของโครงการ, วัตถุประสงค์, เป้าหมาย/ตัวชี้วัด, วิธีดำเนินการ, ระยะเวลาดำเนินโครงการ, ผลที่คาดว่าจะได้รับ, งบประมาณ, ผู้รับผิดชอบโครงการ และการประเมินผลของโครงการ

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ด้านคุณภาพการบริการลูกค้าของธนาคารทหารไทยธนชาต สาขาร้อยเอ็ด ซึ่งใช้แบบสอบถามตามแนวคิดของ (Parasuraman et al, 1998 : 12-37) ที่เรียกว่า SERVQUAL โดยแบ่งคุณภาพการบริการออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความมั่นใจต่อลูกค้า และด้านการเอาใจใส่ต่อลูกค้า รวมเป็นข้อคำถามของความคาดหวัง จำนวน 22 ข้อ และข้อคำถามของการรับรู้ จำนวน 22 ข้อ

ผลการศึกษาพบว่า ความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของธนาคารทหารไทย สาขาร้อยเอ็ด ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความมั่นใจต่อลูกค้า และด้านการเอาใจใส่ต่อลูกค้า ลูกค้ามีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง รวม 20 ข้อ ยกเว้น 2 ข้อ ที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย คือ ลูกค้าของธนาคารควรรู้สึกว่าจะมีความปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ และธนาคารต้องมีความรู้สึกว่าจะผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นเรื่องสำคัญที่สุด

ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ของลูกค้าในคุณภาพการบริการของธนาคารทหารไทยธนชาต สาขาร้อยเอ็ด ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความมั่นใจต่อลูกค้า และด้านการเอาใจใส่ต่อลูกค้า ลูกค้ามีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจทุกข้อรวมทั้งสิ้น 22 ข้อ ทั้งนี้ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการสามารถสรุปได้ว่า ความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยมากกว่าการรับรู้ แสดงให้เห็นว่าธนาคารทหารไทยธนชาต สาขาร้อยเอ็ด มีคุณภาพการบริการลูกค้าที่ไม่ดี ลูกค้ารู้สึกไม่พึงพอใจในคุณภาพการบริการ ดังนั้นควรมีการปรับปรุงคุณภาพการบริการทั้งหมด 5 ด้าน จำนวน 22 ข้อ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (จิรวรรณ รัตนวงษ์, 2562 : 96) ที่ศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาเซ็นทรัลพลาซา ขอนแก่น เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการ ระดับความคาดหวัง การรับรู้ ความพึงพอใจคุณภาพการบริการ และเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาเซ็นทรัลพลาซาขอนแก่น ผลการศึกษาพบว่า ความคาดหวังลูกค้ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง 19 ข้อ และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย 12 ข้อ ส่วนการรับรู้คุณภาพการบริการ ลูกค้ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง 13 ข้อ และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย 18 ข้อ ค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ ผลคือ ความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้รวม 14 ข้อ แสดงว่าส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมองว่าคุณภาพการบริการลูกค้าของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาเซ็นทรัลพลาซาขอนแก่น ยังมีคุณภาพการบริการที่ไม่ดี ทำให้ลูกค้ามีความรู้สึกไม่พึงพอใจในคุณภาพการบริการของธนาคาร จึงต้องมีการปรับปรุงคุณภาพการบริการจำนวน 14 ข้อ สอดคล้องกับงาน

ของ (อภิขญา สวัสดิ์, 2562 : 101) ศึกษาความคาดหวัง การรับรู้ในคุณภาพการบริการ และเพื่อเสนอแนวทางคุณภาพการบริการการอบรมภาษาอังกฤษเชิงวิชาการของศูนย์เชี่ยวชาญด้านภาษาอังกฤษ ผลการเปรียบเทียบที่ได้ พบว่าความคาดหวังมีความเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง 27 ข้อ มีความเห็นในระดับเห็นด้วย 3 ข้อ ส่วนการรับรู้มีความเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง 26 ข้อ มีระดับเห็นด้วย 4 ข้อ ซึ่งความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าการรับรู้รวม 4 ด้าน คือ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความไว้วางใจ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และด้านการเข้าให้ผู้รับบริการ แสดงให้เห็นว่าทั้ง 4 ด้านนี้ ยังมีคุณภาพการบริการที่ไม่ดี ทำให้ลูกค้ามีความรู้สึกไม่พึงพอใจในคุณภาพการบริการของศูนย์อบรมภาษาอังกฤษเชิงวิชาการ ความเชี่ยวชาญด้านภาษาอังกฤษ จึงต้องมีการปรับปรุงคุณภาพการบริการจำนวน 4 ด้าน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ (สุภาภรณ์ กองสีมา, 2560 : 98) ศึกษาเรื่อง “แนวทางการปรับปรุงคุณภาพการบริการธนาคารกรุงไทย สาขาตลาดหายโศก จังหวัดร้อยเอ็ด” โดยศึกษาความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการลูกค้า ศึกษาสถานการณ์หรือเหตุการณ์สำคัญจากประสบการณ์ลูกค้าที่มาใช้บริการ รวมถึงเหตุการณ์สำคัญของพนักงานในการให้บริการ และเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า ค่าเฉลี่ยของความคาดหวังมีค่ามากกว่าการรับรู้ของคุณภาพการบริการอย่างมีนัยสำคัญในคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยความแตกต่างของความคาดหวังและการรับรู้แต่ละด้านจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ, ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า, ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า, ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า และด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ ตามลำดับ และผลการศึกษาเหตุการณ์สำคัญด้านที่มีจำนวนลูกค้าพอใจมากที่สุด คือ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า และด้านที่มีจำนวนลูกค้าไม่พอใจมากที่สุด คือ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการตอบสนองต่อลูกค้า จากการศึกษาครั้งนี้จึงต้องกำหนดแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการบริการอย่างเร่งด่วน จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการตอบสนองต่อลูกค้า

อย่างไรก็ตามธุรกิจธนาคารเป็นธุรกิจการบริการทางการเงินที่มีการแข่งขันอย่างรุนแรง ทั้งธนาคารด้วยตนเอง และสถาบันการเงินต่างๆ ซึ่งเป็นตัวผลักดันให้ธนาคารจำเป็นต้องพัฒนาทรัพยากรขององค์กรที่มีอยู่ โดยเฉพาะบุคลากรที่ให้บริการตรงกับความต้องการของลูกค้า ดังนั้น ธุรกิจธนาคารต้องสร้างคุณภาพการบริการที่ดีให้กับลูกค้า ซึ่งคุณภาพการบริการที่ดีนั้นเป็นสิ่งที่ลูกค้าจะพิจารณาจากการได้รับบริการ การบริการถือว่าเป็นแนวทางหนึ่งสร้างความแตกต่างที่มีคุณค่าสำหรับลูกค้า นอกเหนือจากความแตกต่างด้านผลิตภัณฑ์ หรือภาพลักษณ์ของธนาคาร เนื่องจากการบริการไม่ต้องลงทุนในการวิจัยและพัฒนาเมื่อเปรียบเทียบกับพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้มีความแตกต่างที่เหนือกว่าคู่แข่ง จากเหตุผลดังกล่าวทำให้ธนาคารส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับเรื่องคุณภาพการบริการลูกค้าจนอาจกล่าวได้ว่า ในปัจจุบันนี้ธุรกิจธนาคาร คือ “ธุรกิจบริการ” บทความวิจัยนี้จึงนำเครื่องมือ SERVQUAL ที่มีผู้ใช้อย่างแพร่หลาย มาประยุกต์ใช้เพื่อวัดคุณภาพการบริการลูกค้าของธนาคารทหารไทยธนชาต สาขาร้อยเอ็ด มานำเสนอ เพื่อให้ธนาคารทราบถึงสาเหตุความ

บกพร่องในการให้บริการ และนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการบริการด้านต่างๆ เพื่อก่อให้เกิดการรับรู้คุณภาพการบริการที่ดีต่อไป

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งนี้

1. เนื่องด้วยการศึกษาครั้งนี้ได้มีการเก็บข้อมูลเฉพาะช่วงเวลาหนึ่ง การนำผลไปปรับใช้ในช่วงเวลาต่างๆ ควรต้องติดตามการประเมินคุณภาพการบริการลูกค้าอย่างต่อเนื่อง และจัดทำรายงานความคืบหน้านำเสนอให้ผู้จัดการธนาคารทหารไทยธนชาติ สาขาร้อยเอ็ด รับทราบเพื่อควบคุม และกำกับดูแลคุณภาพการบริการลูกค้า โดยอาจปรับเปลี่ยนตัวแปรของการศึกษาครั้งนี้ตามสถานการณ์ ความเหมาะสม และวัตถุประสงค์ของการศึกษาในช่วงเวลานั้น

2. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมโดยการเปรียบเทียบผลการประเมินของโครงการปรับปรุงคุณภาพการบริการทุกโครงการกับระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการที่ธนาคารทหารไทยธนชาติ สาขาร้อยเอ็ด ว่าโครงการใดสามารถทำให้ระดับความพึงพอใจของลูกค้าเพิ่มขึ้นมากกว่ากัน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาด้วยรูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก (In Depth Interview) และการสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพื่อเก็บข้อมูลและรายละเอียดเชิงลึกเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการลูกค้าของธนาคารทหารไทยธนชาติ สาขาร้อยเอ็ด เพื่อนำข้อมูลมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการบริการให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น และตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น

2. ควรมีการศึกษางานบริการด้านต่าง ๆ ของธนาคารทหารไทยธนชาติ สาขาร้อยเอ็ด เปรียบเทียบกับธนาคารอื่นหรือสาขาอื่น เพื่อจะได้นำผลการศึกษามาเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการต่อไป

เอกสารอ้างอิง

จิรวัดน์ รัตนวงษ์. (2562). *แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาเซ็นทรัลพลาซา ขอนแก่น*. รายงานการศึกษาอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ธนาคารทหารไทยธนชาติ. (2563). เกี่ยวกับทีทีบี. *ออนไลน์*. สืบค้นเมื่อ 15 สิงหาคม 2564. แหล่งที่มา <https://www.ttbbank.com/ttb/about-us/history>

ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2563). *Thai Economy in a Transformative World*. วารสาร BOT พระสยาม MAGAZINE, 43 (1), 5-15.

- สุภาภรณ์ กองสีมา. (2560). *แนวทางการปรับปรุงคุณภาพการบริการธนาคารกรุงไทย สาขาสลาดหายไครก จังหวัดร้อยเอ็ด*. รายงานการศึกษาอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สมนึก ภัททิยธนี. (2551). *การวัดผลการศึกษา*. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพมหานคร: ประสานการพิมพ์.
- อภิขญา สวัสดิ์. (2562). *ศึกษาความคาดหวัง การรับรู้ในคุณภาพการบริการและเพื่อเสนอแนวทางคุณภาพการบริการการอบรมภาษาอังกฤษเชิงวิชาการของศูนย์เชี่ยวชาญด้านภาษาอังกฤษ*. รายงานการศึกษาอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- Parasuraman, A., Zeithaml, Valarie A., & Leonard, B.L. (1998). SERVQUAL : a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64 (1), 12-37.
- Yamane, T. (1973). *Statistics : An Introductory Analysis*. (3rd ed). New York: Harper & Row.

Development of Learning Behavior of Animals : Case Study of Dogs and Cats

Panomporn Saenprasert

Mahachulalongkornrajavidyalaya University, Thailand

E-mail: panvet66@gmail.com

Abstracts

This study is a qualitative study aiming to understand psychological theories of animal mind, habituation of dogs and cats and learning behavior in dogs and cats for analyzing whether dogs and cats have mind or not. This qualitative study consists of two parts, documentary study and interview.

The objective of this study is to 1. study the psychological theories of animal mind 2. study habituation of dogs and cats 3. study learning behavior following psychological theories of animal mind and development of dogs and cat's psychology.

The results showed that 1) Psychological theories of animal mind including anthropomorphism, behaviorism, and learning behavior 2) Habituation of dogs and cats including foraging behavior as predators and food selection in domestic ones, communication, and learning behavior (classical conditioning, social learning, conditioned taste aversion, imprinting and imitation) 3) Learning behavior following psychological theories of animal mind and development of dogs and cats' psychology including expressing their emotions and self-awareness for example, suffering and pleasure which theoretically follow anthropomorphism, behaviorism and learning behavior.

Keywords: Development of Learning Behavior, Animals, Case Study of Dogs and Cats

Introduction

There have been so many arguing points of views about animal morality and mostly contradiction between scientists and philosophers. Morality has long been understood as a feature that distinguishes humanity from the rest of the animal kingdom. It is very common finding people who use this distinguishes as a basis for denying moral rights to animals.

Mark raised the topic that while animals probably lack concepts and metacognitive capacities necessary to be held morally responsible for their behavior, this only excludes them from the possibility of counting as moral agents. If animals do indeed behave on the basis of moral emotions, they should be considered moral subjects even if they lack of sophisticated cognitive capacities preventing us from holding them morally responsible. Some studies found that Mark is right, some found that animals are sometimes willing to help others when there is no direct gain involved, or even a direct loss. (Mark Rowlands, 2012 : 128)

There's research argued that beings who are moral subjects are entitled to enjoy positive opportunities for the flourishing of their moral capabilities, and that thwarting of these capabilities entails a harm that cannot be fully explained in terms of hedonistic welfare. Exploring the implications of this idea for the assessment of current practices involving animals.

* Received: September 27, 2021; Revised: November 2, 2021; Accepted: November 3, 2021

Darwin suggested in more than a hundred years ago that the roots of moral systems can be found in biology.

Any animal whatever, endowed with well-marked social instincts, the parental and filial affections being here included, would inevitably acquire a moral sense or conscience, as soon as its intellectual powers had become as well developed, or nearly as well developed, as in man.

Nowadays there are many psychologists and ethologists studying the behavior of animals with some aspects of the dispute between lab psychologists and classical ethologists, there are a core disagreement about the scientific methodology and the nature of nonhuman animals as research objects.

This makes the task of investigating the roots of morality in nonhuman species all the more important for a proper evolutionary understanding of human morality. Allen and Bekoff found that there is likely to be strong selection for cooperative fair play because there are mutual benefits when individuals adopt this strategy and group stability may also be fostered. Numerous mechanisms have evolved to facilitate the initiation and maintenance of social play, to keep others engaged, for agreeing to play fairly and benefits of doing so can be readily achieved. (Colin Allen and Marc Bekoff. 2005 : 125-135)

Animal morality is a core knowledge that can be implied in terms of welfare. The word ‘welfare’ has many different meanings, stemming from debates in axiology, political philosophy, animal ethics, and animal welfare science. Morality relates directly to value or it can be called “moral value” such as truth, freedom, charity, etc. and this is what ethics were conducted. This is the moral problem that we are facing, we now arguing about the level of animal value and what should we treat them in the right way.

Learning behavior in animal can be a task to indicate moral value of animals. Traditional psychological approaches to animal learning and behavior have involved the atheoretical behaviorist which input-output relations are described responding to environment. But recent cognitive behaviorist constructs the study by several hypothesis in varies forms between stimuli and responses. Psychologists and biologists have approached the study of animal behavior from different perspectives. These differences can be attributed in part to differences in the nature of the questions they ask. The goal of biologists, zoologists and behavioral ecologists is to understand how animal behavior contributes to survival and reproductive success. Behaviorists interested in differences behaviors between species. Thus, the goal of research would be to look for patterns or correlations between environmental pressures and evolved behavior. While psychologists interested in animal behavior primarily from the perspective of the flexibility of the individual animal. Animals have also evolved to adjust their behavior to environmental variability by reacting to behavioral consequences which psychologists are interested in. (Boakes, R., 1984 : 300)

This research would study the roots of animal morality by studying about development of learning behavior in animals and the processes are analyzing the data and interviewing the key informants about animal mind and critically defying whether the animal have mind or not.

Research Objectives

1. To study the psychological theories of animal mind
2. To study habituation of dogs and cats
3. To study learning behavior following psychological theories of animal mind and development of dogs and cat's psychology

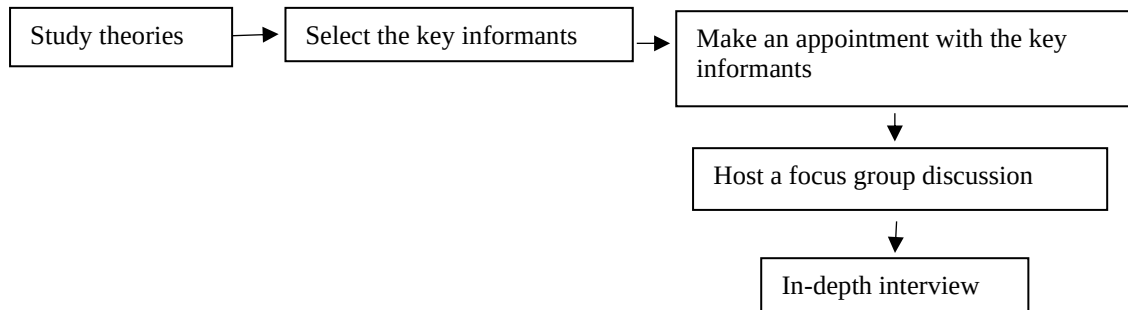
Research Methodology

1. Study and gather information about psychological theories of animal minds, animal behaviors and animal learning from documents and other related papers.
2. Focus group discussion and observation
 - 2.1 Select the key informants; dogs and cats' owners who have pet the dogs and cats for at least 1 year (N=5), veterinarian who have been a clinician for at least 1 year (N=5), dogs and cats' trainers who have been a trainer for at least 1 year (N=5)
 - 2.2 Making an appointment to make up a focus group discussion.
 - 2.3 Making a focus group discussion for 2 times.
 - 2.4 Interview using the instruments that were edited.

Conceptual Framework

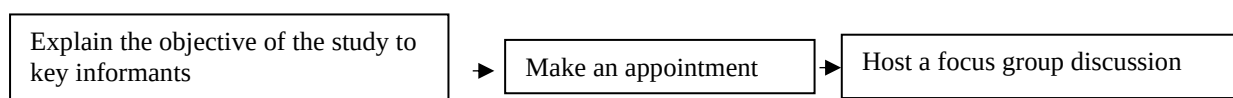
1. Study methodology

Study the documentary and interview the key informants as in the chart below.



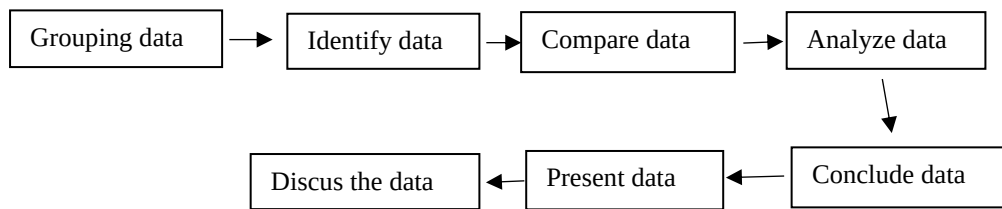
2. Data collection

Explain the key informants about the objective of the study then make an appointment to host a focus group discussion as a chart below.



3. Data analysis and presentation

Using the data from documents, in-depth interviews in focus group discussion and observation to analyze and conclude in descriptive analysis based on the objective of the study as in the chart below.



Results

Psychological theories of animal mind

There are many psychological theories of animal mind including anthropomorphism, behaviorism, and psychological aspects of emotions. Previously, the meaning about psychologic studies are mostly used in human, nowadays there are many researchers studying about psychology of nonhuman animals. The word “mind” is now defined distinguishingly from body. Studying about the mind is now called “science of mind” or “science of consciousness” which explained the consciousness of mind when ones are perceive or aware of self at the present moment.

1. Anthropomorphism

Theoretically, anthropomorphism is a kind of “psychology of others”. It is considered to be an innate tendency of human psychology, a phenomenon attribute intentionality, and mental states to living and nonliving entities. Anthropomorphism emerges as an automatic response to any human-like behavior.

Anthropomorphism is defined as the attribution of human characteristics or behavior to any nonhuman entities based on human behavior. Interpretations of anthropomorphism on nonhuman entities are supported by cognitive mechanisms in many branches of science including neurology and psychology.

Anthropomorphism has been developed by Romannes, the founder of animal psychology who is a scientist studying about psychology of nonhuman animal. He believed a linear evolution of mental activity; every animal has the simples form, such as sensation, and termed “simple idea”. Then higher animals possess the “complex idea” that is a kind of association. Animal can express their behaviors, desires, feelings, pain, starving, pleasure, and they have their own language for communication like in human, this could be concluded that animal has mind. While human mind can be understood through introspection, the animal mind cannot. However, if animal express the feeling in the same way as human does, presuming that the animal has had a subjective experience similar to human. Theoretically, anthropomorphism is a kind of “psychology of others”. So even among humans, subjective induction sometimes fails to infer another’s mind. Engaging in anthropomorphism using human terms to explain animal’s emotions or feelings are little capable to explain. Anthropomorphism allows other animal’s behavior and emotions to be accessible to us. Pain is the feeling or reaction in nonhuman animal that is the most clearly be understood or interpreted by human because animals that confronted with noxious stimuli which would cause human beings’ pain will react in similar ways.

Another word showing human attitude toward animal is “empathy”. Empathy is the ability to emotionally understand what other people feel, see things from their point of view, and imagine yourself in their place putting yourself in someone else’s position and feeling what they must be feeling. Studying about empathy in humans and nonhuman animals seeks to dissociate emotional and cognitive empathy.

2. Behaviorism

Behaviorism also known as behavioral psychology; a theory of learning based on the idea that all behaviors are acquired through conditioning. There is an introspection psychology, animal psychology was indirect research that is based on analogies from human psychology, but behaviorism made animal psychology the basic research method for general psychology. Traditional psychological approaches to animal learning and behavior have involved the atheoretical behaviorist which input-output relations are described responding to environment. But recent cognitive behaviorist constructs the study by several hypothesis in varies forms between stimuli and responses.

Studying about behaviorism in different objectives gives varieties of results. Experiments that use different animals, different researchers, or different methods could not be compared because it could be bias to judge what behavior meant to be. Traditional psychological approaches to animal learning and behavior have involved the atheoretical behaviorist which input-output relations are described responding to environment. But recent cognitive behaviorist constructs the study by several hypothesis in varies forms between stimuli and responses. Psychologists and biologists have different perspectives of approaching the study of animal behavior. The goal of biologists, zoologists and behavioral ecologists is to understand how animal behavior contributes to survival and reproductive success. Behaviorists interested in differences behaviors between species. Behaviorists only observe behavior constitutes legitimate scientific data. Contrary to other researchers in the field of ethology, neurobiology, endocrinology, psychology, and philosophy. Thus, the goal of research would be to look for patterns or correlations between environmental pressures and evolved behavior. While psychologists interested in animal behavior primarily from the perspective of the flexibility of the individual animal.

(a) Psychological aspects of emotion

Emotions can be defined as psychological phenomena that help in behavioral control created by nervous system controlled by the brain. Emotional reaction such as frightening stimulus would elicit certain behavioral and physiological changes and give rise to the subjective experience of fear. In psychology, studying about emotional expression is difficult to compare between species especially when we compare others to human. Thus, we could compare from studying about anatomy of brains between species but assessing the intelligence of animals in relation to their brain is also difficult.

(b) Self-awareness in animals

Awareness is a form of perception associated with physical processes, while consciousness refers to mental processes involves a special kind of self-awareness, which is not simple awareness of parts of one’s body or of processes occurring within the brain. Thus, awareness of animal is accepted by many branches of scientists, but consciousness is still be questioned. We could now only conclude that there is a relationship between consciousness and suffering in animals.

Habituation of dogs and cats

Natural habitats of dogs and cats are previously wild, that is mostly hunt for living or surviving. They are both predators but have different group of prey. Dogs mostly hunt bigger sized prey such as deer or small mammals. Cats mostly hunt smaller sized prey such as mice or rats.

Dogs and cats have their own way of communication. Using body languages, facial expression, making sound or communicate by odors. These are the behavior that they can express to communicate each other among species and between species.

1. Foraging behavior of dogs and cats

Foraging theory is a branch of behavioral ecology that studies the foraging behavior of animals in response to the environment where the animal lives. It is one of the important behaviors to survive or fulfill their role or purpose. Infants of mammalian have to find the way to drink milk from their mothers. Key words used to describe foraging behavior include resources, the elements necessary for survival and reproduction which have a limited supply, predator, any organism that consumes others, and prey, an organism that is eaten in part or whole by another.

Domestic dogs and cats, although both carnivores, therefore originated in different branches of the Carnivora, and have inherited rather different legacies of food preferences and food selection behavior.

(a) Foraging habitats of dogs and cats as predators

Wild dogs and cats can hunt varieties of prey. Wild dog are endangered, social, cursorial hunting carnivores. Cat is an active hunter which hunts the small birds and small sized rodents for example mice and rats. Cats usually approach their prey by stalking it. This involves the cat being in a crouched position, with their head outstretched. Slow movements are used on the initial approach which may speed up to a sprint the closer the cat gets to the prey. As the cat gets to a close enough distance to be able to capture the prey, the cat stops and prepares to spring forward. At this point, you may witness the cat holding itself in a tense position before a brief sprint and springing forward to strike the prey with one or both of their front paws.

(b) Feeding behavior and food selection in domestic dogs and cats

Food for domestic dogs and cats is depend on what is suited them or what their owner can afford. Most of domestic dogs and cats know what they like to eat and this is good for training them by conditioned learning.

The dog is typical of its genus, *Canis*, in its relatively unspecialized dentition, and a taste system that is rather insensitive to salt. The preference of many dogs for large infrequent meals reflects the competitive feeding behavior of its pack-hunting ancestor, the wolf *Canis lupus*.

Morphologically and physiologically domestic cats are highly specialized carnivores, as indicated by their dentition, nutritional requirements, and sense of taste, which is insensitive to both salt and sugars. Their preference for several small meals each day reflects a daily pattern of multiple kills of small prey items in their ancestor, the solitary territorial predator *Felis silvestris*.

2. Communication

Natural habitats of dogs and cats are previously wild, that is mostly hunt for living or surviving. They are both predators but have different group of prey. Dogs mostly hunt bigger sized prey such as deer or small mammals. Cats mostly hunt smaller sized prey such as mice or rats.

Dogs and cats have their own way of communication. Using body languages, facial expression, making sound or communicate by odors. These are the behavior that they can express to communicate each other among species and between species.

Learning behavior in dogs and cats

Dogs and cats can improve their skills by training or teaching them conditionally. Psychological theories of animal mind insisting that animals have mind because they have emotions and self-awareness (such as pleasure and suffer) that shows through their behaviors.

1. Classical conditioning

Classical conditioning is a kind of learning that associates an unconditioned stimulus that already results in a response (such as a reflex) with a new, conditioned stimulus. As a result, the new stimulus brings about the same response. Classical conditioning is widely observed in the animal kingdom, he demonstrated that conditioning could occur in monkeys, mice and wide variety of invertebrate animals.

The interview shows that most of key informants especially the trainers think that dogs and cats have memory skills, so they can remember familiar people, animals, and places. They would learn and react to trainer's command better than to strangers because they are more willing to do it with familiar people.

2. Social learning

Social learning theory is a theory of learning process and social behavior which proposes that new behaviors can be acquired by observing and imitating others. It states that learning is a cognitive process that takes place in a social context and can occur purely through observation or direct instruction, even in the absence of motor reproduction or direct reinforcement. Dogs seems to be successful at following human cues to solve the object choice task.

This study shows that dogs could be able to present as a model of human cognition from social learning aspect. Dogs can read human signals and behaviors; they mostly do whatever their owners asked for, but they would not obey to other human(strangers).

3. Conditioned tasted aversion

Conditioned tasted aversion can be called "poison-avoidance learning". This is a prototype of adaptively specialized learning ability. Conditioned tasted aversion is a type of learning to protect selves from harmful things. Learning takes place with a delay of hours between experiencing the flavors. If food or drink is identified by exteroceptive stimuli like light or noises, rats learn little or nothing. Conversely, if shock follows immediately after eating it, aversion develops to exteroceptive stimuli but not to flavors. So, we could find tis kind of learning process in nature or wild dogs and cats more often than in domestic dogs and cats.

4. Imprinting

Imprinting is a rapid irreversible learning that results from exposure to an object during a specific period. It is the innate ability to recognize one's caregiver in animals. Animals would be being to imprint on the first large moving object they could follow for more than 10

minutes, and this could only occur within a specific time frame. For example, in the wild, animals learn to hunt while watching their parents' hunt. One's true parents are not necessary for learning. When birds are orphaned, they can learn to fly by imprinting on microlight aircraft, which can guide them in the necessary migration patterns. Newborn mammals learn to recognize and follow the object they saw. Lorenz was a scientist who suggested that newly born species had a need to recognize and follow its caregiver to survive. The result from this study which is focusing on the domestic animals shows that some dogs or cats have abilities to learn imprinting, but some are not.

5. Imitation

In domestic animal, dogs and cats would walk follow their owner because they saw the owner first and this is called "imitation learning". In this study, key informants said that they could not act like the owner or trainer properly somehow because of their physical abilities but feeling that they wanted to.

Discussion

There are psychological theories that can be used to explained animal mind especially in dogs and cats because we have been close to these animals for long time, and we have learnt to communicate with them more than other animals. This study is only analyzed from dogs and cats' owners in Thailand, with no separation or controlling of breeds or ages of animals. If there will be more study about this, there might be clearer in analyzing the results of minimizing the scale of area or animal's breed.

Suggestion

This study is only analyzed from dogs and cats' owners in Thailand, with no separation or controlling of breeds or ages of animals. If there will be more study about this, there might be clearer in analyzing the results of minimizing the scale of area or animal's breed.

References

- Boakes, R. (1984). *Darwin to Behaviorism: Psychology and the Minds of Animals*. New York: Cambridge University Press.
- Colin, A. & Marc B. (2005). Animal Play and the Evolution Morality: An Ethological Approach. *Topoi*. 24, 125-135.
- Mark, R. (2012). *Can animal be moral?*. Oxford University Press.

แบบจำลองสมการโครงสร้างของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ
สินเชื่อธุรกิจของธนาคารออมสินศูนย์สินเชื่อธุรกิจลูกค้า SMEs 11 มัญจาคีรี
**A Structural Equation Model of Causal Factors Affecting Decision on
Business Loans Service of The Government Savings Bank Credit
Center for SMEs Business 11 Mancha Khiri**

ประวิทย์ เศรษฐอารักษ์ และ บุษกรณ์ ลีเจียวระ

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

Prawit Settaarrak and Bussagorn Leejoeiwara

Khon Kaen University, Thailand

Corresponding Author, E-mail : prawits@kkumail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาตัวแบบจำลองสมการโครงสร้างของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของธนาคารออมสินศูนย์สินเชื่อธุรกิจลูกค้า SMEs 11 มัญจาคีรี ภายใต้การวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถาม ทำการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างจำนวน 320 รายจากลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจที่อยู่ในพื้นที่การดูแลของศูนย์สินเชื่อธุรกิจลูกค้า SMEs 11 มัญจาคีรี ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดปัจจัยคุณภาพการให้บริการและปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามได้แก่จำนวนค่าร้อยละค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน นอกจากนี้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันและการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างถูกนำมาใช้เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของธนาคารออมสิน

ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.75$, S.D. = 0.17) ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = 0.16) และการตัดสินใจเลือกใช้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.76$, S.D. = 0.16) นอกจากนี้โมเดลสมการโครงสร้างที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยมีค่าความกลมกลืนของโมเดล Chi-square = 103.684, df = 82, p = 0.053, CMIN/DF = 1.264, GFI = 0.960, AGFI = 0.933, CFI = 0.981, RMSEA = 0.029 และ RMR = 0.004 และพบว่าปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดและปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ (Direct Path Coefficient = 0.162, 0.708 ตามลำดับ)

คำสำคัญ: แบบจำลองสมการโครงสร้าง; ส่วนประสมทางการตลาด; คุณภาพการให้บริการ; การเลือกใช้บริการ

Abstracts

The objective of this research was to develop a structural equation model of causal factors affecting decision on business loans service of The Government Savings Bank Credit Center for SMEs Business 11 Mancha Khiri by using quantitative research. In this study, the research tools used were questionnaire and the 320 respondents from customers of business loans service. The factors of this study were marketing mix factor, service quality factor and decision factor. The collected data were analyzed using Statistical Package for Social Science (SPSS) and presented with fundamental statistics consisting of frequency, percentage, means, standard deviation. After obtaining the initially analyzed information from the questionnaire, the confirmatory factor analysis and structural equation model (SEM) were incorporated as an effective tool to examine significant factors affecting decision making and to generate a model for dealing with business loans service.

The results of this research that the opinion level of respondents in marketing mix factor was at the highest level ($\bar{x} = 4.75$, S.D. = 0.17) service quality factors was at the highest level ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = 0.16) and decision making factors was at the highest level ($\bar{x} = 4.76$, S.D. = 0.16). Additionally, the structural equation model developed for a causal factor affecting decision on business loans service of The Government Savings Bank Credit Center for SMEs Business 11 Mancha Khiri was appropriate and consistent with the empirical data with the model harmonization as follow: Chi-square= 103.684, df= 82, p= 0.053, CMIN/DF= 1.264, GFI= 0.960, AGFI= 0.933, CFI= 0.981, RMSEA= 0.029 and RMR= 0.004. The finding in this study also revealed that the marketing mix factor and the service quality factor directly influenced decision making with the positive relation, showing the direct path coefficient of 0.162, 0.708, respectively.

Keywords: A structural Equation Model; Marketing Mix; Service Quality; Decision Making

บทนำ

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ตั้งแต่ช่วงต้นปี 2563 เป็นต้นมาส่งผลให้เศรษฐกิจโลกประสบภาวะวิกฤตครั้งรุนแรงในขณะที่ภาพรวมของประเทศไทยถึงแม้จะสามารถรับมือกับการระบาดที่เกิดขึ้นรอบแรกได้เป็นอย่างดีแต่ในช่วงปลายปีกลับประสบปัญหาจากการระบาดระลอกใหม่ที่มีความเสี่ยงอาจรุนแรงส่งผลให้เศรษฐกิจไทยได้รับผลกระทบอย่างหนักเนื่องจากต้องพึ่งพารายได้จากนักท่องเที่ยวต่างชาติสูงประมาณ ร้อยละ 13.0 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (GDP) นอกจากนี้ยังมีสาเหตุเกิดจากปัจจัยเชิงลบจากความตึงเครียดจากสถานการณ์ทางการเมืองภายในประเทศจึงคาดว่าเศรษฐกิจไทยปี 2563 จะหดตัวรุนแรงมากที่สุดนับตั้งแต่สถานการณ์การวิกฤตการเงินเอเชียปี 2541 โดยติดลบ 6.4% เมื่อเทียบกับการขยายตัว ร้อยละ 2.4 ในปี 2562 (ศูนย์วิจัยกรุงศรี, 2564 : ออนไลน์) ในขณะที่ภาพรวมการเติบโตของสินเชื่อระบบธนาคารพาณิชย์ในปี 2563 ขยายตัวเพิ่มขึ้นมาอยู่ที่ร้อยละ 5.1 เทียบกับระยะเดียวกันของปีก่อนจากร้อยละ 2.0 ในปี 2562 รายละเอียดดังภาพที่ 2 ซึ่งประเภทสินเชื่อธุรกิจมีการขยายตัวที่ร้อยละ 5.4 เทียบกับปี 2562 ที่หดตัวร้อยละ 0.8 โดยปัจจัยหลักจากการเติบโตของสินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่ที่ส่วนหนึ่งกลับมาใช้สินเชื่อแทนการออกตราสารหนี้ในช่วงไตรมาสที่ 2 ของปี 2563 ส่วน

ประเภทสินเชื่อบุคคลบริเวณนั้นมีการขยายตัวที่ร้อยละ 4.6 ลดลงจากปี 2562 ที่ขยายตัวร้อยละ 7.5 สอดคล้องกับกำลังซื้อของภาคครัวเรือนที่ได้รับผลกระทบจากโควิด-19 (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2564 : ออนไลน์)

ธนาคารออมสินนั้นเป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติจัดตั้งคลังออมสิน เมื่อวันที่ 1 เมษายน พุทธศักราช 2456 มีวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งเพื่อเป็นธนาคารเพื่อสังคมโดยมุ่งเน้นการให้บริการรับฝากเงินแก่บุคคลทั่วไปทุกระดับส่งเสริมและปลูกฝังพื้นฐานการออมอย่างกว้างขวางปัจจุบันมีบริการที่ครบครันทั้งด้านเงินฝากด้านสินเชื่อและด้านการลงทุน (ธนาคารออมสิน, 2564 : 1) ตามแผนวิสาหกิจ ธนาคารออมสินปี 2564–2568 กรอบทิศทางการดำเนินงานของธนาคารได้วางนโยบายในการมุ่งสู่การเป็นธนาคารเพื่อสังคม(Social Banking) อย่างเต็มรูปแบบโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อลดความเหลื่อมล้ำและสร้างความเป็นธรรมในสังคมซึ่งมีพันธกิจ 6 ด้านได้แก่ส่งเสริมการด้านออมและการสร้างวินัยทางการเงินรวมถึงการสนับสนุนการลงทุนและการพัฒนาประเทศส่งเสริมและยกระดับเศรษฐกิจฐานรากและกลุ่มธุรกิจรายย่อย เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันเป็นธนาคารเพื่อสังคมและคำนึงถึงสิ่งแวดล้อมให้บริการทางการเงินครบวงจรที่ล้ำสมัยด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลและเหนือความคาดหวังภายใต้ความเสี่ยงที่ยอมรับได้และบริหารจัดการแบบมืออาชีพและมีธรรมาภิบาลอีกทั้งธนาคารยังมุ่งเน้นและให้การช่วยเหลือและสนับสนุนผู้ประกอบการขนาดย่อม (Micro SMEs) เนื่องจากเป็นกลุ่มที่มีบทบาทสำคัญต่อการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศซึ่งมีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติในการขับเคลื่อนผู้ประกอบการ SMEs ให้มีความสามารถในการแข่งขันยกระดับผลิตภาพแรงงานและพัฒนาผู้ประกอบการสู่สากลดังนั้นกลุ่มลูกค้าธุรกิจและภาครัฐจึงมุ่งเน้นในการส่งเสริมสนับสนุนพัฒนาศักยภาพสร้างโอกาสให้แก่ผู้ประกอบการ SMEs ให้ผู้ประกอบการมีความเข้มแข็งและดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพอีกทั้งยังสามารถแข่งขันได้ทั้งในระดับประเทศและระดับโลกโดยกลุ่มลูกค้าธุรกิจและภาครัฐมีการพัฒนาปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการช่องทางการให้บริการและดูแลสนับสนุนลูกค้าอย่างต่อเนื่องรวมทั้งบริหารจัดการความสัมพันธ์ทั้งกับลูกค้าและหน่วยงานพันธมิตรเพื่อให้เกิดความพึงพอใจกับลูกค้าสร้างคุณค่าและประสบการณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้า (ธนาคารออมสิน, 2564 : 1)

จังหวัดขอนแก่นเป็นศูนย์กลางของภาคตะวันออกเฉียงเหนือเนื่องจากที่ตั้งของจังหวัดอยู่บริเวณศูนย์กลางของภาคตะวันออกเฉียงเหนือและเป็นศูนย์กลางของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาเช่นมหาวิทยาลัยขอนแก่นตลอดจนสถาบันการศึกษาสายอาชีพการขยายตัวของจังหวัดนั้นจำเป็นต้องอาศัยผู้ประกอบการธุรกิจในการรองรับแหล่งที่อยู่อาศัยการค้าการลงทุนการคมนาคมและโครงสร้างพื้นฐานอื่นๆ จังหวัดขอนแก่นจึงถือว่ากำลังมีการขยายตัวของเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่องและเป็นจังหวัดที่มีความหลากหลายทางธุรกิจโดยธนาคารออมสินศูนย์สินเชื่อธุรกิจลูกค้า SMEs 11 มัญจาคีรีเป็นผู้ดูแลฐานลูกค้าสินเชื่อธุรกิจที่อยู่ในพื้นที่จังหวัดขอนแก่นและจังหวัดใกล้เคียงซึ่งมีการกำหนดเป้าหมายจำนวนเงินอนุมัติในปี 2563 จำนวน 245 ล้านบาทแต่ทางศูนย์มีผลการดำเนินงานไม่เป็นไปตามที่กำหนดโดยมีจำนวนรายที่ได้รับการอนุมัติและทำสัญญาในปี 2563 เพียง 7 รายวงเงินรวม 172.70 ล้านบาทคิดเป็นร้อยละ 70.49 จากเป้าหมายที่กำหนดตั้งนั้น

เพื่อการบรรลุเป้าหมายด้านผลการดำเนินงานสินเชื่อธุรกิจของธนาคารออมสินศูนย์สินเชื่อธุรกิจลูกค้า SMEs 11 มัญจาคีรีและมีทิศทางในการดำเนินงานที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ชาติและธนาคารออมสินในการขับเคลื่อนผู้ประกอบการ SMEs ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาการพัฒนาตัวแบบจำลองสมการโครงสร้างของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของธนาคารออมสินศูนย์สินเชื่อธุรกิจลูกค้า SMEs 11 มัญจาคีรีเพื่อเป็นการสนับสนุนเงินทุนให้ผู้ประกอบการมีความเข้มแข็งและดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังสามารถแข่งขันได้ทั้งในระดับประเทศและระดับโลก

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อพัฒนาตัวแบบจำลองสมการโครงสร้างของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของธนาคารออมสินศูนย์สินเชื่อธุรกิจลูกค้า SMEs 11 มัญจาคีรี

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อพัฒนาตัวแบบจำลองสมการโครงสร้างของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของธนาคารออมสินศูนย์สินเชื่อธุรกิจลูกค้า SMEs 11 มัญจาคีรี

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ลูกค้าสินเชื่อธุรกิจที่มีวงเงินสินเชื่อตั้งแต่ 1 - 100 ล้านบาทที่อยู่ภายใต้การดูแลของธนาคารออมสินศูนย์สินเชื่อธุรกิจลูกค้า SMEs 11 มัญจาคีรีจำนวน 1,218 ราย เมื่อใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamane โดยมีระดับความเชื่อมั่น 95% จะได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 302 ตัวอย่างเนื่องจากการวิเคราะห์สถิติประเภทพหุตัวแปรควรกำหนดกลุ่มตัวอย่างประมาณ 15-20 เท่าของตัวแปรสังเกตได้ (Observed variables) ในโมเดลการวิจัยเพราะกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนมากจะทำให้ตัวแปรมีการแจกแจงแบบปกติมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อย (สุภมาศอังสุโชติและคณะ, 2554 : 68) ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดให้มีตัวแปรสังเกตได้จำนวน 16 ตัวแปรจะทำให้มีตัวอย่าง 320 ตัวอย่างดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 320 ตัวอย่างและทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบโควต้า (Quota sampling)

2. ข้อมูลและตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัย มุ่งเน้นศึกษาปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของธนาคารออมสินเพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาตัวแบบจำลองสมการโครงสร้างของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของธนาคารออมสินศูนย์สินเชื่อธุรกิจลูกค้า SMEs 11 มัญจาคีรีซึ่งสามารถอธิบายขอบเขตด้านเนื้อหาและตัวแปรการวิจัยประกอบด้วยตัวแปรอิสระ (Independent Variables) และตัวแปรตาม (Dependent Variables) ดังต่อไปนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) การส่งเสริมการตลาด (Promotions) บุคคล (People) กายภาพและการนำเสนอ (Physical Evidence) และกระบวนการ (Process) ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) ความจำเป็น (Needs) แรงจูงใจ (Motivation) การรับรู้ (Perception) ทศนคติ (Attitude)

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ประกอบด้วยปัจจัยส่วนประสมการตลาด (Marketing Mix 7P's) คุณภาพการให้บริการ (SERVQUAL) และการตัดสินใจเลือกใช้บริการ (Decision)

3. เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยสร้างจากการศึกษาค้นคว้าและทบทวนวรรณกรรมรวมทั้งผ่านการทดสอบหาความเที่ยงตรง (Validity) และการทดสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้สร้างและพัฒนาขึ้นมาให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่านตรวจสอบความเที่ยงตรง (Content Validity) ในด้านเนื้อหาความหมายข้อความเพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างคำถามตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ต้องการวัด ผู้วิจัยทำการวัดความเชื่อมั่นความสอดคล้องภายในด้วยค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ทดลองกับกลุ่มตัวอย่าง (Try out) จำนวน 30 คนโดยคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่า α ตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไปผลการตรวจสอบความเชื่อมั่นของประเด็นคำถามของแบบสอบถามพบว่าพบว่าได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงแบบอัลฟาของแบบสอบถามรวมทั้งฉบับเป็น 0.983

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

จากแบบสอบถามผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลแบบสอบถามโดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 320 คนและดำเนินการส่งแบบสอบถามผ่านช่องทางออนไลน์และติดต่อประสานงานผ่านทางโทรศัพท์

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากเก็บรวบรวมแบบสอบถามผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามมาดำเนินการประมวลผลข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลตามสถิติการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์เชิงพรรณนาผู้วิจัยได้อธิบายถึงคุณสมบัติหรือลักษณะของการแจกแจงข้อมูลตัวแปรต่างๆตามปัจจัยด้านคุณลักษณะของกลุ่มโดยการวัดเป็นจำนวน (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เป็นการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรสังเกตได้เพื่อนำมาใช้อธิบายถึงลักษณะการแจกแจงและการกระจายของตัวแปรสังเกตได้โดยกำหนดการวัดเป็นค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรผู้วิจัยใช้เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product-Moment Correlation

Coefficient) ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการวิเคราะห์โมเดล ปัจจัยเหตุและผล

3. การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) วิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model Analysis: SEM) ทดสอบสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของธนาคารออมสินศูนย์สินเชื่อธุรกิจลูกค้า SMEs11 มัญจาศิริด้วยค่าสถิติดังต่อไปนี้ (กัลยาพานิชย์บัญชา, 2557 : 142)

1) ดัชนีไคสแควร์ (Chi-square Probability Level: CMIN) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หรือ p-value ต้องมากกว่า 0.05 โดยค่า p-value ยิ่งมากยิ่งดี

2) ดัชนีบ่งบอกความกลมกลืน (Fit index) ความกลมกลืนของข้อมูลเชิงประจักษ์กับโมเดลดัชนีจีเอฟไอ (Goodness of Fit Index: GFI) ค่าสูงกว่า .90

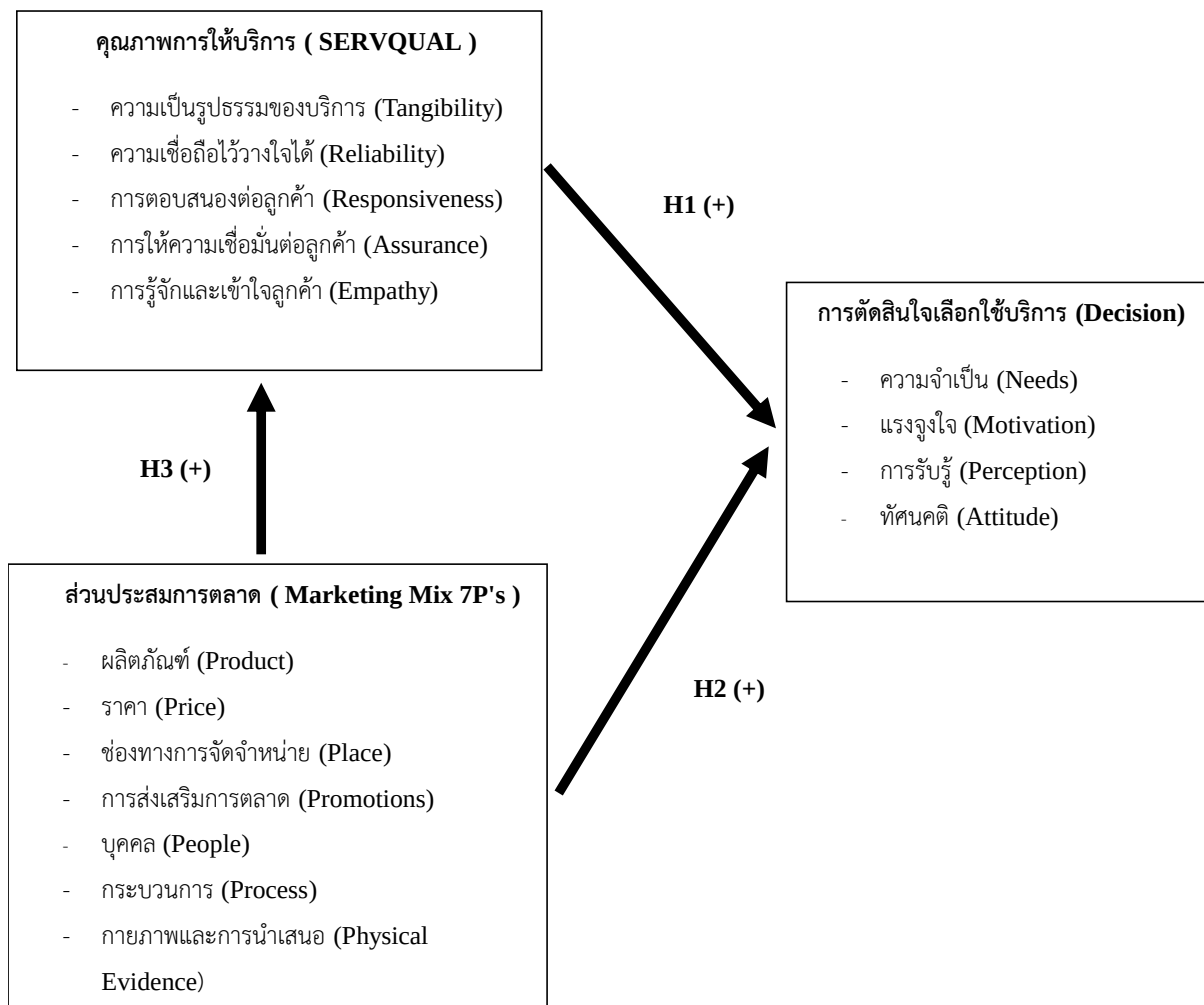
3) ดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนที่เหลือของการประมาณค่า (Root Mean Square Error of Approximation: RMSEA) ความแปรปรวนร่วมของประชากรโดยควรมีค่าต่ำกว่า 0.05

4) ดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนเหลือ (Root Mean square Residual: RMR) ค่าเฉลี่ยส่วนที่เหลือจากการเปรียบเทียบขนาดของความแปรปรวนโดยมีค่าต่ำกว่า 0.05

5) ดัชนีไคสแควร์สัมพันธ์ (Chi-square Statistics Comparing the Tested Model and The Independent Model with the Saturated Model: CMIN/DF) ความกลมกลืนของโมเดลกับข้อมูลประจักษ์ค่าที่เข้าใกล้ 1 โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาแบบจำลองสมการโครงสร้างของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของธนาคารออมสินศูนย์สินเชื่อธุรกิจลูกค้า SMEs 11 มีัญจาศิริจากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยประกอบด้วย



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง สามารถสรุป ผลการวิจัยได้ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ปัจจัย คุณภาพการให้บริการและปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในภาพรวม อยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{x} = 4.75$, S.D. = 0.17) ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = 0.16) และปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{x} = 4.76$, S.D. = 0.16) ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัย	ระดับความเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ส่วนประสมทางการตลาด	4.75	0.17	มากที่สุด
คุณภาพการให้บริการ	4.77	0.16	มากที่สุด
การตัดสินใจเลือกใช้บริการ	4.76	0.16	มากที่สุด

2. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทำให้ได้เมทริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้

การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้โดยพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product-Moment Correlation Coefficient) เพื่อการตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นที่สำคัญของการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างโดยการทำ Correlation matrix เพื่อดูว่าตัวแปรสังเกตได้ที่ใช้ในการวิจัยมีความสัมพันธ์กันสูง ($r \geq 0.80$) หรือไม่ซึ่งมีผลให้ค่าสัมประสิทธิ์ที่ใช้ในการประมาณขนาดความแม่นยำ (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2557 : 148) ซึ่งจะเกิดขึ้นในสัมพันธ์ทางบวกสูงนั้นส่วนในกรณีที่ความสัมพันธ์เป็นลบสูงจะยิ่งทำให้ค่าสัมประสิทธิ์ที่ใช้ในการประมาณมีความแม่นยำตรงมากขึ้นและเรียกปรากฏการณ์ที่ตัวแปรสังเกตได้มีความสัมพันธ์กันทางบวกสูงว่าจะเกิดสภาวะ Multicollinearity หรือไม่ซึ่งแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างตัวแปรสังเกตได้

ตัวแปร	Product	Price	Place	Promotion	Process	People	Physical Evidence	Tangibility	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy	Needs	Motivation	Perception	Attitude
Product	1															
Price	.251**	1														
Place	.297**	.442**	1													
Promotion	.341**	.372**	.387**	1												
Process	.313**	.334**	.304**	.317**	1											
People	.302**	.166**	.171**	.222**	.376**	1										
Physical Evidence	.239**	.270**	.218**	.227**	.414**	.389**	1									
Tangibility	.269**	.303**	.371**	.344**	.266**	.201**	.220**	1								
Reliability	.221**	.315**	.259**	.283**	.418**	.289**	.411**	.343**	1							
Responsiveness	.205**	.173**	.184**	.233**	.307**	.404**	.346**	.216**	.415**	1						
Assurance	.265**	.254**	.188**	.215**	.310**	.398**	.354**	.229**	.344**	.345**	1					
Empathy	.204**	.214**	.128*	.182**	.320**	.278**	.300**	.170**	.344**	.347**	.331**	1				
Needs	.307**	0.055	0.022	.185**	.270**	.393**	.337**	.202**	.279**	.369**	.358**	.311**	1			
Motivation	.237**	.128*	0.077	.133*	.272**	.356**	.365**	.175**	.201**	.260**	.351**	.259**	.451**	1		
Perception	.199**	.236**	.268**	.236**	0.095	.127*	.114*	.319**	.182**	0.108	.150**	.120*	0.067	.163**	1	
Attitude	.191**	.276**	.268**	.249**	0.109	.140*	.163**	.223**	.159**	.178**	.234**	.134*	.122*	.170**	.288**	1

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ประกอบด้วยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) การส่งเสริมการตลาด (Promotions) บุคคล (People) กระบวนการ (Process) ภาพลักษณ์และการนำเสนอ (Physical Evidence) ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) ความจำเป็น (Needs) แรงจูงใจ (Motivation) การรับรู้ (Perception) และทัศนคติ (Attitude) จากตารางที่ 2 พบว่าในภาพรวมค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ส่วนใหญ่มีค่าไม่เกิน 0.80 ความสัมพันธ์ดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าตัวแปรสังเกตได้มีระดับความสัมพันธ์ไม่สูงมากนักไม่เกิดปัญหา Multicollinearity และตัวแปรสังเกตได้ทั้งหมดอยู่บนองค์ประกอบร่วมกันดังนั้นก็จึงมีความเหมาะสมที่จะนำไปวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง

3. การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory factor analysis : CFA)

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory factor analysis : CFA) ของโมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของธนาคารออมสินศูนย์สินเชื่อธุรกิจลูกค้า SMEs 11 มัธยมศึกษาเมื่อนำมาพิจารณาความกลมกลืนของโมเดลในภาพรวมจากค่าสถิติต่างๆที่ได้จากการคำนวณพบว่าการทดสอบไค-สแควร์ (Chi-square) ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p=0.057$; ≥ 0.05) ซึ่งเป็นหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้และเมื่อพิจารณาดัชนีกลุ่มที่กำหนดไว้ที่ระดับมากกว่าหรือเท่ากับ 0.90 พบว่าดัชนีทุกตัวได้แก่ GFI = 0.962 , AGFI = 0.935 , CFI = 0.982 ผ่านเกณฑ์ส่วนดัชนีที่กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05 พบว่าดัชนี RMR = 0.003 และ RMSEA = 0.029 ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้เช่นเดียวกันนอกจากนี้ดัชนี CMIN/DF มีค่าเท่ากับ 1.2 ซึ่งเข้าใกล้ 1 และไม่เกิน 2 จึงสรุปได้ว่าโมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการ

เลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของธนาคารออมสินศูนย์สินเชื่อธุรกิจลูกค้า SMEs 11 มัญจาคีรีมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

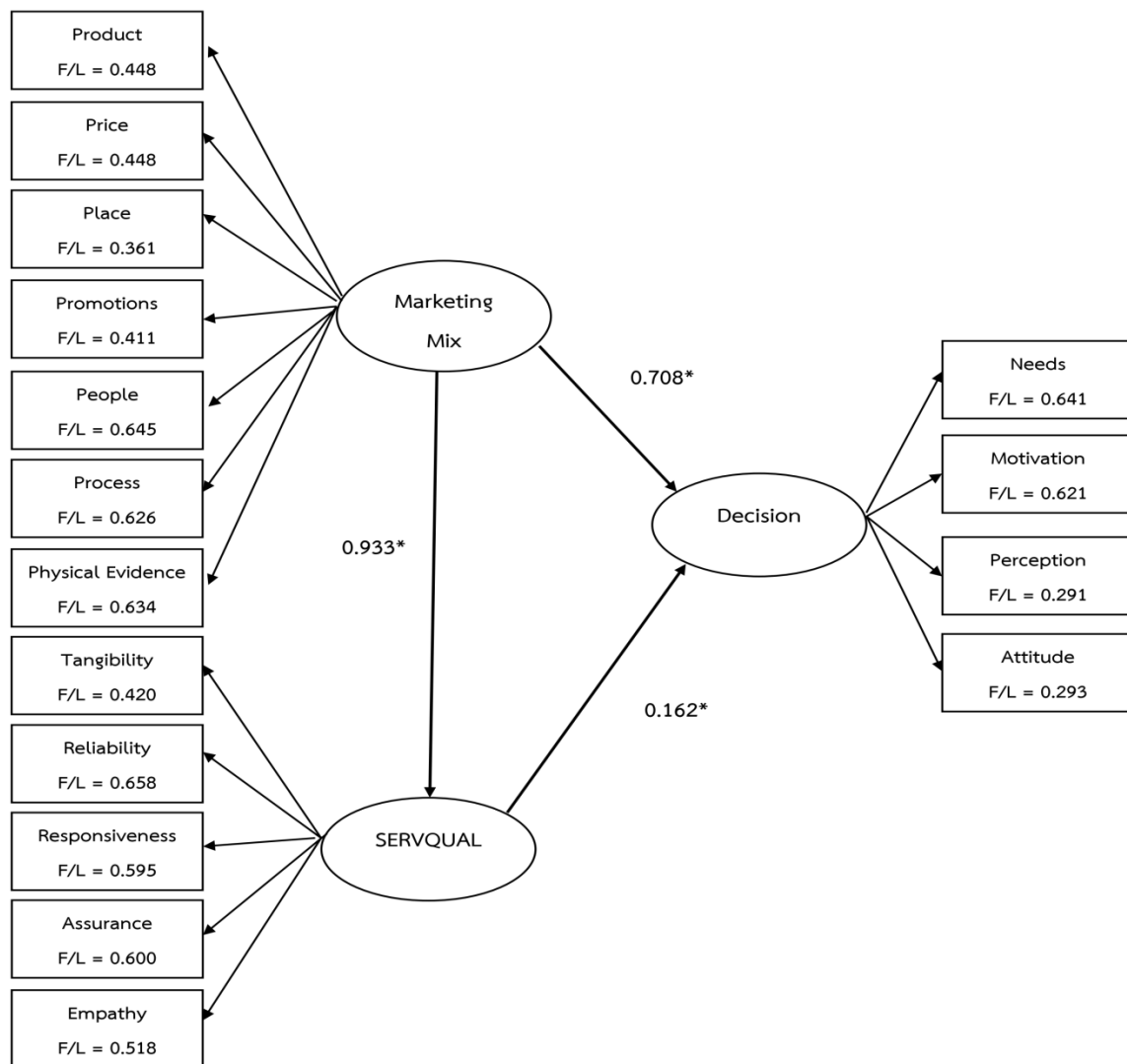
4. การพัฒนาตัวแบบจำลองสมการโครงสร้างของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของธนาคารออมสินศูนย์สินเชื่อธุรกิจลูกค้า SMEs 11 มัญจาคีรี

ผลการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้างของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของธนาคารออมสินศูนย์สินเชื่อธุรกิจลูกค้า SMEs 11 มัญจาคีรีที่พัฒนาขึ้นสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์เนื่องจากความกลมกลืนของโมเดลในภาพรวมจากค่าสถิติต่างๆที่ได้จากการคำนวณพบว่าการทดสอบไคว์-สแควร์ (Chi-square) ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p=0.053 ; \geq 0.05$) ซึ่งเป็นหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้และเมื่อพิจารณาดัชนีกลุ่มที่กำหนดไว้ที่ระดับมากกว่าหรือเท่ากับ 0.90 พบว่าดัชนีทุกตัว ได้แก่ GFI = 0.960 , AGFI = 0.933 , CFI = 0.981 ผ่านเกณฑ์ส่วนดัชนีที่กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05 พบว่าดัชนี RMR = 0.004 และ RMSEA = 0.029 ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้เช่นเดียวกันนอกจากนี้ดัชนี CMIN/DF มีค่าเท่ากับ 1.264 ซึ่งเข้าใกล้ 1 และไม่เกิน 2 จึงสรุปได้ว่าโมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของธนาคารออมสินศูนย์สินเชื่อธุรกิจลูกค้า SMEs 11 มัญจาคีรีที่พัฒนาขึ้นมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์แสดงดังตารางที่ 3 และ ภาพที่ 2

ตารางที่ 3 แสดงค่าสถิติประเมินความกลมกลืนของโมเดลข้อมูลเชิงประจักษ์

ดัชนีความกลมกลืน	เกณฑ์	ค่าดัชนีที่วัดได้	ผลการพิจารณา
Chi-square	$p \geq 0.05$	0.053	ผ่านเกณฑ์
CMIN/DF	เข้าใกล้ 1	1.264	ผ่านเกณฑ์
GFI	≥ 0.90	0.960	ผ่านเกณฑ์
AGFI	≥ 0.90	0.933	ผ่านเกณฑ์
CFI	≥ 0.90	0.981	ผ่านเกณฑ์
RMR	< 0.05	0.004	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	< 0.05	0.029	ผ่านเกณฑ์

ภาพที่ 2 ตัวแบบจำลองสมการโครงสร้างของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ
ของธนาคารออมสินศูนย์สินเชื่อธุรกิจลูกค้า SMEs11 มัญจาคีรี ในรูปแบบโมเดลเชิงประหยัด
(Parsimonious model)



F/L = Factor Loading

Chi-square= 103.684, df= 82, p= 0.053, CMIN/DF= 1.264, GFI= 0.960, AGFI= 0.933,
CFI= 0.981, RMSEA= 0.029, RMR= 0.004

อิทธิพลเชิงสาเหตุของปัจจัยส่วนประสมการตลาด (Marketing Mix) และคุณภาพการให้บริการ (SERVQUAL) มีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ($P < 0.05$) มีความสัมพันธ์ทางบวกให้ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Path Coefficient) (TE) = 0.859 และ 0.162 ตามลำดับนั้นหมายความว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix) และคุณภาพการให้บริการ (SERVQUAL) มีมากขึ้นทำให้แนวโน้มในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ (Decision) มากขึ้นด้วย

ประสิทธิภาพในการพยากรณ์พบว่าโมเดลสมการโครงสร้าง (Structural equation model analysis : SEM)ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบริการสินเชื่อธุรกิจของธนาคารออมสินศูนย์สินเชื่อธุรกิจลูกค้า SMEs 11 มีนัยสำคัญมีความเที่ยงตรง (Validity) เนื่องจากมีค่าสหสัมพันธ์พหุคูณกำลังสอง (R²) เท่ากับ 0.742 หรือคิดเป็นร้อยละ 74.2 (0.742 × 100) ซึ่งมีค่าตั้งแต่ร้อยละ 40 ขึ้นไป (Joreskog and Sorbom, 1993 : 87) ย่อมถือได้ว่าโมเดลที่พัฒนาขึ้นมีความสามารถในการทำนายอิทธิพลของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบริการสินเชื่อธุรกิจของธนาคารออมสินศูนย์สินเชื่อธุรกิจลูกค้า SMEs 11 มีนัยสำคัญร้อยละเอ็ดดั่งตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงอิทธิพลทางตรงอิทธิพลทางอ้อมและอิทธิพลรวม

ตัวแปรผล	อิทธิพล	ตัวแปรเหตุ		
		Marketing Mix	SERVQUAL	Decision
Decision	DE	0.708*	0.162*	0.000
	IE	0.151*	0.000	0.000
	TE	0.859*	0.162*	0.000
SERVQUAL	DE	0.933*	0.000	0.000
	IE	0.000	0.000	0.000
	TE	0.933*	0.000	0.000
R² = 0.742				

*p<0.05

นอกจากนี้ผลการวิเคราะห์โมเดลอิทธิพลปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของธนาคารออมสินศูนย์สินเชื่อธุรกิจลูกค้า SMEs 11 มีนัยสำคัญยังสามารถเขียนในรูปสมการโครงสร้าง (Structural equation model analysis : SEM) ได้ดังนี้

$$\text{Decision} = 0.859 * \text{Marketing Mix} + 0.162 * \text{SERVQUAL}; R^2 = 0.742$$

จากการทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่าปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix) และปัจจัยคุณภาพการให้บริการ (SERVQUAL) มีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของธนาคารออมสินศูนย์สินเชื่อธุรกิจลูกค้า SMEs 11 มีนัยสำคัญซึ่งมีความสัมพันธ์ทางบวกที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (p < 0.05) ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ข้อที่	สมมติฐาน	อิทธิพล	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
1	H 1 : คุณภาพการให้บริการ มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ	DE = 0.162*	ยอมรับ
2	H 2 : ส่วนประสมทางการตลาด มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ H 3 : ส่วนประสมทางการตลาด มีอิทธิพลทางตรง	DE = 0.708*	ยอมรับ
3	เชิงบวก ต่อ คุณภาพการให้บริการ	DE = 0.933*	ยอมรับ

อภิปรายผลการวิจัย

1. ปัจจัยคุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โดยมีความสำคัญในทุกๆด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) ล้วนแต่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินค้าของธนาคารออมสิน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของโสธยา สุภาพล และคณะ (2563 : 32-49) ที่ได้พยากรณ์ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคาร และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทพร ห้วยแก้ว (2563 : 44-55) ที่พบว่าปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ในทุกๆด้าน ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสินค้าโดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุดคือ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) ซึ่งธนาคารนั้น ควรให้บริการที่ทำให้เกิดความเชื่อถือไว้วางใจแก่ลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นการดูแลผลประโยชน์ของลูกค้า การเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้า รวมไปถึงการมอบหมายให้พนักงานทำธุรกรรมบางอย่างแทนลูกค้า เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า ซึ่งถ้าหากธนาคารเน้นพัฒนาในปัจจัยนี้แล้ว จะส่งผลให้ลูกค้าตัดสินใจใช้บริการสินค้าของธนาคารออมสินมากขึ้น

2. ปัจจัยส่วนประสมการตลาด (Marketing Mix) มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุดคือ ด้านบุคคล (People) ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ลูกค้าให้ความสำคัญกับพนักงานที่ให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นด้านการให้บริการอย่างมืออาชีพ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าและพนักงานสามารถอธิบายเงื่อนไข หลักเกณฑ์ต่างๆ ได้อย่างครบถ้วน เข้าใจง่ายและน่าเชื่อถือ จะส่งผลให้การตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารออมสินเพิ่มมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศุภสัณห์ บุญชิต และศิริรัตน์ รัตนพิทักษ์ (2563 : 1839-1854) ที่พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ส่งผลต่อการ

ตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อบริษัทห้องแถวของธนาคารออมสิน และด้านที่มีความสำคัญมากที่สุดคือ ด้านบุคคล อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ละออง มังตะการ (2561 : 54-63) ที่พบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาด ในทุกๆด้าน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัทกับธนาคาร

3.ปัจจัยส่วนประสมการตลาด (Marketing Mix) มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อคุณภาพการให้บริการ โดยถ้าธนาคารออมสินนั้น มีการพัฒนาปัจจัยของส่วนประสมทางการตลาดแล้ว จะส่งผลให้คุณภาพการบริการเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งยังส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัทกับธนาคารออมสินด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอนุรักษ์ ทองขาว และคณะ (2562 : 1-13) ค้นพบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด มีอิทธิพลทางตรงต่อคุณภาพการให้บริการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิพชญาณ์ อัครพงศ์โสภณ (2556 : 75) ที่ค้นพบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและคุณภาพการให้บริการ และมีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการธนาคารโดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยในครั้งนี้

สำหรับตัวแบบจำลองสมการโครงสร้างของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัทของธนาคารออมสิน ศูนย์สินเชื่อบริษัทลูกค้า SMEs 11 มัญจาคีรี ที่ได้พัฒนาขึ้นนั้น ธนาคารออมสินสามารถนำไปประยุกต์ใช้เป็นข้อมูลประกอบการสร้างกลยุทธ์ในการขยายฐานลูกค้าสินเชื่อบริษัทของธนาคารออมสิน ได้ดังนี้

1.1 จากผลการวิจัยครั้งนี้ จะพบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาด (Marketing Mix) มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โดยปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุดคือ ด้านบุคคล (People) ดังนั้น ธนาคารควรมุ่งเน้นและให้ความสำคัญกับการสร้างกลยุทธ์ด้านบุคคลเป็นอันดับแรก รองลงมาคือด้านกายภาพและการนำเสนอ (Physical Evidence) และด้านกระบวนการ (Process) ซึ่งจะเห็นได้ว่า ปัจจัยทั้ง 3 ด้านที่ลูกค้าให้ความสำคัญมากนั้น จะเป็นกระบวนการในการปฏิบัติงานของศูนย์สินเชื่อบริษัท SMEs และสาขาของธนาคารออมสิน ดังนั้น ธนาคาร จึงควรเน้นการสร้างกลยุทธ์ของเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของศูนย์สินเชื่อบริษัท SMEs และสาขาที่ให้บริการ เพื่อเป็นการเพิ่มโอกาสในการขยายฐานลูกค้าสินเชื่อบริษัทของธนาคาร

1.2 ปัจจัยคุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโดยปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุดคือความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) แสดงให้เห็นว่าธนาคารควรมุ่งเน้นการสร้างกลยุทธ์ในปัจจัยนี้ด้วย โดยจะต้องสร้างกลยุทธ์เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า และจะต้องทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้นั้นมีความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้ อีกทั้งจะต้องมีความเที่ยงตรงและโปร่งใส ซึ่งสอดคล้องตามหลัก การให้บริการทางการเงินอย่างมีคุณภาพและเป็นธรรมกับลูกค้า (Market Conduct)

ของธนาคารแห่งประเทศไทยได้แก่ ไม่หลอก ไม่บังคับ ไม่รบกวน ไม่เอาเปรียบ ซึ่งถ้าหากธนาคารมีการสร้างกลยุทธ์ที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในปัจจุบันนี้แล้ว จะสามารถเพิ่มโอกาสในการขยายฐานลูกค้าสินเชื่อธุรกิจ และยังสามารถลดข้อผิดพลาดจากการปฏิบัติงานตามหลัก Market Conduct ของธนาคารแห่งประเทศไทยอีกด้วย

1.3 การตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจกับธนาคารออมสินนั้น ปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุดคือ ความจำเป็น (Needs) ดังนั้น ธนาคารควรมุ่งเน้นการสร้างกลยุทธ์ ให้ตอบสนองต่อความจำเป็นในการใช้สินเชื่อธุรกิจของลูกค้า โดยจะต้องครอบคลุมในทุกๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็น ความต้องการขยายกิจการ หรือเพิ่มผลิตภัณฑ์ใหม่ของกิจการ ความต้องการเสริมสภาพคล่องให้กับกิจการ ความต้องการเพิ่มกำลังการผลิต หรือเพิ่มอัตราการให้บริการ ความต้องการลดภาระค่าใช้จ่ายด้านดอกเบี้ยหรือลดภาระเงินงวดที่ผ่อนชำระ ถ้าหากธนาคารสามารถสร้างกลยุทธ์ให้ครอบคลุมกับความจำเป็นในการใช้วงเงินสินเชื่อแล้ว จะส่งผลให้ธนาคารสามารถเพิ่มโอกาสในการขยายฐานลูกค้าสินเชื่อธุรกิจในอนาคตได้

1.4 ปัจจัยคุณภาพการให้บริการปัจจัยมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถาบันการเงินควรให้ความสำคัญกับปัจจัยดังกล่าวในทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) ซึ่งจะสามารถสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในด้านการให้บริการ อีกทั้งยังสามารถเพิ่มยอดขายสินเชื่อธุรกิจได้

1.5 ปัจจัยส่วนประสมการตลาด (Marketing Mix) มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อคุณภาพการให้บริการและยังมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ ดังนั้นสถาบันการเงินควรมุ่งเน้นในการสร้างกลยุทธ์การแข่งขันสำหรับสินเชื่อธุรกิจในปัจจุบันนี้ เพื่อที่เพิ่มโอกาสในการเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาดสำหรับสินเชื่อธุรกิจได้

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไป

2.1 การวิจัยครั้งต่อไปควรมีการเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของธนาคารออมสินในแต่ละภูมิภาค หรือกำหนดกลุ่มตัวอย่างเพื่อวิจัยในภาพรวมทั้งประเทศ

2.2 การวิจัยครั้งต่อไปควรมีการเปรียบเทียบแบบจำลองสมการโครงสร้างของการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจกับสถาบันการเงินของรัฐอื่น ๆ หรือสถาบันการเงินเอกชน เพื่อที่จะสามารถประยุกต์ใช้ให้เกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2557). *การวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (SEM) ด้วย AMOS*. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร: ศูนย์หนังสือแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2562). *การวิเคราะห์สถิติขั้นสูงด้วย SPSS*. (พิมพ์ครั้งที่ 14). กรุงเทพมหานคร: ศูนย์หนังสือแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทิพชญาณ์ อัครพงศ์โสภณ. (2556). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2564). ผลการดำเนินงานของระบบธนาคารพาณิชย์ปี 2563. ออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 6 มีนาคม 2564. แหล่งที่มา: <https://www.bot.or.th>
- ธนาคารออมสิน. (2564). ข้อมูลผลการบริหารงานสาขา. รายงานการบริหารงานสาขา.
- ธนาคารออมสินภาค 11. (2564). สรุปผลการดำเนินงานตามบันทึกข้อตกลงประจำปี 2563 .*รายงานสรุปผลการดำเนินงานตามบันทึกข้อตกลงประจำปี 2563*.
- นันทพร ห้วยแก้ว. (2563). ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของบริษัท เมืองไทย แคปปิตอล จำกัด(มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. *วารสารมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*. 5 (1), 44-55.
- ละออง มังตะการ.(2561). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการทางการเงินด้านสินเชื่อธนาคารพาณิชย์ไทยของผู้ประกอบการ SMEsในจังหวัดอุบลราชธานี. *วารสารบริหารศาสตร์มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี*. 7 (13), 54-63.
- ศุภสัณห์ บุญชัด และศิริรัตน์ รัตนพิทักษ์.(2563). ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด ส่งผลต่อปัจจัยด้านความตั้งใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถวธนาคารออมสินในเขตพื้นที่อำเภอเมืองจังหวัดภูเก็ต. *การประชุมมหาดใหญ่วิชาการระดับชาติและระดับนานาชาติ ครั้งที่ 11*.(หน้า 1839-1854). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาดใหญ่
- ศูนย์วิจัยกรุงศรี. (2564). วิเคราะห์แนวโน้มเศรษฐกิจไทยปี 2564. ออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 6 มีนาคม 2564. แหล่งที่มา: <https://www.krungsri.com/th/research/macroeconomic/weekly/weekly-210105>.
- โสธยา สุภาพล, ลัดดาวัลย์ สำราญ และ ไพรญาณ์ ดั่งช้าง.(2563). ปัจจัยภาพลักษณ์องค์กรและปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าใช้บริการของผู้ใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี. *Burapha Journal of Business Management*. 9 (1), 32-49.

- อนุรักษ์ ทองขาว, ผกามาศ ชัยรัตน์ และ ฉัตรชัย สิริวาณีปกรณ์. (2562). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพในการให้บริการแต่ละด้านของโรงแรมระดับ 3-5 ดาว ในเขตเมืองพัทยาโดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ. *วารสารวิทยาลัยนครราชสีมา*. 13 (3), 1-13.
- Joreskog, K. G. & Sorbom, D. (1993). *LISREL 8 : Structural equation modeling with the SIMPLIS command language*. Chicago: Scientific Software International.

การพัฒนาเกษตรปลอดภัยของกลุ่มปลูกผักปลอดสารพิษ บ้านนาฝาย
อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ

**The Development of Safe Agriculture of Ban Na Fai Organic Vegetable
Growing Group Muang District, Chaiyaphum Province**

อินทราภรณ์ อินทรประจบ, สมศักดิ์ จันทอง,
ธรรมรัตน์ โพธิสุวรรณปัญญา และ ชูเกียรติ ผลาผล
มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

**Inthuraporn Intaraprajob, Somsak Chanphong,
Thammarat Photisuwanya and Chukiat Phalapol**
Chaiyaphum Rajapath University, Thailand
Corresponding Author, Email : inthuraporn@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความรู้ความเข้าใจและลักษณะการผลิตของเกษตรกรกลุ่มปลูกผักปลอดสารพิษบ้านนาฝาย อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ 2) ศึกษาและวิเคราะห์แนวทางส่งเสริมการตลาดหรือละเล็กละเอินการใช้สารเคมีในการผลิตพืชอาหารของเกษตรกร 3) การให้ความรู้กระบวนการผลิตของเกษตรกรกลุ่มปลูกผักปลอดสารพิษบ้านนาฝาย เพื่อเข้าสู่มาตรฐานเกษตรปลอดภัย 4) พัฒนาเครือข่ายเกษตรกรกลุ่มปลูกผักปลอดสารพิษบ้านนาฝาย กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เกษตรกรกลุ่มปลูกผักปลอดสารพิษ บ้านนาฝาย อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ จำนวน 30 ราย ซึ่งได้มาด้วยวิธีการเลือกแบบเจาะจง (Specific purposive Sampling) จากเกษตรกรกลุ่มปลูกผักปลอดสารพิษ บ้านนาฝายที่สมัครใจเข้าร่วมโครงการ เครื่องมือที่ใช้การวิจัยได้แก่ 1) การอบรมเชิงปฏิบัติการ 2) เอกสารประกอบการฝึกอบรม เรื่อง การให้ความรู้กระบวนการผลิตของเกษตรกรกลุ่มปลูกผักปลอดสารพิษบ้านนาฝาย อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ เพื่อเข้าสู่มาตรฐานเกษตรปลอดภัย และ 3) แบบประเมินความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อกระบวนการผลิตของเกษตรกรกลุ่มปลูกผักปลอดสารพิษบ้านนาฝาย อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติพื้นฐาน (ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน) ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่ม (Focus Group) ด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อการฝึกอบรมวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพื้นฐาน

ผลการวิจัยพบว่า

1. เกษตรกรกลุ่มปลูกพืชผักปลอดสารพิษ บ้านนาฝาย อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิส่วนใหญ่ มีความเข้าใจเป็นอย่างดีในเรื่อง การผลิตผักปลอดภัย ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ปลูกผักปลอดภัย 11-15 ปี กลุ่มปลูกผักปลอดภัยจากสารพิษเป็นการรวมกลุ่มการปลูกผักเพื่อการผลิตและการตลาด มีรูปแบบการทำเกษตรผสมผสาน ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การผลิต ผักที่นิยมปลูกรวบรวมและส่งขายให้กับบริษัทที่มารับซื้อมากที่สุด 5 อันดับแรก คือ ผักบุ้งจีน โหระพา กะเพรา มะรุม และตะไคร้

2. แนวทางส่งเสริมการลดหรือละเลิกการใช้สารเคมีในการผลิตพืชอาหารของเกษตรกรกลุ่มปลูกผักปลอดสารพิษบ้านนาฝาย อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ สามารถนำมากำหนดเป็นแนวทางส่งเสริมการลดหรือละเลิกการใช้สารเคมีในการผลิตพืชอาหารของเกษตรกรกลุ่มปลูกผักปลอดสารพิษบ้านนาฝาย อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ ได้เป็น 4 แนวทางหลัก คือ 1) พัฒนาและขยายเครือข่ายในวงกว้าง 2) พัฒนาศักยภาพในการผลิตของเครือข่าย ทั้งในระดับบุคคล และระดับเครือข่าย 3) พัฒนาความร่วมมือกับหน่วยงาน องค์กรภายนอก และ 4) ส่งเสริมและสร้างความตระหนักให้กับเยาวชน

3. เกษตรกรกลุ่มปลูกผักปลอดสารพิษบ้านนาฝาย อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ มีความพึงพอใจและประโยชน์ในภาพรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

4. ผลการพัฒนาเครือข่ายเกษตรกรกลุ่มปลูกพืชผักปลอดสารพิษบ้านนาฝาย อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ กำหนดเป็นแนวทางการขับเคลื่อนด้านการผลิตเกษตรปลอดภัยของเครือข่ายเกษตรกรกลุ่มปลูกพืชผักปลอดสารพิษบ้านนาฝาย อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ ได้เป็น 3 ส่วนคือ 1) สิ่งที่ยากทำให้ดีขึ้น 2) ประเด็นการแบ่งปัน และ 3) ขอความร่วมมือ

คำสำคัญ : เกษตรปลอดภัย; กลุ่มปลูกผักปลอดสารพิษบ้านนาฝาย

Abstracts

This research aims to 1) study knowledge, understanding and production characteristics of farmers in the organic vegetable growing group at Ban Na-Fai, Muang District, Chaiyaphum Province 2) Produce food crops for farmers in the organic vegetable growing group 3) Educating the production process of farmers in the organic vegetable growing group to enter the safe agricultural standard 4) Develop a network farmers growing organic vegetables at Ban Na Fai. The sample group was 30 farmers in the organic vegetable growing group at Ban Na Fai, Muang District, Chaiyaphum Province, which was obtained by using a specific purposive sampling method from farmers growing organic vegetables. Ban Na Weir voluntarily joined the project The research instruments were 1) workshops 2) Training material on the provision of knowledge on the production process, in order to enter the safe agricultural standard; and 3) the Farmers Satisfaction Evaluation Form towards the farmers' production process in Ban Na-Fai. The data was analyzed by analyzing the mean and standard deviation of the score using basic statistics (mean, standard deviation), data obtained from in-depth interviews and group discussions (Focus Group). By analysing the content (content analysis) and the satisfaction of farmers with training, the data are analysed using basic statistics.

The results of the research were as follows:

1. Most of the farmers have a good understanding of Vegetable production is safe, that is, safe vegetables are vegetables that use fertilizers and chemicals that do not exceed the standard as prescribed by the Ministry of Public Health.. The top 5 vegetables that are popular to grow, collect and sell to the companies that buy it are morning glory, basil, horseradish, and lemongrass.

2. Guidelines to promote the reduction or termination of the use of chemicals in food crop production for farmers in the organic vegetable growing group, Ban Na Fai, Muang District, Chaiyaphum Province. It can be used as a guideline to promote the reduction or abolition of the use of chemicals in food crop production for farmers in the organic vegetable growing group, Ban Na Weir, Muang District, Chaiyaphum Province, in 4 main ways: 1) Develop and expand the network in the circle. 2) To develop network productivity. Both on an individual level 3) develop cooperation with external organisations and 4) promote and sensitize young people.

3. overall satisfaction and benefit issues Farmers growing organic vegetables at Ban Na Fai, Muang District, Chaiyaphum Province There is a high level of opinion.

4. A guideline for driving the production of safe agriculture of the network of farmers, 1) Request cooperation within the village Communicate information at the community level. Adding network members Establishing a group and developing concrete Production system development And youth participation. 2) The issues of partition were seeds and molasses. Leavening experience Composting experience, and 3) seek cooperation, overseeing the contributions of public sector mentors to guide them through the work.

Keywords : Safe Agriculture; Ban Na Fai Organic Vegetable Growing Group

บทนำ

การผลิตพืชผักเป็นแขนงหนึ่งทางการเกษตร พืชผักที่นำมาใช้ในการบริโภค ซึ่งมีคุณค่าทางโภชนาการสูง จะทำให้สามารถต่อต้านโรคภัยไข้เจ็บได้ สถานการณ์ในปัจจุบันมีการส่งเสริมการผลิตสินค้าเกษตรปลอดภัยของจังหวัดชัยภูมิ ในหลายอำเภอ เช่น อำเภอเมือง อำเภอหนองบัวแดง อำเภอภูเขียว และอำเภอแก้งคร้อ ฯลฯ แต่ผลจากการศึกษาโดยภาพรวม พบว่า เกษตรกรส่วนใหญ่ยังต่างคนต่างผลิต ตามมีตามเกิดเท่าที่สามารถเรียนรู้ได้ ทำให้ยังต้องพึ่งพากลไกทางการตลาด จึงส่งผลต่อราคาของผลิตผล โดยราคายังมีความไม่แน่นอน ยังมีการผันผวนขึ้นลงไปตามฤดูกาล จังหวัดมีการริเริ่มดำเนินการเปิดเป็นตลาดสินค้าสีเขียว ให้เกษตรกรนำผลผลิตมาจำหน่ายในบางพื้นที่แต่ก็ยังไม่สามารถช่วยเกษตรกรส่วนใหญ่ได้ ซึ่งแนวทางดังกล่าวสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) ที่ต้องการยกระดับการพัฒนาและแก้ไขปัญหาในพื้นที่ โดยความร่วมมือของภาคส่วนต่างๆโดยมีประเด็นมุ่งเน้นด้านการเกษตรและอุตสาหกรรมฐานชีวภาพ (Bio-based) เช่น การเพิ่มผลผลิตการเกษตรสำหรับพืชเกษตรหลัก การเกษตรพืชเศรษฐกิจที่ไม่ทำลายทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม การเกษตรแบบปลอดภัยเป็นต้น และสอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชัยภูมิยุทธศาสตร์ที่ 1 เรื่องการพัฒนาขีดความสามารถในการผลิต การจัดการสินค้าและบริการสร้างมูลค่าเพิ่มอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืนอาทิ

การเพิ่มประสิทธิภาพและศักยภาพการผลิตภาคการเกษตรและเครือข่ายสินค้าเกษตรเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตสินค้าเกษตรและสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้าเกษตรและผลิตภัณฑ์ เพื่อลดต้นทุนการผลิตพัฒนาคุณภาพผลผลิต ส่งเสริมเกษตรปลอดภัย โดยการนำภูมิปัญญาท้องถิ่นมาใช้และพัฒนาองค์ความรู้ให้ชุมชน สนับสนุนการผลิตและใช้ปุ๋ยอินทรีย์เพื่อพัฒนาคุณภาพมาตรฐานความปลอดภัยของสินค้าเกษตรและอาหาร รวมถึงยังสอดคล้องกับพันธกิจของมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ข้อ 8. คือ ศึกษา วิจัย ส่งเสริมและสืบสานโครงการอันเนื่องมาจากแนวพระราชดำริในการปฏิบัติตามภารกิจของมหาวิทยาลัยเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น อย่างไรก็ตาม การที่จะให้พืชผักมีคุณภาพตามความต้องการของผู้บริโภคนั้น ต้องผ่านกรรมวิธีการผลิตที่ถูกต้องตามหลักการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการปฏิบัติและการดูแลรักษา ตั้งแต่การผลิตจนกระทั่งถึงระยะเก็บเกี่ยวรวมทั้งการควบคุมคุณภาพทางด้านโภชนาการ และความปลอดภัยต่อผู้บริโภค ในห้วงระยะเวลากว่า 10 ปีที่ผ่านมา กระแสของผู้บริโภคได้ให้ความสำคัญกับสุขภาพมากขึ้นเรื่อย ๆ และเป็นไปอย่างต่อเนื่องทำให้ในการเกษตรผู้ผลิตต้องปรับตัวตามวัฒนธรรมการบริโภคและการได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐ องค์การพัฒนาเอกชนให้มีการใช้สารเคมีอย่างปลอดภัยหรือไม่ใช้สารเคมีเลย โดยลดการใช้สารเคมีเพื่อให้เกษตรกรยั่งยืนเบญจมาศ จันทร์แก้ว (2551 : 21) ได้ศึกษาการวิเคราะห์ทางเศรษฐกิจของการผลิตผักโดยใช้สารธรรมชาติและสารเคมีพบว่า เกษตรกรที่ใช้สารธรรมชาติจะได้กำไรสุทธิมากที่สุดเนื่องจากราคาผลผลิตสูงกว่าการใช้สารเคมีนอกจากนี้ วราภรณ์ ปัญญาวิดี (2554 : 107-127) กล่าวว่า ประเด็นที่เป็นการสนับสนุนให้เพิ่มการผลิตของผู้ปลูกผักปลอดภัยมากขึ้น โดยเฉพาะการปลูกพืชผักจะต้องขยายพื้นที่จำเป็นต้องมีแรงงานเพิ่ม เพื่อการพัฒนาเกษตรปลอดภัยและเป็นความสำคัญที่นำไปสู่ความยั่งยืน นอกจากนี้ ดุษฎี พรหมทัต (2551 : 21) กล่าวว่า หน่วยงานภาครัฐจะต้องแสดงบทบาทอย่างเข้มข้น เพื่อให้เกษตรกรหันมาสนใจและเห็นถึงความสำคัญของการใช้และแนวทางป้องกันสารเคมีเพื่อความปลอดภัยต่อตัวเกษตรกรและผู้บริโภคซึ่งต้องปฏิบัติอย่างจริงจังและต่อเนื่อง เพื่อการพัฒนาเกษตรกรรมของประเทศให้ยั่งยืนตลอดไปเกษตรกรในพื้นที่บ้านนาฝาย อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ อาชีพหลักของเกษตรกรคือ ประกอบอาชีพเกษตรกรรมโดยการทำนา ทำไร่ (มันสำปะหลัง) ทำสวน (มะม่วง) ปลูกพืชผักสวนครัว ฯลฯ แต่การประกอบอาชีพเกษตรกรรมก็ยังประสบปัญหาทั้งภัยธรรมชาติ เช่น น้ำท่วม ภัยแล้งและปัญหาความผันผวนของราคาสินค้าเกษตร นับว่าเป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อรายได้หลักของเกษตรกร เป็นผลทำให้เกิดสถานะทุนจม เกษตรกรขาดสภาพคล่องไม่มีเงินหมุนเวียนมาลงทุนในการทำเกษตรรอบต่อไปหรือต้องมีการกู้หนี้ยืมสินทั้งในและนอกระบบมากขึ้น ดังนั้นจึงมีการจัดตั้งกลุ่มขึ้นมาเพื่อปลูกผักปลอดภัย สร้างอาชีพใหม่ และมีรายได้เสริมที่จะช่วยเหลือเกษตรกรอีกทางหนึ่ง อย่างไรก็ตามปริมาณการผลิต ช่วงเวลาของการซื้อขาย และราคายังเป็นปัญหา เนื่องจากช่วงเวลาของความต้องการและการสนองตอบไม่สมดุลกัน สถานการณ์ภัยธรรมชาติและราคาสินค้าที่มีความผันผวนเป็นประเด็นสำคัญที่เป็นปัญหากับเกษตรกร เพื่อให้การดำรงอยู่ของอาชีพการปลูกผักปลอดภัยเป็นไปอย่างมั่นคงและต่อเนื่อง จึงนำไปสู่การวิจัยพัฒนาเกษตรปลอดภัยของกลุ่มปลูกผักปลอดสารพิษบ้านนาฝาย อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ เพื่อให้เกษตรกรมีความมั่นคงของรายได้และมีสุขอนามัยที่ดีการรักษาสมดุลการผลิต ระบบนิเวศและเพื่อลด

ต้นทุนในการผลิต ทำให้ชุมชนมีการใช้ทรัพยากรปลอดสารพิษอย่างมีประสิทธิภาพรวมถึงการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผลิตผลทางการเกษตรให้เป็นผลิตภัณฑ์เชิงเศรษฐกิจแบบยั่งยืน สามารถสร้างรายได้สู่ครัวเรือนและชุมชนได้มากขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาความรู้ความเข้าใจและลักษณะการผลิตของเกษตรกรกลุ่มปลูกพืชผักปลอดสารพิษบ้านนาฝาย อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ
2. ศึกษาและวิเคราะห์แนวทางส่งเสริมการลดหรือละเลิกการใช้สารเคมีในการผลิตพืชอาหารของเกษตรกรกลุ่มปลูกผักปลอดสารพิษบ้านนาฝาย อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ
3. การให้ความรู้กระบวนการผลิตของเกษตรกรกลุ่มปลูกผักปลอดสารพิษบ้านนาฝาย อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิเพื่อเข้าสู่มาตรฐานเกษตรปลอดภัย
4. พัฒนาเครือข่ายเกษตรกรกลุ่มปลูกพืชผักปลอดสารพิษบ้านนาฝาย อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้รูปแบบผสม (Mixed Method) โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants)

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรต้น ได้แก่ อายุ เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปลูกผักปลอดสารพิษ

ตัวแปรตาม ได้แก่ 1) ความรู้กระบวนการผลิตของเกษตรกรกลุ่มปลูกผักปลอดสารพิษ บ้านนาฝาย อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิเพื่อเข้าสู่มาตรฐานเกษตรปลอดภัย 2) แนวทางการพัฒนากลุ่มปลูกผักปลอดสารพิษ บ้านนาฝายให้เข้าสู่เกษตรปลอดภัยและการตลาดผักปลอดภัยของเกษตรกรกลุ่มปลูกผักปลอดสารพิษบ้านนาฝาย อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ 3) แนวทางส่งเสริมการลดหรือละเลิกการใช้สารเคมีในการผลิตของเกษตรกรกลุ่มปลูกผักปลอดสารพิษบ้านนาฝาย 4) ความพึงพอใจของกลุ่มปลูกผักปลอดสารพิษ บ้านนาฝาย อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร เกษตรกรกลุ่มปลูกผักปลอดสารพิษ บ้านนาฝาย อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ 90 ราย

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เกษตรกรกลุ่มปลูกผักปลอดสารพิษ บ้านนาฝาย อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ จำนวน 30 ราย ซึ่งได้มาด้วยวิธีการเลือกแบบเจาะจง (Specific purposive Sampling) จากเกษตรกรกลุ่มปลูกผักปลอดสารพิษ บ้านนาฝายที่สมัครใจเข้าร่วมโครงการ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

1. การอบรมเชิงปฏิบัติการ
2. เอกสารประกอบการฝึกอบรม เรื่อง การให้ความรู้กระบวนการผลิต ของเกษตรกรกลุ่มปลูกผักปลอดสารพิษบ้านนาฝาย อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ เพื่อเข้าสู่มาตรฐานเกษตรปลอดภัย
3. แบบประเมินความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อกระบวนการผลิตกระบวนการผลิตของเกษตรกรกลุ่มปลูกผักปลอดสารพิษบ้านนาฝาย อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ เพื่อเข้าสู่มาตรฐานเกษตรปลอดภัย

การทดสอบเครื่องมือ

ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำแบบสอบถามตามกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยได้ทำการตรวจสอบความแม่นยำและความเชื่อมั่น ดังนี้

ความเที่ยงตรงของเนื้อหา ในการทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาเครื่องมือที่ใช้วัดการพัฒนาเกษตรปลอดภัยของกลุ่มปลูกผักปลอดสารพิษ บ้านนาฝาย อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ โดยใช้แนวคิดต่างๆ ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

ความเชื่อมั่นของเครื่องมือ ใช้วิธีการวิเคราะห์แบบสอบถามทั้งฉบับ จากจำนวนแบบสอบถามที่นำไปทดสอบกลับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ฉบับ มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.89 นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่ได้ไปทดลองใช้กับกลุ่มที่คล้ายกับกลุ่มตัวอย่างในการวิเคราะห์ครั้งนี้ จำนวน 20 ชุด เพื่อหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้การหาค่าความเชื่อมั่นตามวิธีของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งปรากฏผลความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.89

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามแบบปลายเปิด และปลายปิดแบบเจาะลึกและการสังเกต แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

2.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) เป็นการเก็บข้อมูลที่ได้จากเกษตรกรผู้ปลูกผักปลอดสารพิษในเรื่องข้อมูลทั่วไปของพื้นที่ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ข้อมูลด้านการผลิตและการตลาดของเกษตรกร ทัศนคติของเกษตรกรที่มีต่อการผลิตผักปลอดสารพิษ ปัญหาและอุปสรรคของเกษตรกรในการผลิตและการตลาด

2.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมเอกสารทางวิชาการ วารสาร รายงานการศึกษา บทความ และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนข้อมูลที่ได้จากหน่วยงานราชการ

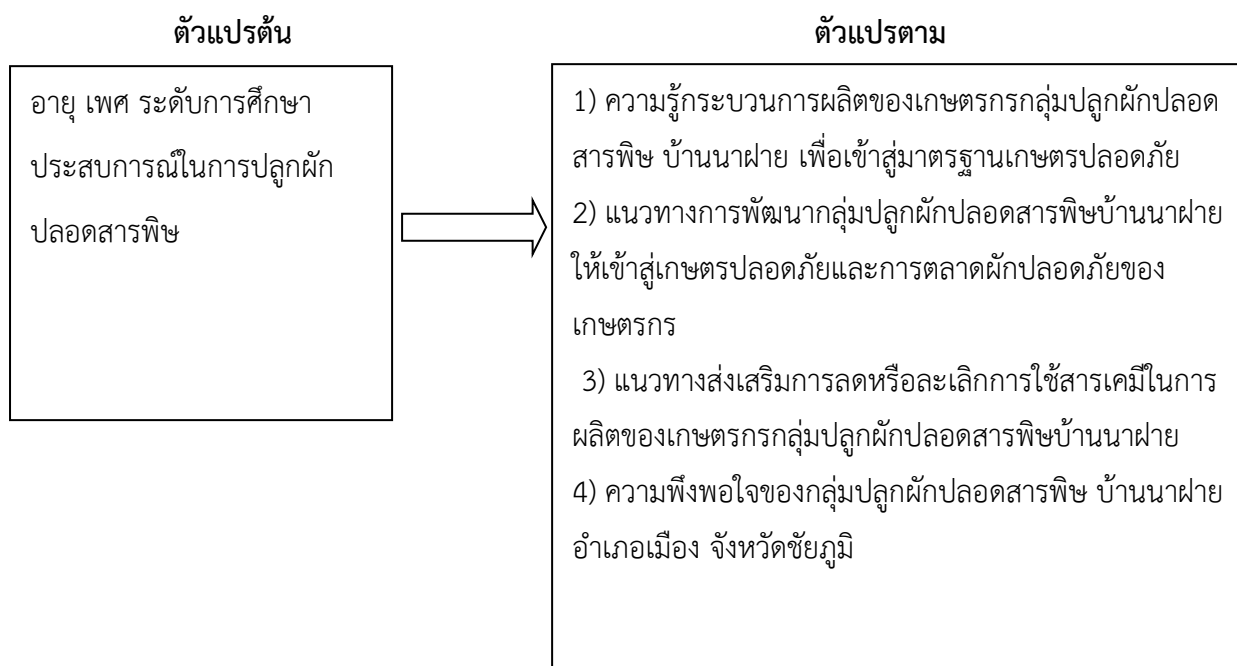
การวิเคราะห์ผลการวิจัย

1. เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (quantitative approach) ด้วยโปรแกรมคำนวณอย่างง่าย เพื่อหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานใช้วิธีการถอดความ แปลความ ตีความ และสังเคราะห์

2. เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ใช้การถอดความ แปลความ ตีความและสังเคราะห์

3. เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (quantitative approach) ด้วยโปรแกรมคำนวณอย่างง่าย เพื่อหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ข้อที่ 3

กรอบแนวคิดในการวิจัย



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผลการวิจัย

1. เกษตรกรกลุ่มปลูกผักปลอดสารพิษ บ้านนาฝาย อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิส่วนใหญ่มีความเข้าใจเป็นอย่างดีในเรื่อง การผลิตผักปลอดภัย นั่นคือ ผักปลอดภัยเป็นผักที่มีการใช้ปุ๋ยและสารเคมีที่ไม่เกินระดับมาตรฐานตามที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนด เพราะกระบวนการปลูกเกษตรกรยังมีการใส่ปุ๋ยเคมี มีการฉีดพ่นยาฆ่าแมลงทั้งสารเคมีและใช้สารชีวภาพช่วยอีกทางหนึ่ง เช่น สารสกัดจากสะเดาสาบเสือ และผงการอง เป็นต้น ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ปลูกผักปลอดภัย 11-15 ปี กลุ่มปลูกผักปลอดภัยจากสารพิษเป็นการรวมกลุ่มการปลูกผักเพื่อการผลิตและการตลาด มีรูปแบบการทำเกษตรผสมผสาน ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การผลิต ผักที่นิยมปลูกรวบรวมและส่งขายให้กับบริษัทที่มารับซื้อามากที่สุด 5 อันดับแรก คือ ผักบุ้งจีน โหระพา กะเพรา มะรุม และตะไคร้ ส่วนใหญ่มีการตรวจสอบการตกค้างก่อนจำหน่าย นาน ๆ ครั้ง เกษตรกรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการผลิตผักปลอดภัยของเกษตรกรในการรับรู้ สัมผัส โดยอาศัยจากประสบการณ์เดิมและประสบการณ์ใหม่ของเกษตรกรซึ่งก่อให้เกิดความตระหนักรู้ในเรื่องการผลิตผักปลอดภัย ใส่ใจคุณภาพ

สิ่งแวดล้อม และการส่งผลกระทบต่อผู้ผลิตและผู้บริโภคเป็นอย่างดี โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 0.36

2. แนวทางส่งเสริมการตลาดหรือละเล็กละเอินการใช้สารเคมีในการผลิตพืชอาหารของเกษตรกรกลุ่มปลูกผักปลอดสารพิษบ้านนาฝาย อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ สามารถนำมากำหนดเป็นแนวทางส่งเสริมการตลาดหรือละเล็กละเอินการใช้สารเคมีในการผลิตพืชอาหารของเกษตรกรกลุ่มปลูกผักปลอดสารพิษบ้านนาฝาย อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ ได้เป็น 4 แนวทางหลัก คือ 1) พัฒนาและขยายเครือข่ายในวงกว้าง 2) พัฒนาศักยภาพในการผลิตของเครือข่าย ทั้งในระดับบุคคล และระดับเครือข่าย 3) พัฒนาความร่วมมือกับหน่วยงาน องค์กรภายนอก และ 4) ส่งเสริมและสร้างความตระหนักให้กับเยาวชน

3. ผลการฝึกอบรมในหลายหลักสูตร เกษตรกรนำไปปฏิบัติได้จริงในกิจกรรมที่เกษตรกรมีความถนัด หรือมีความเหมาะสมกับศักยภาพของตนเองการนำผลการฝึกอบรมไปปฏิบัติในกิจกรรมพื้นที่ของเกษตรกร ต้องได้รับการปรับเปลี่ยนตามความเหมาะสมของพื้นที่ โดยเมื่อพิจารณาในประเด็นความพึงพอใจและประโยชน์ในภาพรวม เกษตรกรกลุ่มปลูกผักปลอดสารพิษบ้านนาฝาย อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

4. ผลการพัฒนาเครือข่ายเกษตรกรกลุ่มปลูกพืชผักปลอดสารพิษบ้านนาฝาย อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ กำหนดเป็นแนวทางการขับเคลื่อนด้านการผลิตเกษตรปลอดภัยของเครือข่ายเกษตรกรกลุ่มปลูกพืชผักปลอดสารพิษบ้านนาฝาย อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ ได้เป็น 3 ส่วนคือ สิ่งที่ยากทำให้ดีขึ้น 2) ประเด็นการแบ่งปัน ประกอบด้วย เมล็ดพันธุ์และกากน้ำตาล ประสบการณ์การทำหัวเชื้อ ประสบการณ์การทำปุ๋ย การทำน้ำหมัก การลดราคาปัจจัยให้เพื่อนและเครือข่าย และการนำวิทยากรมาร่วมแลกเปลี่ยน และ 3) ขอความร่วมมือ ประกอบด้วย การดูแลเรื่องปัจจัยการผลิตจากภาครัฐ พี่เลี้ยงในการชี้แนะตลอดการทำงาน การขอความร่วมมือภายในหมู่บ้าน ชุมชน ความรู้และเทคนิคใหม่ๆ จากหน่วยงานต่างๆ และการประชาสัมพันธ์สื่อสารข้อมูลในระดับชุมชน

อภิปรายผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาความรู้ความเข้าใจและลักษณะการผลิตของเกษตรกรกลุ่มปลูกพืชผักปลอดสารพิษบ้านนาฝาย อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ พบว่า เกษตรกรส่วนใหญ่มีความเข้าใจเป็นอย่างดีในเรื่อง การผลิตผักปลอดภัย เกษตรกรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการผลิตผักปลอดภัยของเกษตรกรในการรับรู้ สัมผัส โดยอาศัยจากประสบการณ์เดิม และประสบการณ์ใหม่ของเกษตรกรซึ่งก่อให้เกิดความตระหนักรู้ในเรื่องการผลิตผักปลอดภัย ใส่ใจคุณภาพสิ่งแวดล้อม และการส่งผลกระทบต่อผู้ผลิตและผู้บริโภคเป็นอย่างดี โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 0.36 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ เกษตรกรกลุ่มปลูกพืชผักปลอดสารพิษบ้านนาฝาย อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิส่วนใหญ่มีประสบการณ์ปลูกผักปลอดภัย 11-15 ปี กลุ่มปลูกผักปลอดภัยจากสารพิษเป็นการรวมกลุ่มการปลูกผักเพื่อการผลิตและการตลาด มีรูปแบบการทำเกษตรผสมผสาน ร้อยละ

93.75 ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การผลิต จึงมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับค่อนข้างดีและคลุกคลีอยู่กับการปลูกผักปลอดสารพิษมาเป็นเวลานานจึงทำให้มีความรู้ความเข้าใจและมีทัศนคติที่ดีต่อการปลูกผักปลอดสารพิษและผลการศึกษายังพบว่า เกษตรกรกลุ่มปลูกพืชผักปลอดสารพิษ บ้านนาฝายมีองค์ความรู้ในเรื่องปลูกผักปลอดภัยจากสารพิษ คือ 1) เกษตรกรมีความเข้าใจในระดับมากที่สุดเกี่ยวกับด้านเกษตรธรรมชาติ เกษตรอินทรีย์ เกษตรผสมผสาน ว่าเป็นการผลิตผักปลอดภัยจากสารเคมี 2) เกษตรกรเห็นด้วยอย่างยิ่งว่าการปลูกผักปลอดภัยสามารถปลูกได้ในพื้นที่กลางแจ้งและในแปลงที่ทางมั่ง 3) เกษตรกรเห็นด้วยอย่างยิ่งว่าการใช้สารเคมีในการเกษตร จะทำให้เกิดสารพิษตกค้างในพืชผัก 4) เกษตรกรไม่ค่อยเห็นด้วยว่าการใช้สารเคมีทางการเกษตรสามารถเข้าสู่ร่างกายได้แค่เฉพาะทางปากและทางลมหายใจเท่านั้น แต่ยังสามารถสัมผัสได้ทางผิวหนัง ตา และทุกส่วนของร่างกาย 5) เกษตรกรไม่เห็นด้วยว่าการผลิตผักปลอดภัย จะทำให้เกิดสารพิษตกค้างต่อเกษตรกรและความเสี่ยงในการเจ็บป่วย 6) เกษตรกรเห็นด้วยอย่างมากว่าการผลิตผักปลอดภัยจะช่วยลดมลพิษ มลภาวะ และสามารถรักษาสิ่งแวดล้อมได้ 7) เกษตรกรเห็นด้วยอย่างยิ่งกับการผลิตผักปลอดภัยที่ใช้ปุ๋ยอินทรีย์ ปุ๋ยหมักชีวภาพ และใช้สารสกัดจากพืช 8) เกษตรกรไม่แน่ใจว่าผักปลอดภัยจะต้องมีภาชนะมิดชิดหรือเพียงแต่ติดสติกเกอร์ให้ชัดเจน 9) เกษตรกรไม่แน่ใจว่าการขนส่งผักปลอดภัยสามารถขนส่งร่วมกับสินค้าทั่วไปได้หรือไม่ และ 10) เกษตรกรไม่ค่อยเห็นด้วยว่าผักปลอดภัยสามารถเก็บรักษาได้โดยการแช่แข็งหรือฉายรังสี ซึ่งผลดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาก่อนหน้า ปิ่นน้ำ, มนฤตย์พล อรุณบุญลวดชาติ และ สุพัตรา จุณณะปายะ (2558 : 122-132) ได้ศึกษาการพัฒนาตลาดเกษตรแบบยั่งยืน ศึกษาการมีส่วนร่วมของเกษตรกรผู้ผลิตผักปลอดภัยจากสารพิษ โครงการอาหารปลอดภัยตลาดกลางผักและผลไม้จังหวัดราชบุรี ผลการวิจัยพบว่า เกษตรกรผู้ผลิตผักปลอดภัยจากสารพิษ มีส่วนร่วมในการพัฒนาตลาดเกษตรแบบยั่งยืนระดับปานกลาง การทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศ ต้นทุนการผลิต การรับรู้ข่าวสาร และประสบการณ์ผลิตผักปลอดภัยจากสารพิษ มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของเกษตรกรผู้ผลิตผักปลอดภัย โครงการอาหารปลอดภัย ตลาดกลางผักและผลไม้จังหวัดราชบุรี ในการพัฒนาตลาดเกษตรแบบยั่งยืนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเซเยอร์ (Sayers, R. 2006 : 124) พบว่า การสร้างความตระหนักที่มุ่งหวังให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมนั้น เป็นกระบวนการที่จะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เวลาในการปรับตัวของกลุ่มเป้าหมายตั้งแต่ 1) มีการแสดงความรับรู้รับทราบว่าพฤติกรรมที่ชี้ให้เห็นว่าตระหนักนั้น ประกอบด้วยพฤติกรรมใดบ้าง 2) มีการยอมรับ และสนับสนุนพฤติกรรมดังกล่าว 3) มีการแสดงความตั้งใจ และตัดสินใจที่จะประพฤติเช่นนั้น 4) การประพฤติและปฏิบัติอย่างตั้งใจต่อเนื่องและยั่งยืน และ 5) มีการรักษาพฤติกรรมดังกล่าวไว้และส่งเสริมให้คนอื่น ๆ ยอมรับพฤติกรรมนั้น และให้แสดงความตั้งใจและปฏิบัติเช่นเดียวกันกับตน ในบางกรณีการส่งเสริมความตระหนักเพื่อให้เกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม ทัศนคติและความเชื่อนั้น มีความจำเป็นต้องใช้เทคนิควิธีที่มีความเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย รวมทั้งส่งเสริมการมีส่วนร่วมของกลุ่มเป้าหมายในระหว่างกระบวนการสร้างความตระหนักไปในเวลาเดียวกันและยังสอดคล้องกับกอนเซฟส์และคณะ (Gonsalves, J., T. Becker, A. Braun, D.2005 : 34) ที่กล่าวว่า การพัฒนาด้านการเกษตรนั้น ไม่เพียงแต่

ข้อมูลวิชาการเท่านั้นที่เป็นสิ่งจำเป็น แต่ยังคงคำนึงถึงมิติด้านวัฒนธรรม สังคม เศรษฐกิจและการเมืองด้วย เช่น โครงสร้างทางสังคม เพศ พฤติกรรม สิทธิประโยชน์การใช้ที่ดิน และนโยบายของภาครัฐ เป็นต้น นอกจากนี้กระบวนการมีส่วนร่วมยังทำให้การวิจัยและพัฒนาสามารถตอบสนองต่อปัญหาความต้องการและโอกาสที่ได้รับการแจกแจงวินิจฉัยโดยผู้เกี่ยวข้องโดยตรง ช่วยวิเคราะห์และประเมินทางเลือกโดยใช้ภูมิความรู้ และทรัพยากรในท้องถิ่น ทำให้นวัตกรรมที่ได้มีความเหมาะสมต่อสภาพเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และการเมืองของท้องถิ่น และช่วยส่งเสริมให้มีการแลกเปลี่ยนและนำผลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ได้อย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพ

2. ผลการศึกษาและวิเคราะห์แนวทางส่งเสริมการลดหรือละเลิกการใช้สารเคมีในการผลิตพืชอาหารของเกษตรกรกลุ่มปลูกผักปลอดสารพิษบ้านนาฝาย อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ พบว่า การวิจัยและการรณรงค์เพื่อให้มีการลด ละเลิกการใช้สารเคมีในหลายหน่วยงานของประเทศไทยแต่การปรับเปลี่ยนมิใช่เรื่องง่ายเนื่องจากปัญหาการผลิตภาคการเกษตรมีความเชื่อมโยงกับเศรษฐกิจ อาชีพ และรายได้ของประชากรส่วนใหญ่ของประเทศ แต่การศึกษาและวิเคราะห์แนวทางส่งเสริมการลดหรือละเลิกการใช้สารเคมีในการผลิตพืชอาหารของเกษตรกรกลุ่มปลูกผักปลอดสารพิษบ้านนาฝาย อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ ในครั้งนี้สามารถนำมากำหนดเป็นแนวทางส่งเสริมการลดหรือละเลิกการใช้สารเคมีในการผลิตพืชอาหารของเกษตรกรกลุ่มปลูกผักปลอดสารพิษบ้านนาฝาย อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ ได้เป็น 4 แนวทางคือ 1) พัฒนาและขยายเครือข่ายในวงกว้าง เช่น จัดตั้งเครือข่ายระดับตำบล เพิ่มจำนวนสมาชิกของเครือข่ายเดิมที่มีอยู่แล้วในแต่ละหมู่บ้าน 2) พัฒนาศักยภาพในการผลิตของเครือข่าย ทั้งในระดับบุคคล และระดับเครือข่าย ผ่านกระบวนการฝึกอบรม ประชุม สัมมนา และเวทีแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ส่งเสริมให้เครือข่ายมีความเข้มแข็งและมีระบบการบริหารจัดการที่ยั่งยืน ได้แก่ 2.1) ข้อมูลและความรู้ที่ทันสมัย เช่น เทคนิคการบริหารจัดการศัตรูพืชที่ไม่ใช้สารเคมี เทคนิคการปลูกพืชที่มีความปลอดภัยต่อผู้บริโภค ข้อมูลการตลาด การจัดระบบและวางแผนการผลิตให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดและผู้บริโภค เป็นต้น 2.2) ปัจจัยการผลิต เช่น การจัดสรรน้ำเพื่อการเกษตร และเครื่องมือและอุปกรณ์การผลิต ได้แก่ เครื่องบดย่อยเศษพืช และหม้อนึ่งฆ่าเชื้อสำหรับการเพาะเห็ด เป็นต้น 2.3) เครือข่ายการตลาดอาหารปลอดภัยและอาหารอินทรีย์ เพื่อเพิ่มช่องทางการจำหน่ายผลผลิตของเกษตรกรเพื่อลดภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปจำหน่ายในเมือง 2.4) งบประมาณหรือกองทุนเพื่อพัฒนาเครือข่าย 3) พัฒนาความร่วมมือกับหน่วยงาน องค์กรภายนอก ทั้งหน่วยงานภาครัฐ เอกชน และ 4) ส่งเสริมและสร้างความตระหนักให้กับเยาวชน เช่น การส่งเสริมให้มีการนำพืชอาหารที่ปลอดภัยมาเป็นวัตถุดิบในการผลิตอาหารกลางวันภายในโรงเรียน การกำหนดให้สถานศึกษาตั้งแต่ระดับประถมศึกษาทุกแห่งต้องมีพื้นที่ปลูกพืชผักที่ไม่ใช้สารเคมี

การกำหนดหลักสูตรการปลูกผักปลอดสารพิษในชั้นเรียนตั้งแต่ระดับประถมศึกษา ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวได้นำแนวคิดมุมมองต่างระดับของ Geels (2002 : 1257–1274) มาประยุกต์ใช้ในการวิเคราะห์เงื่อนไขปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการขยายตัวของการผลิตข้าวอินทรีย์ คือ 1) กลุ่มเกษตรกรที่มีการปรับเปลี่ยนสู่การใช้สารเคมี หรือ การผลิตในระบบเกษตรอินทรีย์ เริ่มต้นจากการแก้ปัญหาในระดับปัจเจก คือเกษตรกรที่ได้รับแรงบันดาลใจจากการอบรมสัมมนาและตระหนักถึงผลกระทบจากการใช้สารเคมี 2) มีพัฒนาการจากการหนุนช่วยด้านความตระหนักปัญหาผลกระทบจากการใช้สารเคมีจากนักวิชาการ และองค์กรพัฒนาเอกชน 3) มีความตั้งใจมุ่งมั่น เพื่อแก้ปัญหากระบวนการผลิตโดยไม่ใช้สารเคมี โดยการทำน้ำหมัก สารสกัดจากพืชเพื่อควบคุมป้องกันแมลง รวมทั้งการจัดเตรียมปุ๋ยอินทรีย์ ปุ๋ยหมักจากวัสดุที่มีในพื้นที่ และ 4) มีการนำผลผลิตจำหน่ายในตัวเมืองเชียงใหม่ เช่น ตลาดนัดที่หน่วยงานราชการ องค์กรเอกชน โรงพยาบาล โรงเรียนบางแห่ง ซึ่งเป็นการดำเนินงานด้วยตัวเกษตรกรเองตั้งแต่การผลิตการหาปัจจัยการผลิต และการตลาด

3. ผลการให้ความรู้กระบวนการผลิตของเกษตรกรกลุ่มปลูกผักปลอดสารพิษบ้านนาฝาย อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิเพื่อเข้าสู่มาตรฐานเกษตรปลอดภัย พบว่า การถ่ายทอดเทคโนโลยีตามกระบวนการผลิตของเกษตรกรกลุ่มปลูกผักปลอดสารพิษบ้านนาฝาย อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิเพื่อเข้าสู่มาตรฐานเกษตรปลอดภัย โดยการอบรมเชิงปฏิบัติการ ถ่ายทอดเทคโนโลยีที่ใช้ในตามกระบวนการผลิตด้วยกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมของเกษตรกรเกษตรกรกลุ่มปลูกผักปลอดสารพิษบ้านนาฝาย อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ โดยกำหนดเนื้อหาในการอบรมเชิงปฏิบัติการ 4 ประเด็น คือหลักการการผลิตผักปลอดสารพิษ เทคโนโลยีและกระบวนการที่มีประสิทธิภาพที่ใช้ในการผลิตเกษตรกรกลุ่มปลูกผักปลอดสารพิษ แนวทางการวิเคราะห์ต้นทุนการผลิต การปลูก การขยายพันธุ์ การเก็บผลผลิต การขนส่งผลผลิต การจัดจำหน่าย การทำปุ๋ยอินทรีย์น้ำจากสารเร่ง พด.2 และพด.7 อบรมการใช้ปุ๋ยพืชสดและการทำนาคราเมล็ดพันธุ์พืชสด และอบรมวิธีการบริหารจัดการผักปลอดสารพิษ ผลการฝึกอบรมในหลายหลักสูตร เกษตรกรนำไปปฏิบัติได้จริงในกิจกรรมที่เกษตรกรมีความถนัดหรือมีความเหมาะสมกับศักยภาพของตนเองการนำผลการฝึกอบรมไปปฏิบัติในกิจกรรมพื้นที่ของเกษตรกรต้องได้รับการปรับเปลี่ยนตามความเหมาะสมของพื้นที่ โดยเมื่อพิจารณาในประเด็นความพึงพอใจและประโยชน์ในภาพรวม เกษตรกรกลุ่มปลูกผักปลอดสารพิษบ้านนาฝาย อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก จากผลการวิจัยเป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะ โครงการวิจัยเรื่องการพัฒนากระบวนการผลิตของเกษตรกรกลุ่มปลูกผักปลอดสารพิษบ้านนาฝาย อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิสามารถสร้างความรู้ ความเข้าใจและปรับทัศนคติของเกษตรกรให้สนใจเข้ามาร่วมกลุ่มเพื่อเรียนรู้กระบวนการปลูกผักปลอดสารพิษมากขึ้นและมีความตระหนักในเรื่องการดูแลสุขภาพ เนื่องจากการเข้ามาร่วมกิจกรรมกับโครงการวิจัยทำให้ได้รับความรู้เพิ่มเติมทั้งในด้านการผลิต กระบวนการปลูกผักปลอดสารพิษ การเข้าสู่มาตรฐานอินทรีย์และกระบวนการทางการตลาดเพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้ยังได้รับความรู้ในการผลิตปลูกผักปลอดสารพิษและพืชอินทรีย์อื่นๆที่เกษตรกรสามารถนำไปช่วยเสริมในการประกอบอาชีพได้อีกทางหนึ่ง ซึ่งสามารถสังเกตได้จากการจัดกิจกรรมทุกครั้งเกษตรกรจะให้ความสนใจร่วมด้วยความเต็มใจ จากการศึกษา

เกษตรกรกลุ่มปลูกผักปลอดสารพิษบ้านนาฝาย อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการฝึกอบรมที่เป็นประโยชน์อาทิเช่น 1) เกษตรกรมีความต้องการปรับเปลี่ยนการผลิตสู่ระบบการผลิตอินทรีย์แต่ขาดความรู้ด้านการตลาด 2) การเข้าถึงองค์ความรู้ต่างๆ ของเกษตรกรมีข้อจำกัดมาก ยังต้องอาศัยการสนับสนุนจากภายนอก เช่น ภาครัฐ 3) ผู้สนับสนุนองค์ความรู้ ไม่พิจารณาถึงความต้องการของเกษตรกรว่าต้องการความรู้ด้านใดให้ชัดเจนก่อนการสนับสนุนองค์ความรู้ต่างๆ ให้กับเกษตรกร ดังเห็นได้จากองค์ความรู้บางอย่างเกษตรกรไม่เห็นถึงความสำคัญและยังไม่ต้องการ ณ เวลานั้น จึงไม่เกิดประโยชน์ ควรมีการสำรวจความต้องการที่แท้จริงของเกษตรกรก่อนการฝึกอบรมเพื่อจะทราบข้อมูลพื้นฐาน ปัญหาความต้องการที่แท้จริงของเกษตรกร และควรให้ผู้นำเกษตรกรหรือตัวแทนเกษตรกรได้เข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดหลักสูตรที่จะทำการฝึกอบรม 4) เกษตรกรยังขาดทักษะในการบริหารแปลงปลูก การพยากรณ์ผลผลิต และการบันทึกกิจกรรมต่างๆ ในแปลงปลูก 5) การดำเนินกิจกรรมสร้างเวทีให้เกษตรกรและผู้บริโภคได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันจะเป็นการกระตุ้นให้เกษตรกรพัฒนาตนเองได้รวดเร็วขึ้น และตรงตามความต้องการของผู้บริโภค 6) เกษตรกรมีความภาคภูมิใจที่สามารถกำหนดราคาขายได้เอง 7) การนำผลการฝึกอบรมไปปฏิบัติในกิจกรรมพื้นที่ของเกษตรกรต้องได้รับการปรับเปลี่ยนตามความเหมาะสมของพื้นที่ 8) ผลการฝึกอบรมในหลักสูตร เกษตรกรนำไปปฏิบัติได้จริงในกิจกรรมที่เกษตรกรมีความถนัดหรือมีความเหมาะสมกับศักยภาพของตนเองได้ดี

4. ผลการพัฒนาเครือข่ายเกษตรกรกลุ่มปลูกพืชผักปลอดสารพิษบ้านนาฝาย อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ พบว่า ตำบลนาฝายมีความหลากหลายทางชีวภาพที่มีฐานจากการตั้งอยู่ในภูมิประเทศที่เหมาะสม กล่าวคือ มีสภาพภูมิประเทศที่เอื้อต่อการประกอบอาชีพเกษตรกรรม คนในชุมชนหมู่บ้านจึงสามารถใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติ ทั้งทรัพยากรดิน น้ำ และป่าไม้ในการผลิตได้อย่างเต็มที่ สำคัญคือ ทำให้ชุมชนหมู่บ้านมีความหลากหลายของพันธุ์พืชและพันธุ์สัตว์ ซึ่งเป็นแหล่งที่มาของรายได้ของครัวเรือนและเป็นฐานการพัฒนาทางเศรษฐกิจที่สำคัญของคนในชุมชน ซึ่งผลการนำเสนอข้อมูลพื้นฐาน การสร้างความเข้าใจให้กับกลุ่มเกษตรกร ชุมชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การสนทนากลุ่ม การสัมภาษณ์และการสะท้อนผลการสนทนากลุ่ม การสัมภาษณ์ สามารถนำมากำหนดเป็นแนวทางการขับเคลื่อนด้านการผลิตเกษตรปลอดภัยของเครือข่ายเกษตรกรกลุ่มปลูกพืชผักปลอดสารพิษบ้านนาฝาย อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ ได้เป็น 3 ส่วนคือ สิ่งที่ยอยากทำให้ดีขึ้น ประกอบด้วย 1) การปรับปรุงผลผลิตให้ดีขึ้น การเพิ่มสมาชิกของเครือข่าย การจัดตั้งกลุ่มและพัฒนาให้เป็นรูปธรรม การพัฒนาระบบการผลิต และการดึงเยาวชนเข้ามามีส่วนร่วม 2) ประเด็นการแบ่งปัน ประกอบด้วย เมล็ดพันธุ์และกากน้ำตาล ประสิทธิภาพการทำหัวเชื้อ ประสิทธิภาพการทำปุ๋ย การทำน้ำหมัก การลดราคาปัจจัยให้เพื่อนและเครือข่าย และการนำวิทยากรมาร่วมแลกเปลี่ยน และ 3) ขอความร่วมมือ ประกอบด้วย การดูแลเรื่องปัจจัยการผลิตจากภาครัฐ พี่เลี้ยงในการชี้แนะตลอดการทำงาน การขอความร่วมมือภายในหมู่บ้าน ชุมชน ความรู้และเทคนิคใหม่ๆ จากหน่วยงานต่างๆ และการประชาสัมพันธ์สื่อสารข้อมูลในระดับชุมชน ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับการวิจัยของอัญญา ณ ระนอง (2558 : 56)

ได้ศึกษาการเกษตรที่ลดการพึ่งพิงสารเคมี กรณีศึกษา กลุ่มเกษตรกรบางกลุ่ม ในจังหวัดจันทบุรีและปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า การรวมกลุ่มเพื่อทำเกษตรปลอดสารพิษมักมีภาครัฐเข้ามาเกี่ยวข้อง การบริหารจัดการกลุ่มมักเป็นแบบจากกลางสู่บน ภายในกลุ่มมีการเกื้อกูลกัน โดยมีการแบ่งปันทรัพยากร ในการผลิต แหล่งกระจายพืชผลทางการเกษตรที่ไม่ใช้สารเคมียังมีค่อนข้างจำกัด เกษตรกรมีปัญหา การเข้าถึงตลาด ปัญหาจากผู้ซื้อต้องการรับผลผลิตตามปริมาณที่กำหนดและบางครั้งไม่อยู่ในวิสัยที่เกษตรกรจะทำได้

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1.1 สำนักงานเกษตรจังหวัดชัยภูมิ ควรเข้ามาหนุนเสริมให้ความรู้และพัฒนากระบวนการผลิตผักปลอดภัยของเกษตรกรอย่างจริงจังและต่อเนื่อง โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยและสามารถลดต้นทุนการผลิต เพื่อให้กระบวนการผลิตของเกษตรกรได้มาตรฐานมากยิ่งขึ้น และภาครัฐจำเป็นต้องแลกเปลี่ยนความรู้และเรียนรู้ และประสบการณ์ในการปลูกผักปลอดภัย เพื่อชี้ให้เห็นช่องทางใหม่ทั้งการผลิตและการตลาดกับภาคเอกชนหรือบริษัทที่ทำธุรกิจกับเกษตรกร

1.2 ศูนย์วิจัยและพัฒนาการเกษตรจังหวัดชัยภูมิ ควรให้ความรู้สนับสนุน และส่งเสริมให้เกษตรกรใช้สารอินทรีย์ ทดแทนการใช้สารเคมีในการผลิตให้มากขึ้น รวมทั้งมีกระบวนการสนับสนุนส่งเสริมเกษตรกรให้มีความรู้และสามารถเข้าสู่กระบวนการการปลูกผักปลอดภัย อย่างเต็มรูปแบบให้เป็นรูปธรรม

1.3 ผลจากการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่เกษตรกรมีการใช้สารเคมีในแปลงผลิตผัก โดยมากเป็นลักษณะของการผสมผสานระหว่างการใช้สารเคมีและสารชีวภาพ เพื่อให้ได้ปริมาณและคุณภาพผลผลิตเกษตรตามความต้องการของผู้บริโภคใช้สารเคมี โดยใช้สารชีวภาพควบคู่กันไป และมีการวางแผนการผลิต เพื่อให้ผลผลิตที่ได้มีปริมาณสารตกค้างที่ไม่เป็นอันตรายต่อผู้บริโภคหรือได้ผลผลิตที่ไม่มีสารเคมีตกค้างหรือปลอดสารเคมี จึงจะพัฒนาไปสู่การผลิตผักปลอดภัยจากสารพิษได้

1.4 เพื่อความยั่งยืนของกระบวนการผลิตผักปลอดภัยให้กับชุมชน ควรสร้างคนรุ่นใหม่ มาสืบทอดการผลิตผักปลอดภัยจากสารเคมีเพิ่มมากขึ้น

1.5 จากผลการวิจัยพบองค์ความรู้ที่สามารถนำมากำหนดเป็นแนวทางส่งเสริมการลดหรือละเลิกการใช้สารเคมีในการผลิตพืชอาหารของเกษตรกรกลุ่มปลูกผักปลอดสารพิษบ้านนาผาย อำเภอเมืองจังหวัดชัยภูมิ ได้เป็น 4 แนวทางคือ 1) พัฒนาและขยายเครือข่ายในวงกว้าง เช่น จัดตั้งเครือข่ายระดับตำบล เพิ่มจำนวนสมาชิกของเครือข่ายเดิมที่มีอยู่แล้วในแต่ละหมู่บ้าน 2) พัฒนาศักยภาพในการผลิตของเครือข่ายทั้งในระดับบุคคล และระดับเครือข่าย ผ่านกระบวนการฝึกอบรม ประชุม สัมมนา และเวทีแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ส่งเสริมให้เครือข่ายมีความเข้มแข็งและมีระบบการบริหารจัดการที่ยั่งยืน ได้แก่ 2.1) ข้อมูลและความรู้ที่ทันสมัย เช่น เทคนิคการบริหารจัดการศัตรูพืชที่ไม่ใช้สารเคมี เทคนิคการปลูกพืชที่มีความปลอดภัย

ต่อผู้บริโภค ข้อมูลการตลาด การจัดระบบและวางแผนการผลิตให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดและผู้บริโภค เป็นต้น 2.2) ปัจจัยการผลิต เช่น การจัดสรรน้ำเพื่อการเกษตร และเครื่องมือและอุปกรณ์การผลิต ได้แก่ เครื่องบดย่อยเศษพืช และหม้อนึ่งฆ่าเชื้อสำหรับการเพาะเห็ด เป็นต้น 2.3) เครือข่ายการตลาดอาหารปลอดภัยและอาหารอินทรีย์ เพื่อเพิ่มช่องทางการจำหน่ายผลผลิตของเกษตรกรเพื่อลดภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปจำหน่ายในเมือง 2.4) งบประมาณหรือกองทุนเพื่อพัฒนาเครือข่าย 3) พัฒนาความร่วมมือกับหน่วยงาน องค์กรภายนอก ทั้งหน่วยงานภาครัฐ เอกชน และ 4) ส่งเสริมและสร้างความตระหนักให้กับเยาวชน เช่น การส่งเสริมให้มีการนำพืชอาหารที่ปลอดภัยมาเป็นวัตถุดิบในการผลิตอาหารกลางวันภายในโรงเรียน การกำหนดให้สถานศึกษาตั้งแต่ระดับประถมศึกษาทุกแห่งต้องมีพื้นที่ปลูกพืชผักที่ไม่ใช้สารเคมี การกำหนดหลักสูตรการปลูกผักปลอดสารพิษในชั้นเรียนตั้งแต่ระดับประถมศึกษา ดังนั้นหน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรให้ความรู้สนับสนุน และส่งเสริมให้เกษตรกรใช้แนวทางส่งเสริมการตลาดหรือละเลิกการใช้สารเคมีในการผลิตพืชอาหารของเกษตรกรให้มีประสิทธิภาพต่อไป

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษารูปแบบหรือปัจจัยที่สร้างเสริมศักยภาพของเครือข่ายเกษตรกรกลุ่มปลูกพืชผักปลอดสารพิษบ้านนาผาย อำเภอมือง จังหวัดชัยภูมิให้ประสบความสำเร็จ ในการบริหารจัดการของเครือข่ายอย่างเข้มแข็งและยั่งยืน

2.2 ควรมีการศึกษาความปลอดภัยของการผลิตสินค้าเกษตรอื่นๆ เช่น ข้าว พริก ซึ่งเป็นพืชเศรษฐกิจที่สำคัญของชาติ และอาหารแปรรูปจากผลผลิตเกษตร เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมตลอดห่วงโซ่อุปทาน และเป็นแนวทางในการยกระดับความปลอดภัยอาหารในจังหวัดชัยภูมิได้

เอกสารอ้างอิง

- กรณัฐ ปิ่นฉ่ำ, มณฑุย์พล อรุณบุญวาทิต และ สุพัตรา จุณณะปิยะ (2558). การพัฒนาตลาดเกษตรแบบยั่งยืน : ศึกษาการมีส่วนร่วมของเกษตรกรผู้ผลิตผักปลอดภัยจากสารพิษโครงการอาหารปลอดภัยตลาดกลางผักและผลไม้จังหวัดราชบุรี. *วารสารสหวิทยาการวิจัย : ฉบับบัณฑิตศึกษา*. 4 (2), 122-132.
- ดุขฎี พรหมทัต. (2554). รายงานการวิจัยเรื่องความตระหนักของเกษตรกรในการใช้สารเคมีในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.
- เบญจมาศ จันทรแก้ว. (2551). รายงานการวิจัยเรื่องการวิเคราะห์ทางเศรษฐกิจของการผลิตผักโดยการใช้สารธรรมชาติและสารเคมี. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วรารณ ปญญาวัตติ. (2551). การขับเคลื่อนสู่วิถีเกษตรปลอดภัยจากสารพิษ กรณีการปลูกพืชผัก. *วารสารเศรษฐศาสตร์ ธรรมศาสตร์*. 26 (1), 107-127.

- อัญชนา ณ ระนอง (2558). *การเกษตรที่ลดการพึ่งพิงสารเคมี: กรณีศึกษา กลุ่มเกษตรกรบางกลุ่มในจังหวัด จันทบุรีและปทุมธานี*.วารสารการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน. คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบัน บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- Geels,F.W.2002. *Technological Transitions as Evolutionary Reconfiguration Processes: A Multi-level Perspective and A Case-study*. Research Policy 32,1257–1274
- Gonsalves, J., T. Becker, A. Braun, D. Campilan, H. De Chavez, E. Fajber, M. Kapiriri, J. Rivaca-Caminade and R. Vernoooy (eds). (2005). *Participatory Research and Development for Sustainable Agriculture and Natural Resource Management. A Sourcebook Volume 1: Understanding Participatory Research and Development*. International Potato Center-Users' Perspectives with Agricultural Research and Development, Laguna, Philippines and International Development Research Center, Ottawa, Canada.
- Sayers, R.(2006). *Principles of Awareness Raising: Information literacy, a case study*. UNESCO Bangkok, 124 pp.

The Process of Crossing Cognitive Legitimacy Threshold in Community of Practice

Hannan Li

Chinese Graduate School, Panyapiwat Institute of Management

E-mail: 455452448@qq.com

Abstracts

In the academic world, the research on the legality threshold is mainly carried out for new ventures, etc., and there are certain researches on the legality of different levels and stages. From the causal logic, we can see that crossing the legitimacy threshold is the result of goal-oriented rational choice behavior; from the effect logic, we can see that crossing the legitimacy threshold is the effect achieved by improvisational behavior predicated on means. This article will take the practice community as the object to introduce the study of legitimacy and crossover, study how the practice community can accumulate and cross over legitimacy, and explore the process of crossing the legitimacy threshold of the practice community. Take the question of what is the process mechanism of the legitimacy threshold of the practice community?

Keywords: Community of Practice; Legitimacy Threshold; Effectuation Logic; Causation Logic

Introduction

Due to the global outbreak of the covid-19, China has launched strict prevention and control measures for the prevention and control of the epidemic. During the period of epidemic prevention and control, the Chinese nation's pharmaceutical industry played a vital role and provided strong guarantee and support for the people across the country to prevent covid-19 at different stages.

"The legality of the threshold crossing" the emergence of this new research directions, only in the current academic theoretical level on the "legitimacy of the threshold crossing" do some research, but not study the legality of the threshold crossing is subject to Community of Practice, so there are many issues can be explored, such as "community of practice is how to cross the threshold of legitimacy?"; "community of practice across the legality of the threshold for the need to have what kind of premise and condition?"

The related research on legitimacy threshold is an emerging direction. At present, the academic circles are discussing the knowledge of "legitimacy threshold crossing" at the theoretical level, and there are still many issues that can be studied in depth. This research takes the practice community as the object to study the legitimacy threshold crossing, and combines the practice community with the logic of effect and the logic of cause and effect, the study of legitimacy threshold crossing from a new perspective can provide abstract and theoretical guidance for the study of legitimacy threshold crossing of different objects.

1. Theoretical basis

1.1 Community of practice

Community of Practice, as a complete concept, was originally proposed by Lave and Wenger in "Situational Cognition: Legal Marginal Participation", expressing a "knowledge-based social structure". Community of practice has many equivalent concepts, such as community of practice, community of practice, community of practice, etc. This study uses the term "community of practice". Wenger made a clear definition of a community of practice (community of practice) in "Community of Practice: A Guide to Knowledge Management for Learning Organizations", it can also be said that "a practice society is a group of people who have common concerns, the same problems, or the same enthusiasm for the same topic, and they deepen their knowledge and professional skills in this field by influencing each other on the basis of continuous development". "These people don't necessarily work together every day, but because they have discovered the value of interaction, they come together. They share experiences, exchange ideas, and provide suggestions to each other to help each other solve problems, discuss their respective situations, pursuits and needs; think about common issues, explore various ideas, and respond to each other and feedback. "

1.2 Legitimacy threshold

Although some researchers (Scott & Bruce, 1987 : 45-52) have hinted at the term legitimacy threshold, Zimmerman and Zeitz (2002 : 414-431) were the first to explicitly use and implement this term. They did not take the risk of predicting when and where reaching the threshold of legitimacy would happen, but they stated that "an organization must reach the basic level of legitimacy. This is a dichotomy-it either reaches the threshold or does not meet the threshold." Legitimacy is defined here as "a social judgment of acceptance, suitability, and desirability, which is another resource that enables an organization to obtain survival and growth." Organizational legitimacy refers to the general perception and evaluation of the appropriateness of organizational behavior by stakeholders, which can be further divided into three dimensions: cognitive legitimacy, normative legitimacy, and regulatory legitimacy. Due to the existence of "new entrant disadvantage", the growth process of entrepreneurial enterprises is usually accompanied by the process of legalization, that is, the process of obtaining the acceptance, recognition and support of stakeholders.

1.3 Causal logic and effect logic

	Causal logic	Effect logic
Prerequisites	Set goal	Established means
Advantage	Can learn from previous knowledge and experience	Use of contingency to adapt to environmental changes
Disadvantage	Higher personal requirements for decision makers	Difficult to control various uncertain factors in the future
Underlying logic	In order to achieve a certain	What kind of results can I create

	goal, what means should I gather	with the existing methods
Decision criteria	Carry out income analysis, emphasizing the pursuit of maximum income with the best choice	Carry out cost analysis, emphasizing on making a satisfactory choice within the lower limit of the tolerable loss
Attitude towards risk	Avoid risks as much as possible	Prevent risks in advance
Attitudes towards stakeholders	Emphasis on competition	Emphasize the establishment of alliances and cooperation
Attitude towards the future	The future is predictable, control the predictable part	No need to predict the future, pay attention to the controllable aspects of the future
Get results	Expand existing market share through competition	Create new markets through alliances or cooperation with other stakeholders

Through comparison, it can be found that the applicable conditions of causal logic and effect logic are different. Causal logic decision-making is suitable for mature large enterprises. Mature enterprises have abundant resources, complete internal operating mechanisms, mature crisis handling capabilities and methods, and stable internal and external environments that make risk probabilities easier to predict, and easier to determine and implement targets. The effect logic decision is suitable for early start-up enterprises. Most early start-up companies lack resources, face various uncertain situations such as goals, markets, and risks, and cannot make rational decisions like causal logic, therefore, it is more emphasized that the personal characteristics and social relations of the decision-makers participate in the decision-making and create various possible results. Although the decision-making methods of causal logic and effect logic are quite different, it does not mean that the two are opposed to each other. In actual decision-making, it is possible that decision makers will use these two decision-making methods at the same time, but only one of the decision-making methods dominates in a specific period of time.

Research Objectives

This article will take the practice community as the object to introduce the study of legitimacy and crossover, study how the practice community can accumulate and cross over legitimacy, and explore the process of crossing the legitimacy threshold of the practice community

Research Methods

This research comprehensively uses relevant knowledge and theories of management and knowledge management, and uses a combination of theoretical analysis and qualitative research. On the basis of theoretical research, research questions are put forward, and then analyzed and researched through qualitative research methods.

What kind of research strategy to use depends on the purpose of the research and the research question. The choice of research method is to better solve the research problem. The main question of this research is, how does the community of practice cross the legitimacy threshold? What is the process of crossing the legality threshold?

Considering that the nature of the research question of this study is the discussion of internal mechanism, and mainly adopts the research method of qualitative research, this article focuses on the construction of the theoretical construction of the legitimacy threshold spanning process of the construction of a community of practice, which is a theoretical discussion, at the same time, it involves the problem of insufficient research on the legitimacy threshold, and qualitative research can better conduct exploratory research on new research fields or fields with insufficient existing research than quantitative research. Therefore, this article chooses qualitative research as the main research method.

This research uses a literature analysis method to sort out and analyze the literature on legitimacy thresholds, causal logic and effect logic, and use semi-structured interview methods to conduct open interviews to record the cases selected in this research, and use the grounded analysis method to code and interpret the interview content and literature.

3.1 Case Introduction

This research takes the necessary conditions of the practice community as the case study object to find the research case. Through my first phase of research, I found an organization with the nature of a community of practice. Through interviews with the members of the organization, I determined the organizational nature, as well as the development history and process of the Guizhou Medical Association of Minorities, and finally chooses the Guizhou Medical Association of Minorities as the case study.

The Guizhou Medical Association of Minorities has a history of nearly 40 years from the birth of the idea to the establishment of the society. According to the contents of the history of the society, the society was divided into three periods before and after its establishment: 1981-1984 was the social investigation period, 1984-1987 was the preparatory period for the society, and after 1987, the society was established and operated to this day. Each period has a milestone event: (1) Before 1984, under the background that the country wanted to promote the development of ethnic medicine with characteristics in each region, the Guizhou region completed a poll on the relevant ethnic medicine industry, mainly local Miao medicine. , Found that the folks have a large demand for ethnic medicine. (2) After the completion of the poll, the Guizhou Provincial Institute of Traditional Chinese Medicine led the Guizhou Provincial Ethnic and Religious Affairs Commission to invest 200,000 yuan to conduct research and in-

depth investigations on Miao Medicine in Guizhou Province. (3) In 1987, the preparatory work for the society was completed. With the mutual cooperation and joint efforts of relevant practitioners in the ethnic medicine industry, the Guizhou Medical Association of Minorities was established, with Zhao Song as the first president of the society. (4) After the establishment of the society, it clarified the role of the society in the promotion of ethnic medicine culture in Guizhou Province, provided a foundation for the academic research and theoretical construction of ethnic medicine in Guizhou, and played a role in regulating behavior in ethnic medicine related industries, the medical system made up for the shortage of social medical resources in short supply at that time, and regularly held large-scale free clinics in cities, counties, and villages.

3.2 Effect logic process result

Before the establishment of the society, the effective process of the Guizhou Medical Association of Minorities produced the following effects: ①The ethnic medicine related personnel gathered quickly to form a practical community organization form. ②In the process of exploring the way out of ethnic medicine, it has been recognized and supported by relevant industry personnel and government organizations. In fact, the Guizhou Medical Association of Minorities is accumulating "cognitive legitimacy". From interviews and data analysis, it is learned that the social awareness of ethnic medical practitioners during this stage of activities has continued to increase, and the increase in the number of organizations and social evaluations is the characteristic of accumulating "cognitive legitimacy". ③With the increase in the number of organizations and the support of relevant industry personnel and government organizations, the establishment of the National Medical Association will be further accelerated.

3.3 Causal logic process result

After the establishment of the Guizhou Medical Association of Minorities, it purposefully established the society's awareness of the ethnic medicine industry and the process of obtaining legitimacy, accumulated a wide range of positive reviews and social reputation, and realized the maintenance of "cognitive legitimacy".

The realization of this goal is manifested in: ①Guizhou Medical Association of Minorities has the qualifications to train ethnic doctors, and the trainees can grant their ethnic doctors a unique legal practice certificate after passing the training and assessment. This function of the Guizhou Medical Association of Minorities provides a legal opportunity for various ethnic doctors in the society. ②Through the more systematic publicity and promotion of the society, the popularity of ethnic medicine has been increased. Doctors who have been trained and qualified to practice medicine participate in free clinic activities in various places, opening up the publicity channel of ethnic medicine in various places. ③The Guizhou Medical Association of Minorities provides an exchange platform for ethnic medicine related personnel, shares ethnic medicine knowledge in various regions, makes important contributions to the academic field of ethnic medicine, and helps the construction of ethnic medicine disciplines to provide practical data and theoretical support.

Research Results

When a community of practice organization needs to survive and develop, "informal organization" to shift from development to "formal organization", the organization needs to build social awareness, based on their own what capacity, resources and means, try to carry out activities within their power to build community awareness, the accumulation of positive comments. When evaluating these cognitive and accumulated to a certain extent, to be set up conditions for the formal organization, this community of practice to complete the crossing of a threshold of legality.

Community of Practice mentioned in this study spanned the legality of the threshold value is "cognitive legitimacy threshold" cognitive legitimacy from the people for the common perception of symbolic systems and a shared sense of the system, in other words when an organization is recognized by society, there is a wide range of positive comments, there is a population basis, etc., then the organization will have the cognitive legitimacy, therefore, attempt to establish the organization's public image can enhance cognitive behavioral legitimacy of the organization.

In my opinion: the process of crossing the cognitive legitimacy threshold of the practice community is a process of accumulating cognitive legitimacy in the logical process of effect, and then passing through the occurrence of a key event when the accumulation reaches a certain threshold, make this community of practice complete the crossing of the threshold of cognitive legitimacy, from the logical process of effect to the logical process of causality. For example, before the establishment of the Guizhou Medical Association of Minorities in this study, only a group of people from the ethnic medicine industry organized spontaneously to carry out activities. In this process, it actively builds society's awareness of ethnic medicine, acquires and accumulates "cognitive legitimacy", with the increase in the number of people participating in the activities of the organization, "cognitive legitimacy" has also been accumulated in the ethnic medicine industry. With the expansion of the scale of the organization, the support and assistance of relevant government organizations have been aroused, and the accumulation of "cognitive legitimacy" has also increased. And through legal registration, the Guizhou Provincial Ethnic Medicine Association was established, which transformed from a community of practice organization to a formal organization, from "purposeless" activities to a state of organizing activities based on "objectives". Completed the cognitive legitimacy threshold crossing of the practical community from the logical process of effect to the logical process of causal.

Discussion

The research on the "legitimacy threshold crossing" of the practice community describes the process in which the practice community accumulates cognitive legitimacy in the process of effect, and then crosses the "cognitive legitimacy threshold" when it enters the causal process. The current discussion on legitimacy threshold crossing mainly focuses on the theoretical level. This research develops the theory with a case discussion: ① This study found a close relationship between the accumulation of cognitive legitimacy of the practice community and the logical process of effect. In the "purposeless" activities of the effect logic process, the organizations of the practice community continue to explore and carry out activities based on their own means. With the positive evaluation and social recognition brought by their activities and explorations, it is the necessary factor for the practice community

organization to cross the "threshold of legitimacy" and enter the causal process. The ethnic medical practitioners in this study are based on their own capabilities and methods at this stage, actively construct the cognition of ethnic medicine in the society, so as to gradually accumulate "cognitive legitimacy" and gradually develop, therefore, it is found through this study that the acquisition and accumulation of "cognitive legitimacy" in the effect process stage is an important condition for the survival and development of the practice community. ② It is found that when the practice community organization develops to a certain scale and the cognitive legitimacy accumulates to a certain degree, the organization will achieve the leap of the "legitimacy threshold" through the occurrence of a certain key event. The ethnic medical practitioners in this study passed the event of "establishing the Guizhou Medical Association of Minorities", from the effect logic process into the causal logic process, from means-based "purposeless" organizational activities to a stage of organizational activities based on "goals". At the same time, this community of practice has also achieved a leap in the "threshold of legitimacy of knowledge", which is reflected in the "illegal" state of the relevant practitioners before the establishment of the Guizhou Medical Association of Minorities. After the establishment of the Association, the establishment of the ethnic medicine has opened the way for ethnic medicine to "legitimate". , And can get more resources and support.

Recommendation

In this study, the effect as from the perspective of cause and effect logic and the logic of combining the legality of the practice of community across the threshold of the first attempt to study the process, there are still some limitations: ① The study found general or replicability. This is a common limitation of single case studies. This study selected only one Chinese Medicine Societies organizations, research findings obtained based on this may not apply to other types of organized communities of practice. In this case selection and case study analysis process as far as possible to follow the standard case study in order to reduce the impact of this limitation of the study. ② This research only studies the process and mechanism of the effect logic stage of the practice community from the causal logic stage, and does not answer the legality acquisition and the next development of the practice community after the stage of the causal logic. There are other aspects of the legality of the threshold value exists in the study of legitimacy among the community of practice for the legality of the threshold crossing process also crossed the threshold from which the level of legitimacy, as well as what is the leap-over mechanism, further research and exploration are needed. ③ The research level is limited to the organization level of the society. This study did not examine the dynamic nature of the industry, such as the national level, the legality of the practice of a single community organization may also be affected by factors of national level policy, industry-level collective behavior. Future research could explore cross-layer dynamic process, and further combines the two dimensions of time and space, the legality of the threshold inspection practices across the community process.

References

- Zimmerman, M.A., & Zeitz, G.J.(2002). Beyond survival: Achieving new venture growth by building legitimacy. *Academy of Management Review*, 27 (3),414-431.
- Scott, M., & Bruce, R. (1987). Five stages of growth in small business. *Long Range Planning*, 20 (3),45-52.

The Influence of Transformation Leadership on Knowledge Sharing Within a Project Team Studies the Mediation Role of Based on Team Atmosphere

Tingting Dai and Xu Ren

Chinese Graduate School, Panyapiwat Institute of Management
Corresponding Author, E-mail: beibei48301@163.com

Abstracts

The project team is one of the primary organizational forms in the process of enterprise operation. As the core of the project team, the team manager has a significant impact on the knowledge sharing behaviour within the project team. The primary purpose of this study is to make a mathematical and chemical analysis of transformational leadership behaviour and knowledge sharing behaviour in the project team. The team atmosphere is the primary intermediary variable in the specific research process, and the environmental dynamics is the regulatory variable. The leading group of this study is individuals with specific project teamwork experience and certain cultural levels, including managers at all levels of the project team, technical or specific employees of the project team and ordinary employees in the project team. In the research, three hundred sixty-three valid sample data were obtained through questionnaire distribution and recovery. This study mainly uses SPSS to analyze. With the support of leadership theory and motivation theory, the study assumes that transformational leadership positively impacts team atmosphere and knowledge sharing behaviour within the project team. The study also assumes that the team's atmosphere plays an intermediary role in this process, and the environmental dynamics play a regulatory role.

Based on the theoretical model analysis and hierarchical regression analysis, this study proves that transformational leadership positively impacts the support atmosphere, innovation atmosphere, and employee identity atmosphere in the team atmosphere. There is no significant relationship between vision incentive, personalized care and knowledge sharing in transformational leadership behaviour. However, there is a significant positive relationship between leadership charm and moral example and the behaviour of knowledge sharing. Project team atmosphere positively correlates with the impact of knowledge sharing within the project team. However, it plays a partial intermediary role between transformational leadership and knowledge sharing within the project team. Environmental dynamics partially regulates the relationship between transformational leadership and knowledge sharing within the team.

Keywords: The Influence of Transformation Leadership, Knowledge Sharing, Project Team Studies, The Mediation Role, Based on Team Atmosphere

Introduction

The concept of transformational leadership was first put forward by Burns (1987). The early research on this concept mainly focused on the category of political leaders. It was not until the end of the last century that the concept of transformational leadership was gradually introduced into business management. Burns (1987 : 43), Downton (1973 : 86) and other researchers believe that the core of transformational leadership is to indicate that leaders and followers will influence and play a role on each other. If the relationship between leaders and followers gets closer, the whole collective will reflect higher moral concepts, value beliefs and work enthusiasm. Compared with other types of leaders, transformational leaders tend to trust and respect their members more. Transformational leaders can influence the ideas and behaviours of their followers to develop and improve their work skills. However, the research on transformational leadership is still in a relatively basic state, which is based on the research on transformational leadership by Burns (1987 : 65). and other foreign researchers have begun to conduct more in-depth analyses on the impact model of transformational leadership behaviour.

On the whole, domestic and foreign researchers' research on transformational leadership is still in a relatively primary stage. In contrast, the research on transformational leadership behaviour on knowledge sharing in the team is more limited. The vast majority of studies stay at the level of pure theory. The analysis of specific impact path and impact proportion is minimal, limiting the practical application of research conclusions to a great extent. In addition, different countries and regions have different business environments. The theoretical research on transformational leadership around the environment with Chinese characteristics is still in a shallow state, which is difficult to give appropriate guidance to improve leadership behaviour. With the influence of large-scale transformation and the upgrading of nationwide industry, knowledge is playing a more magnificent influence in the development of enterprises as the core competitiveness. Intellectual resources are of great significance to enhance the overall competitiveness of enterprises. The improvement of knowledge stock and quality could improve enterprises' dynamic ability. Furthermore, it help enterprises identify crises and opportunities internally. From the internal perspective, knowledge integration within the enterprise can promote innovation and reform and inspire long-term development.

Multiple enterprises in China apply to project-oriented organizations, particularly in the creative and development industries. The profits of enterprises principally depend on the implementation of independent projects. Some core projects could often lead to the future development of enterprises. Knowledge sharing is an inevitable result in the project team. The project team needs high-frequency knowledge sharing to improve and innovate the existing knowledge resources. Due to the temporary and instability of the organizational form of the project team, team knowledge management is complex, and team members' desire for knowledge sharing is usually faint. In this case, project managers need to constantly adjust the overall atmosphere within the team through their leadership charm and specific management means, positively impacting it, guiding members to be more willing to share knowledge, and promoting the smooth completion of project objectives. The primary relationship structure of "leadership behavior - team atmosphere - knowledge sharing behavior" is generally formed in this environment. In the environment of high-intensity competition, managers must constantly strengthen their project management ability to improve general competitiveness. Promote internal knowledge sharing is one of the valuable ways to strengthen knowledge behaviour and improve the overall profit behaviour of enterprises.

Research Objectives

This paper mainly analyzes the specific impact of transformational leadership on knowledge-sharing behaviour within the project team. With the support of relevant theoretical research, this study sets the independent variable as transformational leadership behaviour. The primary measurement dimensions are a moral example, vision incentive, personalized care and leadership charm. The intermediary variable is the team atmosphere, the relevant measurement dimensions are innovation atmosphere, support atmosphere and employee identity atmosphere, and knowledge sharing is the dependent variable. The development of an enterprise is closely related to its external environment. In order to better adapt to the continuously changing external environment, managers cannot stick to the rules but need to adjust the overall strategy dynamically. Only by timely understanding the changes in the industry and making sound and easy decisions can we better ensure the efficient operation of the project team. With the continuous change of external policies, technical environment and rapid market change, enterprises will face more opportunities and dangers. In this case, the transformational leadership behaviour of managers will have a more critical impact on the development of the whole team. In order to better reflect the actual situation of team project operation, this paper adds environmental dynamics as the primary adjustment variable.

This study mainly uses the overall method of combining theoretical and empirical research, supplemented by qualitative and quantitative analysis. It comprehensively uses various research methods, such as literature research, induction and deduction, questionnaire survey, and statistical analysis. The research of this paper is mainly carried out according to the technical route of "raising problems, analyzing problems and solving problems". Firstly, the research started from the relevant theories of knowledge sharing and combined with the previous research results. It put forward the core problem of this study: what impact does transformational leadership have on knowledge sharing within the project team and whether the impact relationship can be effectively quantified. Secondly, by combining and integrating the research literature at home and abroad, this paper explores the current literature on transformational leadership and knowledge sharing. It establishes the exploration path with team atmosphere as the main starting point from the advantages and disadvantages of the existing literature. Through the analysis of leadership theory, team atmosphere related theory, social exchange theory and other theoretical research, this paper analyzes the types and characteristics of knowledge sharing within the project team, combined with the research on transformational leadership and team atmosphere, constructs the relationship model between various variables, puts forward the main assumptions, and prepares for the later empirical research. Based on the hypothesis, this paper takes the project team participants as the primary research object to carry out empirical analysis, collects the sample data in the form of the questionnaire, and focuses on the impact of transformational leadership and team atmosphere on knowledge sharing in the project team. Finally, the results of empirical research are analyzed and discussed.

Research Methodology

This study mainly used the overall method of combining theory and empirical research and supplementing qualitative and quantitative analysis, including literature research, induction, questionnaire and statistical analysis.

(1) Literature Research Method

Based on multiple knowledge resource platforms, we extensively collect information on transformative leadership, team atmosphere, knowledge sharing and other aspects. Through the comprehensive understanding and combining of domestic and foreign literature, we define the relevant concepts of the study and analyze the relationship between the variables to establish the basic assumptions and main research ideas of the study.

(2) inductive deduction method

The inductive deduction is mainly applied in the process of hypothesis research. The author's previous human theory is the central hypothesis. Based on literature research and comparison, the author sorted relevant theories and views at home and abroad, combined with the particularity of the project team, and put forward and constructed the main theoretical framework and model of this study.

(3) Questionnaire Method

This paper finds and designs relevant scales, issues questionnaires to participants and leaders of project teams, and collects data on transformational leaders, team atmosphere, team knowledge sharing, and environmental dynamics based on domestic and foreign literature.

(4) statistical analysis method

The data in the research are mainly based on the questionnaire survey. After obtaining primary data resources, general screening; and software verifies the proposed theoretical assumptions and relational models. Through the descriptive analysis and effectiveness analysis of the data, difference analysis, difference analysis, variable correlation analysis and regression analysis, the empirical awakening conclusions are drawn reasonably and objectively to provide the basis for the presentation of more profound related suggestions.

(5) Multilayer linear regression

Based on a large amount of data available in the study, the regression function between the dependent and independent variables. We are more consistent with the actual context by establishing a series of models related to transformative leadership, team atmosphere, knowledge sharing, and external environmental adjustment.

Research Conceptual Framework

Based on the research of variable selection and topic setting, this research mainly referred to the TLQ measurement scale designed by Li Shuping, integrated the analysis and summary of leadership behavior by Yukl (2002 : 708-722), divided the behavior of reform leadership from their four levels of plan, goal, allocation and supervision, and put forward the following form:

Table 1: The Transformational Leadership Measurement Scale

Measurement variable	Measurement item
Transformative leadership behavior	Be able to set clear team goals and make long-term significance
	Care about the growth of team members and give support or advice
	Open-minded, have a certain sense of innovation
	Be an example for your employees

In the research of team atmosphere, we focused on sharing vision, participation security, the pursuit of excellence and innovation support, which was proposed by Anderson and West (1996: 53-66). the research of Jehn and Mannix (2001) combined the five indicators of trust, respect, cohesion and public discussion. We also drew on the dimension selection of Bock (2005: 41-46). The views proposed in the research finally control the investigation dimension of team atmosphere in the three dimensions, support atmosphere, innovation atmosphere and identity atmosphere, which are most closely related to knowledge sharing behaviour within the team.

Table 2: Team atmosphere Measurement Scale

Measurement variable	Measurement item
Team atmosphere	Teams will provide resources and opportunities for excellent ideas
	Team members can positively evaluate and discuss new ideas and ideas
	The realization of the team goals is very valuable to me

The internal team knowledge-sharing survey mainly refers to Johannsen and Hendrix (2008)'s research. The knowledge sharing behaviour is a one-dimensional variable. Comprehensively consider the actual situation of knowledge sharing behaviour in the project team, from aspects of knowledge sharing willingness, quality, set up the research participants, the central situation of the project team as the subject, to the knowledge sharing behaviour to make a relatively comprehensive survey of the team.

Table 3: The Knowledge Sharing Behavioral Measurement Scale

Measurement variable	Measurement item
Knowledge sharing	I would love to share my working methods and resources to my team colleagues
	I am able to obtain clear and effective information from the members
	Team members often have discussions and share about the work

Ge Yan and Yu Xiaozhong, and other researchers pointed that the environmental dynamic measurement scale mainly refers to the dimensional selection and control of the environmental dynamic. This research sets the scope of external environmental dynamics, the main dimensions of competitors, external policy adjustment, customer demand changes, and cooperative industry update. We also absorb Dess (2001) in the overall setting For policy-oriented thinking. Under the influence of China's social environment, policy orientation has essential significance for developing the industry. Good policy often means that the government and the tilt of social resources can effectively help the team in the industry, and also means that more funds and other teams enter this field. The competition will be more intense to some extent.

Table 4: Environmental dynamic measurement scale

Measurement variable	Measurement item
Environmental dynamics	Team competitors are changing rapidly
	The team's industry and customer needs are changing rapidly
	At present, the same type of team competition is relatively large
	Policies and regulations related to team projects are updated quickly

Research Results

Variable-correlation analysis

In this study, we used the Program for Research in Social Sciences tool to analyze the correlation for each variable while describing the relationship coefficient between the different variables based on the Pearson correlation coefficients. The transformational leadership behaviour involved in this study showed a significant correlation with the project team atmosphere, significant positive correlation, and knowledge sharing behaviour within the project team. Based on the overall data performance, the transformational leadership behaviour, project team atmosphere, and knowledge sharing behaviour in the main effect show a significant correlation between pairs, which meets the necessary conditions for regression analysis and can conduct a more in-depth analysis. At the same time, the results of the correlation analysis also show that transformative leadership behaviour has a significant positive impact on the team atmosphere and a significant positive impact on knowledge-sharing behaviour.

Table 5: Variable correlation analysis

	Transformative leadership behavior	Team atmosphere	Knowledge-sharing behavior
Transformative leadership behavior	1		
Team atmosphere	0.208**	1	
Knowledge-sharing behavior	0.238**	0.216**	1

hypothesis test of mediation action

According to the study of Kenny in 1986, a variable A has an intermediary effect on variables B and C. firstly, we need to meet that variable B has a direct effect on A. secondly, Variable A has a direct effect on variable C. At last, variable B directly affects C. When these three prerequisites are met, it is necessary to confirm the intermediary effect by calculating the degree of path effect. In the context of this study, we wanted to verify that the project team atmosphere has a mediator between transformative leadership behaviour and project team knowledge sharing behaviour. First, it is necessary to prove that transformative leadership behaviour directly affects the project team atmosphere. Secondly, the project team atmosphere has a direct effect on knowledge sharing behaviour in the project team. The third, transformative leadership behaviour, directly affects knowledge sharing behaviour in the project team. These three prerequisites have been validated in model analysis in the previous text.

In this study, we conducted the basic test of the three dimensions of support atmosphere, innovation atmosphere and identity atmosphere in the project team atmosphere. After obtaining the primary data, the author again integrated the data through the theoretical model and obtained the corresponding data in the following table. Overall, the path "transformative leadership behaviour — team atmosphere — knowledge shared behaviour" is significant if both the a and b effects are significant. From the 95% BootCI coefficient, the 95% confidence intervals obtained from Bootstrap sampling calculations did not include 0, again validating the data's significance. In addition, the direct effect data are not significant, and the above analysis shows that the team atmosphere plays a fully intermediary role between transformative leadership behaviour and knowledge-sharing behaviour.

Table 6: Summary of the mediation test results

Item	c Total effect	a	b	a*b Medimmediation effect	a*b(95% BootCI)	c' Direct effect	Test the conclusion
Transformative Leadership Behavior => Team The => knowledge-	0.776**	0.838**	0.226**	0.189	0.097 - 0.256	0.073	Complete intermediary

sharing behavior							
p<0.05** p<0.01							

Subsequently, the author performed more deeply on the team atmosphere, and the obtained data are shown in Table 8. When the team atmosphere is involved in the model, the correlation coefficient between transformational leadership behaviour and knowledge sharing behaviour shows obvious changes, which shows that the project team atmosphere plays an intermediary role in knowledge sharing behaviour. Overall, the project team atmosphere plays a complete intermediary role in transformative leadership behaviour and knowledge sharing.

Table 7: Summary of the intermediary effect test results

The Process		Model 1	Model 2	Model 3
Changshu		0.683**	0.549**	0.248*
Step2 Transformative leadership behavior		0.776**	0.845**	0.073**
Step2 Project team atmosphere				0.238**
				0.277**
				0.307**
	R ²	0.576	0.623	0.801
	Adjust the R ²	0.566	0.614	0.793
	The F value	54.204	66.013	114.721

Regulation of the action analysis

In order to conduct a more extensive analysis of the regulatory effect of environmental dynamics, this research centralized team atmosphere and environmental dynamics at first, mainly to eliminate collinearity between variables and make the analysis more reliable. Using the hierarchical linear regression of the environment, we put the control variables, environmental dynamics, and interaction items in SPSS to test the regulatory effect of environmental dynamics and obtain the contents shown in Tables 9 and 10.

Table 8 The analysis of environmental dynamics is the results of sharing behavioral regulatory effects with knowledge			
	Model 1	Model 2	Model 3
Constant	3.290 **	3.369 **	3.323 **
You are at your age	-0.086	-0.017	-0.005
Your current cultural level is	0.021	0.006	0.017
Your years of work in the department is	0.066 *	0.019	0.012
Your position in this project team is	-0.007	-0.010	-0.0103
Leadership charm	0.764 **	0.291 **	0.132 **
Environmental dynamics		0.654 **	0.429 **

Leadership charm * Environmental dynamics			0.141 **
R ²	0.632	0.830	0.932
Adjust the R ²	0.626	0.827	0.928
The F value	F = 62.407	F = 89.458	F = 150.538
ΔR ²	0.632	0.198	0.002
p<0.05 ** p<0.01			
Table 9 Results of the behavioral regulation effect of environmental dynamics on moral model and knowledge sharing			
	Model 1	Model 2	Model 3

Table 9 Analysis of environmental dynamics			
Constant	3.082**	3.214**	3.192**3.124**
You are at your age	-0.016	-0.009	-0.007
Your current cultural level is	0.070	0.027	0.031
Your years of work in the department is	0.021*	0.003	0.003
Your position in this project team is	-0.016	-0.012	-0.012
Virtue is exemplary	0.658**	0.224**	0.220**
Environmental dynamics		0.663**	0.657**
Virtue model * environmental dynamics			0.025
R ²	0.526	0.754	0.755
Adjust the R ²	0.519	0.750	0.75
The F value	F = 71.548	F = 94.384	F = 80.830
ΔR ²	0.526	0.228	0.005
p<0.05 ** p<0.01			

The following hypotheses are proposed in this study, summarized, sorted out, and verified in previous studies. This research summarizes the primary test results in Table 9. Model 1 in Table 9 indicates the influence of control variables and leadership charm on knowledge sharing behaviour. Model 2 adds leadership charm and environmental dynamics, and model 3 puts leadership charm, environmental dynamics, leadership charm * environmental dynamics. As shown in Table 9, the leadership charm * environmental dynamic interaction term has a significant impact on the willingness of knowledge transfer. Therefore, environmental dynamics play a significant regulatory role in the relationship between leadership charm and knowledge transfer. Similarly, model 1 in Table 10 shows the influence of control variables and virtue model on knowledge sharing behaviour, model 2 adds moral model and environmental dynamics, and model 3 puts virtue model, environmental dynamics and virtue model * environmental dynamics. As shown in Table 10, the environmental dynamic interaction term is not significant on the willingness of knowledge transfer. Therefore, environmental dynamics is not significant in the relationship between moral model and knowledge transfer. To sum up, because the vision incentive dimension and personalized care

dimension have no impact on knowledge sharing behaviour, the dimension of environmental dynamics and leadership charm has a prominent regulatory role, but not with the moral model dimension, the regulatory role of environmental dynamics can be established.

Discussion

In total, the following hypotheses are proposed in this study, which were summarized and sorted out and verified in previous studies. The author now summarizes the basic test results in Table 10.

Table 10: Summary of the study predictions

Suppose item	Test results
Suppose that the H1 transformative leadership behavior has positive effects on the team atmosphere	Through the
Suppose that H2 transformative leadership behavior has a positive impact with knowledge sharing	Partial pass
Suppose that the impact of the H3 team atmosphere on knowledge sharing within the project team is positively correlated	Through the
H4 assumes that H4 team atmosphere medibetween transformative leadership behavior and knowledge sharing within the project team	Through the
H5 environmental dynamics is assumed to play a regulatory role between transformational leadership behavior and knowledge sharing within the project team	Partial pass

From the hypothetical H1, based on the theoretical model analysis and hierarchical regression analysis results, the author proved that transformative leadership behaviour positively impacts the overall atmosphere of support, innovation, and employee identity atmosphere in the team atmosphere. Moreover, in the model, the research has further subdivided the dimension of transformational leadership behaviour. It has a more profound understanding of the relationship between transformational leadership behaviour and the project team atmosphere. Among the four dimensions, the identity atmosphere has the most positive influence. On the whole, the management behaviour of a single dimension can not perform well in all the atmosphere dimensions, and the management behaviour of different dimensions has a specific utility bias. Excellent transformational leaders need to master comprehensive management skills to effectively adjust and grasp the overall atmosphere of the project team.

Assuming H2 mainly demonstrates the close relationship between transformational leadership behaviour and knowledge sharing. However, the results show that transformative leadership behaviour closely connects to knowledge sharing behaviour in a team. This is closely related to the project team leaders on the team atmosphere. When the leader with higher moral quality infection of team members, team members will accept the change leader tolerance, efforts, dedication, and driven by the team positive dedication, knowledge sharing willingness is virtually enhanced.

This H3 assumption of a positive correlation between team atmosphere and knowledge sharing was verified within the data experiment. Sample data demonstrate that the project team atmosphere has a positive impact on knowledge sharing behaviour. The knowledge sharing line represents the process of individual independent knowledge circulating

through the team and transforming into collective knowledge. In the process of knowledge sharing, the sharing willingness of individuals becomes the key. In the support atmosphere, the resource tilt of innovative ideas and the help from colleagues all strengthen the identity of individuals in the project team and encourage individuals to carry out knowledge sharing behaviour in the team.

Assume H4 mainly on a mediating role between transformative leadership behaviour and knowledge sharing within the project team. Through the comprehensive application of regression typing and the comparison of F values of different simulations, the author finally proved that the team atmosphere plays a mediation role between the transformative leadership behaviour and the internal knowledge sharing of the project team.

Assume H5 believes that environmental dynamics positively regulates the relationship between transformational leadership and knowledge sharing within the team. The analysis model supported this prediction.

From the sample data and related analysis, the research results show that transformational leadership behaviour positively impacts team atmosphere. The dimensions of leadership charm and moral example of transformational leadership positively impact knowledge sharing within the team, and the other dimensions have no impact. Team atmosphere has a positive correlation with the impact of knowledge sharing within the project team. Moreover, Team atmosphere plays an intermediary role between transformational leadership behaviour and knowledge sharing within the project team. The last, Environmental dynamics partially regulates the relationship between transformational leadership and team knowledge sharing sub atmosphere.

There are some differences between the research conclusions and predictions. Considering the real workplace environment, individual differentiated cognition, and leadership behaviour complexity, the research conclusions are basically in line with people's research conclusions. However, there are some differences in specific performance. The transformational leadership behaviour of managers in the project team can have a positive impact on knowledge sharing behaviour. According to the data analysis in the author's research, the performance of transformational leaders in vision incentive, personalized care, moral example and leadership charm can effectively promote the construction of support atmosphere, innovation atmosphere and identity atmosphere in the project team. Under the mediation of team atmosphere, the comprehensive influence of transformational leadership behaviour has been guaranteed to a certain extent. Transformational project team managers have a high moral quality, can strictly demand themselves, and can make certain self-sacrifice for the interests of the collective. This kind of manager is positive and enterprising in thought, have high work enthusiasm, and can better drive the enthusiasm of the whole project team. At the same time, transformational leaders often have solid professional abilities and can better lead the team forward. Under the management of such leaders, the service style of the whole project team will also show a tendency of transformation, which can effectively promote the formation of a harmonious and positive team atmosphere. It also improves the collective cohesion of employees, forms a virtuous circle of mutual help and support, and better achieves the team's goals.

The project team atmosphere under transformational leadership behaviour will also have a positive impact on knowledge sharing behaviour. The behaviour of providing resources and opportunities for excellent ideas in the project team can effectively promote team members to contribute ideas actively and virtually from the exchange and sharing of ideas and knowledge. The support for new ideas and ideas in the project team will imperceptibly cultivate

employees' spirit of daring to think and speak, encourage employees to express their ideas and put forward their views actively, and contribute more ideas to the whole team's work. At the same time, in this environment, employees can also openly predict the place, effectively lubricate the relationship between employees and management, and achieve a good communication cycle from the superior to the superior. Under the continuous influence of the team atmosphere, employees will also slowly cultivate the team's sense of ownership, continuously enhance their sense of belonging in the team, and finally evolve into a selfless dedication to the organization, including contribution and sharing of personal knowledge.

From the survey data obtained in this paper, when the external environment changes sharply, the information exchange in the project team will be more active, and the frequency of knowledge sharing will naturally increase. The knowledge mastered by individuals in the project team is an essential part of the talent trading market. The instability of the external environment has stimulated individuals' desire for the stability of the existing team to a certain extent, and they are willing to contribute their knowledge resources actively. In addition, in a highly dynamic environment, transformational leaders can often perceive the drastic changes in the external environment in advance and actively take corresponding measures in the whole project team to ensure the final implementation of the project. Similarly, the change of the external environment has brought significant changes to the survival and development of the whole team. The team's core objectives focus on dealing with environmental changes and ensuring the survival of the team; the influence of the moral example of the transformational leader on the whole team cannot be strengthened and always maintain a stable level of influence. Transformational leadership pays attention to the cultivation of individual ability and personalized performance of project members. When encountering irresistible changes such as technology updates and policy adjustments, team members could also actively respond and strengthen the overall competitiveness of the team by contributing knowledge resources and other behaviours.

From the sample data and related analysis, the research results show that transformational leadership positively impacts the support, innovation, and employee identity in the team atmosphere. The dimensions of leadership charm and moral example of transformational leadership positively impact knowledge sharing within the team, and the other dimensions have no impact. Team atmosphere has a positive correlation with the impact of knowledge sharing within the project team. Team atmosphere plays an intermediary role between transformational leadership behaviour and knowledge sharing within the project team. Environmental dynamics partially regulates the relationship between transformational leadership and team knowledge sharing sub atmosphere.

Recommendation

Pay attention to the selection and training of project team managers

From the overall results, the transformative leaders can influence the knowledge sharing behaviour within the team under the intermediary role of the project team atmosphere. The noble character of the leader, the selfless dedication to the project team, and the role of individuals in the professional and technical example could encourage the individual knowledge sharing behaviour in the project team. It also promotes the transformation of personal knowledge into the collective knowledge and drives the project team's innovation and even the company.

From the perspective of enterprise knowledge management, improving the comprehensive quality of project managers could effectively drive the transformation of

enterprise knowledge and promote the active innovation of enterprises. The modern quality theory believes that the characteristics of leaders are gradually formed in practice, which can be shaped through training and cultivation. In this theory, successful leaders need to improve themselves through constant practice; similarly, managers with relatively weak management skills can improve through later training. Considering the urgent requirements of the external environment for the development of the enterprise, the enterprise managers should pay attention to the selection and training of the project team managers from the very beginning.

While actively exploring excellent managers who pay equal attention to business ability and personal quality, enterprise leaders also need to control the comprehensive quality of existing managers. Through training demand analysis and quality analysis, clear the project team needs in transformational leadership behavior, especially in moral model, leadership charm managers, and based on the relevant professional theory to determine the training plan, and through case teaching, ideological and moral training, leadership course and other training and practice, shape the management of transformative leadership behavior, improve the leader thinking mode, help project team leaders better manage the project team members in the actual work process.

Pay attention to the influence of the team atmosphere

Under the intermediary role of the team atmosphere, the transformative leadership behaviour can bring great help to the knowledge sharing behaviour within the project team, effectively promote the transformation of knowledge within the project team, and finally form the unique competitiveness of the project team. Based on this fact, senior enterprise leaders need to emphasize the association between leadership behaviour and team atmosphere when promoting transformational leadership behaviour. They should treat the improvement of team atmosphere as a strategic corporate goal. They need to start to instil the essence of implementing transformational leadership behaviour level by layer from the top level.

To be more specific, transformative leadership behaviour requires managers to improve their organization and leadership ability. Constantly enrich and improve the leadership theoretical knowledge, impress and influence the employees with their leadership charm, so that the employees can wholeheartedly follow the leaders, obey the leaders, and are willing to follow the leaders to complete the organizational goals. Managers must observe and analyze their subordinate characteristics, adopt different leadership methods from person to person, provide customized care and help, and enhance their psychological sense of belonging to the organization. Implementing these behaviours can not be straightforward for employees but requires managers to exert their leadership ideas to control the project team atmosphere and have an imperceptible influence on employee behaviour through the team atmosphere. In the specific leadership behaviour practice, assertive leadership behaviour will often stimulate the rebellious psychology of employees, but the behaviour implication generated through the team atmosphere will stimulate their autonomy.

Actively adjust the employee mentality according to the changes in the external environment

The experimental

results of this study show that external environmental dynamics can exert a positive regulatory effect on transformative leadership behaviour and the knowledge sharing of team members, especially in terms of leadership charm display. The leader of the project team needs to have specific practical skills and professional achievements. In this way, detailed guidance can be given when the team members discuss or deviate and finally make decisions to truly help share the musical knowledge within the project team into the actual project output.

Especially in a highly dynamic environment, the professional quality of leaders can better drive the improvement of the team atmosphere. Team managers need to comprehensively consider the psychological changes caused by employees due to the external environment when implementing transformational leadership. Moreover, managers should inject personal expertise and personal leadership into the whole team to give team members better confidence and jointly deal with the changes in the external environment.

In this case, the improvement of the team management system can better implement leaders' will and show the personal charm of leaders. Leaders could take external environment change as an opportunity to establish a perfect appraisal mechanism. Using material incentive and spiritual encouragement measures stimulate team members' enthusiasm and work enthusiasm, at the same time to encourage team members to be constantly aggressive, pursue progress, enhance their subjective initiative of knowledge learning, knowledge sharing. On the other hand, leaders also need to arrange specific pressure relief training and lectures and provide channels for team members to relieve pressure, such as organizing basketball games and theme parties such as sports and entertainment activities, to relieve the psychological pressure of team members many aspects.

Reference

- Downton, J.V. (1973). *Rebel leadership: Commitment and charisma in the revolutionary process*. Free Press.
- Burns, J. M. (1987). *Presidential Government: The Crucible of Leadership*. Front Cover. Avon Books,
- Podsakoff, O., & Scott, B.M. (1990). Organizational Citizenship Behavior: Its Nature, Antecedents, and Consequences. Thousand Oaks.
- Anderson, N., & West, M.A. (1996). The Team Climate Inventory: Development of the TCI and Its Applications in Teambuilding for Innovativeness. *European Journal of Work & Organizational Psychology*, 5 (1), 53-66.
- West, M.A., & Anderson, N.R. (1996). Innovation in top management teams. *Journal of Applied Psychology*, 81 (6), 680-693.
- Van, B.W. (2002). Supervisory behavior, reciprocity and subordinate absenteeism. *Leadership & Organization Development Journal*, 23 (2), 84-92.
- Yukl, G. (2008). How Leaders Influence Organizational Effectiveness. *The Leadership Quarterly*, 19 (6), 708-722.
- Bock, G.W., & Zmud, R.W. (2005). Behavioral intention formation in knowledge sharing: Examining the roles of extrinsic motivators, social-psychological forces, and organizational climate. *MIS Quarterly*, 7 (3), 41-46.

A Study of Inter-generational Differences Among Bank Employees

Xia Hu

Chinese Graduate School, Panyapiwat Institute of Management

E-mail: 3144248082@qq.com.

Abstracts

The social network theory and work family boundary theory both are used into the research background of inter-generational differences. The paper expands the research field of social network theory and work family boundary theory, studies the evolution law of social network and its employees' work family boundary with the evolution of the times. According to the above directions, traditional corporate banks are selected as the research object. The bank employees with a relatively stable group of senior, middle-aged and young people. The objects are bank employees. The social support of bank employees is independent variable while the work boundary preference of bank employees is dependent variable. Different ages of the bank employees is adjusting variable. Then to build the research model of this paper.

With the method of quantitative research, a more mature research scale was selected to measure the main variables involved in the study. According to the scale, a questionnaire was designed and distributed through Questionnaire Star. After the validity and reliability of the data were tested, the correlation and regression analysis then carried out. Finally shows the following conclusions. There are intergenerational differences in social support and work boundary preferences of bank employees. The results can provide a theoretical basis for the management of bank employees among different ages. Differences should be shown in the detail management of employees among different ages. Enterprises should pay attention to the intergenerational experience inheritance among employees.

Keywords: Social Support; Inter-generational Differences; Work Boundary Preferences; Bank Employees

Introduction

First, intergenerational differences are introduced into the research of social network theory. The original static social network is added to the time variable which means there are intergenerational differences and characteristics in social network. Second, intergenerational differences are introduced into the work family boundary theory. Time variables are also introduced into the work family boundary theory which means there are intergenerational differences and characteristics in the family work boundary preference of employees. Third, combine the change of social network theory with work family boundary preference over time

to observe whether it has correlation impact. It shows that there are intergenerational differences and characteristics between social network and work family boundary preference. There is no relevant literature on intergenerational differences in social network theory and work family boundary theory. This study bridging this theoretical gap, puts the social network theory and work family boundary theory into the research background of intergenerational differences. It expands the research field of social network theory and work family boundary theory, adds a time axis to the two theoretical studies, and studies the evolution law of social network and its employees' work family boundary with the evolution of the times. With the high development of China's contemporary society, there are differentiated behavior patterns between generations. This difference has a broader research space and practical application space. Because there are obvious intergenerational differences among enterprise employees in China. According to the above literature, we can predict the dependence of senior, middle-aged and young employees on social network and the preference of work family boundary, and study whether the selection preference of social network and work family boundary has the law of intergenerational evolution.

Research Objectives

Based on social network theory and work family boundary theory, this study analyzes the intergenerational evolution and regularity of different intergenerational bank employees' social support and work boundary preference which provides theoretical suggestions for bank employee management between different generations.

Research Methodology

After measuring social support, we can further study whether exist intergenerational differences in social support. According to the research results of intergenerational differences, completely different key events experienced in the key growth period for each generation. It leads to some common psychological and behavioral characteristics of a generation, which are different from those of other generations. Class divides Americans into four generations. The personality traits of different generation are significantly various in anxiety, depression, self-esteem and narcissism. Based on the above results, this study divides bank employees into three generations, senior, middle-aged and young employees. Senior employees refer to those who born in 1960s and 1970s. Middle-aged employees refer to those who born in 1980s. Young employees refer to those who born in 1990s and 2000s. With the above social support measurement tools to measure the social support among the three generations of bank employees of different ages. To find whether there are intergenerational differences, the change trend, and whether the social support becomes stronger or weaker as a whole.

Research Conceptual Framework

Based on the previous literature basis and theoretical assumptions, this chapter selects an appropriate scale for the variables involved in the theoretical model and assumptions, collects large-scale data through the formed questionnaire, tests the effectiveness of the questionnaire data through reliability and validity analysis and confirmatory factor analysis, and finally uses it for hypothesis testing.

Measurement of Variables

The variables involved in this study include: the independent variable is the social support of bank employees; the dependent variable is the bank employee's work boundary preference while the adjustment variable is the age of bank employees.

For the measurement of the age of bank employees, the age of bank employees refers to dividing employees into three age groups: under 30 years old, 31-40 years old and over 40 years old. To study the behavior characteristics of employees of different ages. Then use the measurement tools of social support and work boundary preference to measure whether there are differences in bank employees' social support and work boundary preference of different ages. If bank employees of different ages have intergenerational differences in social support and work boundary preference, how about the change trend?

The Social Support Rating Scale compiled by Xiao Shuiyuan in 1986 was selected for the measurement of social support. The scale has been used repeatedly in many studies and showed good reliability and validity.

Research Results

Main Effect Hypothesis Verification

According to the research model, this section studies whether the H3 hypothesis is tenable:

H3: There is a negative correlation between bank employees' social support and employees' work boundary preference.

Then to verify the correlation between bank employees' social support and work boundary preference.

Table 1 Correlation Between Social Support and Family Boundary of Bank Employees

Relevance			
		B (Social Support of Bank Employees)	D (Employee Work Boundary Preference)
B	Pearson Correlation	1	-.050
	Significance (Bilateral)		.305
	N	418	418
D	Pearson Correlation	-.050	1
	Significance (Bilateral)	.305	
	N	418	418

There is no significant correlation between bank employees' social support and bank employees' work boundary preference. It indicates that the hypothesis of correlation between employees' age difference and employees' work boundary preference is not tenable. According to the research model, the age of bank employees is still used as the adjustment variable between bank employees' social support and employees' work boundary preference. Therefore, it is necessary to verify the correlation between bank employees' social support and employees' age, and study the correlation between bank employees' work boundary preference and employees' age to see whether the two variables should be related through the adjustment of employees' age.

H1 Hypothesis Verification

According to the research model, this section studies whether H1 hypothesis is tenable:

H1: The age of bank employees is positively correlated with social support.

H1a: The social support of young employees of the bank is weak.

H1b: The social support of middle-aged employees of the bank is moderate.

H1C: Senior employees of the bank have strong social support.

Verify the correlation between the age of bank employees and social support.

Table 2 Correlation Between Social Support and Age of Bank Employees

Relevance			
		A2 (Age)	B (Social Support of Bank Employees)
A2	Pearson Correlation	1	.296**
	Significance (Bilateral)		.000
	N	418	418
B	Pearson Correlation	.296**	1
	Significance (Bilateral)	.000	
	N	418	418
**. There was significant correlation at the .01 level (bilateral).			

The Pearson correlation value of the two variables of bank employees' age and social support work is 0.296 **, which is significantly correlated at the level of .01 (bilateral).

According to the survey of bank employees, it is found that the main age group of bank employees is 21-30 years old, accounting for 42.82%; 31-40 years old, accounting for 27.75%; 41-50 years old, accounting for 17.7%; Only 5.02% were under 20 years old. The number of samples over the age of 50 accounts for 6.7%. So the samples under the age of 20 are merged into those under the age of 21-30, which are counted as under the age of 30. The bank employees over 50 years old are merged into 41-50 years old and are counted as over 40 years old. Therefore, the bank employees are divided into three age groups: young, middle-aged and senior bank employees. The statistical results are shown in Table 3.

Table 3 Age Group of Bank Employees

Age	Number of People	Proportion of Personnel (%)
Under 30	200	47.85
31-40 years old	116	27.75
Over 40	102	24.4

The workload table (b) of social support of bank employees in three age groups is counted by Excel. The results are shown in table 4.

Table 4 Relationship Between Age Group and Social Support of Bank Employees

Age	Number of People	Proportion of Personnel	B-term Average
Under 30	200	47.85%	37.67
31-40 years old	116	27.75%	41.28
Over 40	102	24.4%	43.15

As it can be seen from table 10, the average value of item B of 200 bank employees under the age of 30. That means the data of social support is 37.67, which is significantly lower than 41.28 in the age group of 31-40 and 43.15 in the age group of over 40. The highest average value of social support is 5.48 points higher than the lowest average value. It shows that the younger the bank employees are, the lower the social support is, which confirms H1a: The social support of young employees is weak. The older the bank employees are, the higher the social support is, which confirms H1C: The senior employees have stronger social support. The average value of item B of middle-aged employees is in the middle, which confirms the hypothesis H1B: The social support of middle-aged employees is moderate. This confirms hypothesis H1: The age of bank employees is positively correlated with social support.

5.3 H2 Hypothesis Verification

According to the research model, H2 is assumed as follows:

H2: The age of bank employees is negatively correlated with employees' work boundary preference. From the hypothesis of the correlation between employees' age differences and employees' work boundary preferences, three research hypotheses based on this hypothesis are derived as follows:

H2a: The working boundary of young employees of the bank is strong.

H2b: The working boundary of middle-aged employees in the bank is moderate.

H2c: The working boundary of the bank's senior employees is weak.

Verify the correlation between bank employee age variable and bank employee work boundary preference.

Table 5 Correlation Between Employee Age and Work Boundary Preference

Relevance			
		A2 (Age)	D (Employee Work Boundary Preference)
A2	Pearson Correlation	1	-.099*
	Significance (Bilateral)		.044

	N	418	418
D	Pearson Correlation	-.099*	1
	Significance (Bilateral)	.044	
	N	418	418
*There was significant correlation at the level of 0.05 (bilateral).			

It can be seen from table 11 that the age variable of bank employees is significantly correlated with the two variables of work boundary preference. The data of family boundary preference scale (D) of bank employees in three age groups are counted by Excel. The results are shown in Table 6.

Table 6 Relationship Between Age and Work Boundary Preference of Bank Employees

Age	Number of People	Proportion of Personnel	D-term Average
Under 30	200	47.85	17.17
31-40 years old	116	27.75	16.47
Over 40	102	24.4	15.38

As can be seen from table 12, the D-item average value of 200 bank employees under the age of 30. It means the data of family impact workload table is 17.17, which is significantly higher than 16.47 in the age group of 31-40 and 15.38 in the age group of over 40. It shows that the younger the bank employee is, the stronger the work boundary is, which confirms the hypothesis H2A: The young employee has a stronger work boundary. The older the bank employee, the weaker the work boundary, which confirms the hypothesis H2C: The older the employee, the weaker the work boundary. The mean value of item D of middle-aged employees is in the middle, which confirms the hypothesis H2B: The work boundary of middle-aged employees is moderate. This confirms the hypothesis H2: Employee age is negatively correlated with employee work boundary preference.

Verification of Regulatory Effect

According to the model, the age of bank employees is taken as the adjustment variable between bank employees' social support and bank employees' work boundary preference to study the relationship between the three. That means the product of the original irrelevant bank employees' social support multiplied by bank employees and bank employees' boundary preference. The results are shown in table 7.

Table 7 Correlation Between Age * Social Support and Work Boundary Preference of Bank Employees

Relevance			
		A2*B (Employee Age * Social Support)	D (Employee Work Boundary Preference)
V3	Pearson Correlation	1	-.107*
	Significance (Bilateral)		.029
	N	418	418
V4	Pearson Correlation	-.107*	1
	Significance (Bilateral)	.029	
	N	418	418
*There was significant correlation at the level of 0.05 (bilateral).			

It can be seen from table 13 that after the bank employee's age * social support, the correlation with the employee's work boundary preference is verified. Due to the adjustment of the employee's age, the Pearson correlation value is -0.107 *, and the correlation between the two sides is *, which is significantly correlated at the level of 0.05 (bilateral), This proves that the age of bank employees plays a regulatory role between social support and employees' work boundary preference.

Then, the variable of social support is grouped with the variable of bank employee age, which is divided into young employee group (under 30 years old), middle-aged employee group (31-40 years old) and senior employee group (over 40 years old). After that, calculate the average value of this group, and then compare it with the average value of the variable of employee work boundary preference. Through Excel table, the data mean of social support workload table (b) and work boundary preference (d) of bank employees in three age groups are compared. The results are shown in table 8.

Table 8 Relationship Between Age, Social Support and Work Boundary Preference of Bank Employees

Age	Number of People	Proportion of Personnel	B-term Average	D-term Average
Under 30	200	47.85	37.67	17.17
31-40 years old	116	27.75	41.28	16.47
Over 40	102	24.40	43.15	15.38

As it can be seen from table 14, the average value of item B of 200 bank employees under the age of 30. The average value of social support data is 37.67, and the average value of work boundary preference is 17.17; The average value of social support data in the age group of 31-40 years is 41.28, and the average value of work boundary preference is 16.47. The mean value of social support data for the age group over 40 is 43.15, and the mean value of work boundary preference is 15.38. It shows that the younger the bank employee is, the lower the social support is and the higher the preference value of work boundary is, which confirms that H3a: The lower the social support is, the stronger the work boundary is. The older the bank employees, the higher the social support and the lower the preference value of work boundary, which confirms that H3C has higher social support and weaker work boundary. The average value of item B of middle-aged employees is in the middle, which confirms the assumption that H3B has moderate social support and moderate work boundary. This confirms the hypothesis that H3 bank employees' social support is negatively correlated with employees' work boundary preference. The age of bank employees plays a moderating role between two sets of variables: social support and employees' work boundary preference.

Regression Analysis

The regression analysis of the above model variables is carried out by SPSS software to further verify whether the hypothesis is valid.

The variables of social support and the age of bank employees are regressed by SPSS software to form tables 9 to 12.

Table 9 Summary of Regression Analysis Between Social Support and Age of Bank Employees

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjust R Square	Error of Standard Estimation	Durbin-Watson
1	.296a	.088	.085	.970	1.670

Table 12 Collinearity Diagnosis of Social Support and Age of Bank Employees

Collinearity Diagnosis ^a					
Model	Dimensi on	Characteristi c Value	Conditional Index	Variance Ratio	
				(constant)	B
1	1	1.980	1.000	.01	.01
	2	.020	9.902	.99	.99
a. Dependent Variable: A					

According to table 16, the variance expansion factor of social support is VIF with the value 1, which indicates that the multi collinearity between variables is weak. Similarly, the tolerance value of variables is 1, indicating that the collinearity is weak. According to the eigenvalues in the collinearity diagnosis table in Table 17, both eigenvalues of model 1 are greater than 0, which further indicates that there is no obvious collinearity. Therefore, multiple regression analysis can be carried out based on Model 1. According to the summary table in table 14, the R value of model 1 is 0.296, while the R square is 0.088, and the adjusted R square is 0.085. The regression interpretation percentage of model 1 is relatively low and the fitting effect is low. DW value, i.e. Debin Watson value, is used to test whether the residuals in the regression model are independent. When the value is close to 2, there is no correlation between the residual terms. The DW value of this model is 1.670, so there is no too serious auto-correlation problem in this model. It can be seen from the analysis of variance in table 15 that the F value is equal to 39.959, the Sig value is 0.000, that is, the p value is less than 0.01, which further shows that the regression effect of the model is good, the model construction is feasible, and the linear relationship between social support and the age of bank employees is significant. According to table 16, the regression coefficient between social support and the age of bank employees is 0.296, the test statistic is 6.321, and the corresponding p value is 0.000, indicating that social support is positively correlated with the age of employees at the significant level of 1% of the confidence interval, which verifies the hypothesis. The variables of bank employees' age and work boundary preference are analyzed by SPSS software, and tables 13 to 16 are formed.

Table 13 Summary of Regression Analysis Between Age of Bank Employee and Employee Work Boundary Preference

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjust R Square	Error of Standard Estimation	Durbin-Watson
1	.099a	.010	.007	1.011	1.576
a. Predictive Variable: (constant) D					
b. Dependent Variable: A2					

Table 14 Analysis of Variance Between Age of Bank Employees and Employees' Preference for Work Boundary

Anova ^a						
Model		Sum of Squares	df	Average Square	F	Sig.
1	Regression	4.168	1	4.168	4.079	.044b
	Residual	425.021	416	1.022		
	Total	429.189	417			
a. Dependent Variable: A2						
b. Predictive Variable: (constant) D						

Table 15 Regression Analysis Results of Bank Employee Age and Employee Work Boundary Preference

Coefficient ^a									
Model	Non Standardized Coefficient		t	Sig.	Relevance			Collinearity Statistics	
	B	Standard			Zero Order	Partial	Part	Tolerance	VIF

		Error	on			r					
1	(Co nsta nt)	3.07 0	.151		20.3 57	.000					
	D	-.01 7	.009	-.099	- 2.02 0	.044	-.099	-.099	-.099	1.00 0	1.000
a. Dependent Variable: A2											

Table 16 Collinearity Diagnosis of Bank Employee Age and Employee Work Boundary Preference

Collinearity Diagnosis ^a					
Model	Dimensi on	Characteristi c Value	Conditional Index	Variance Ratio	
				(Constant)	D
1	1	1.945	1.000	.03	.03
	2	.055	5.932	.97	.97
a. Dependent Variable: A2					

According to table 20, the variance expansion factor of bank employees' boundary preference is VIF with value 1 which indicates that the multi collinearity between variables is weak. Similarly, the tolerance value of variables is 1, indicating that the collinearity is weak. According to the eigenvalues in the collinearity diagnosis table in table 21, both eigenvalues of model 1 are greater than 0, which further indicates that there is no obvious collinearity. Therefore, multiple regression analysis can be carried out based on Model 1. According to the summary table of model 1 in table 18, the R value of model 1 is 0.099, while the R square is 0.010, and the adjusted R square is 0.007. The regression interpretation percentage of model 1 is relatively low and the fitting effect is low. DW value, i.e. Debin Watson value, is used to test whether the residuals in the regression model are independent. When the value is close to 2, there is no correlation between the residual terms. The DW value of this model is 1.576, so there is no too serious auto-correlation problem in this model. It can be seen from the analysis of variance in Table 19 that the F value is equal to 4.079, the sig value is 0.000, that is, the p value is less than 0.01, which further shows that the regression effect of the model is good, the construction of the model is feasible, and the linear relationship between the work boundary preference of bank employees and the age of bank employees is significant. According to table 20, the regression coefficient between bank employees' work boundary preference and bank employees' age is 0.099, the test statistic is -2.02, and the corresponding p value is 0.044,

indicating that there is a negative correlation between bank employees' work boundary preference and employees' age at the significant level of 5% of the confidence interval, which verifies the hypothesis.

Discussion

Taking the bank employees in China as the research object, this paper analyzes the differences of social network and work boundary among different generations. Then comes to the following conclusions:

There are intergenerational differences in the social support of bank employees

There are significant differences in the social support of bank employees of different ages. The social support of senior bank employees is higher and that of younger bank employees is lower. The social support of bank employees is positively correlated with the age of bank employees.

There are intergenerational differences in bank employees' work boundary preferences

There are obvious differences in bankers' work boundary preferences at different ages. The senior bank employees' work boundary is weak, and the younger bank employees' work boundary is strong. Bank employees' work boundary preferences are negatively correlated with the age of bank employees. It confirms that there are obvious intergenerational differences in China's social network and individual work boundary therefore expands the research scope of social network theory and work family boundary theory. In social network, the individual's social support continues to decrease, while the work boundary continues to strengthen. The individual becomes more and more independent in the network, thus the social network connection shows an overall weakening trend. It can be applied in sociology, management, enterprise internal system formulation and so on.

Recommendation

According to the above results, we can see that there are intergenerational differences in social network theory and work family boundary theory. Individuals of different ages have different behavior patterns, while individuals of the same age have more similar behavior patterns, which has a broader application space in the formulation of internal systems in enterprises.

There should be differences in detail management of employees of different ages

According to the results of this study, we can see that the work boundary of senior employees is obviously weak, which means that senior employees combine work and life more closely and are more likely to accept overtime and other work arrangements. However, the younger employees are obviously stronger on the work boundary, which means they separate work and life. They are not willing to accept the organization's overtime and other work arrangements. In this way, enterprises should pay more attention to the timeliness of young employees' performance in the management. That means complete the enterprise's work arrangement within a certain working time limit, respect employees' work family boundary preferences, and help young employees better coordinate the contradiction between work and family. Benefit reward can be strengthened among senior employees, and flexible work system can be introduced into the management of young employees.

Enterprises should pay attention to intergenerational experience inheritance among employees

The phenomenon of intergenerational differences among employees in enterprises makes the knowledge sharing behavior of senior employees particularly important. It has become an important way for enterprises to obtain sustainable competitive advantage. According to the research results, we find that senior employees have obvious advantages in social support. They get more diversified social support, while employees' social support must be reflected in employees' performance. Therefore, enterprises should pay attention to the collocation and combination of employees of different ages, make senior employees become the focus and center of knowledge management through work cooperation, expand the personal experience and theory of obtaining social support into team consensus and experience through intergenerational collocation and combination, so as to improve the performance of the whole team.

Reference

- Gao, Z.H., & Zhao, C. (2014). Why is it so difficult to work and family? Discussion based on work family boundary theory. *Journal of Psychology*, 46 (4), 552-568.
- Xiao Shuiyuan. (1994). The theoretical basis and research application of social support evaluation scale [J]. *Journal of Clinical Psychiatry*, 4 (2), 98-100

The Influence of Industrial Diversification in Transforming Production Mode on the Synthetic Efficiency for Herder : Taking the Yili River Valley as an Example

Lu Tang and Shenglong Han

chinese Graduate School, Panyapiwat Institute Of Management
Corresponding Author, E-mail: 1399947614@qq.com

Abstracts

The purpose of this study is exploring how to enhance the synthetic efficiency after herders transform their production mode, solving the contradiction between livelihood and environment. This study uses some of methods, including literature research , field visit, quantitative analysis method to make research and verification. There are several procedure in the research: Firstly, the historical evolution process and the discussion on transformation of production mode for herdsman, as well as the research progress on efficiency, relevant research methods are summarized. Secondly, we supposed the diversification of related industry can improve the comprehensive benefits of transforming production mode for herdsman. Thirdly, field visits and telephone interviews were conducted to obtain several production modes which was analyzed and quantified by the formula devised with the degree of using grassland resources to achieved industrial diversification. Fourthly, the comprehensive benefit evaluation system should be established to evaluate the comprehensive benefit of several production modes by AHP-Fuzzy Comprehensive Evaluation Method. Fifthly, these production modes quantified by the hypothesis of research, were corresponded with their value of comprehensive benefit to test the influence of the diversification on the comprehensive benefit by the second-order least square analysis which is used to verify the influence of the diversification on the comprehensive benefit.

Through the above analysis and research. The result is shown that the production mode with the industrial diversification of grassland resources can boost comprehensive efficiency of herders.

Keywords: The Influence of Industrial Diversification; The Synthetic Efficiency of Herders; Transforming Production Mode; The Yili River Valley

Introduction

Yili is located in the northwest border area of China. The Yili Valley not only has the richest precipitation resources in Xinjiang, but also boasts amazing natural resources such as wild fruit forests, extensive and dense virgin forests, and gene pool of wild animal and plant resources, which are rare in the world. However, there have been some ecological and economic problems in this area, such as grassland degradation, invasive growth of poisonous herb, and continuous decrease of income of breeding in recent years. An even severer consequence was that the ecological system completely destroyed as improper production mode in the current situation that there are some behindhand production modes such as

Grazing breeding consuming largely insufficient nature resources as well as growing population at the same time. It is an inevitable trend for local herdsmen to solve their livelihood to implement the transformation of production modes which are sustainable . This paper proposes that the trend of industrial diversification in the utilization of grassland resources will be conducive to the improvement of comprehensive benefits for herdsmen. (Nari G.L, 2019 : 128)

Research Objectives

The Comprehensive Benefits Can Be Boosted For Herdsmen By The Diversification Of Utilization For Grassland Resources

This paper for solving the difficult problems of grassland ecological environment deterioration, herdsmen livelihood, in the current under the situation of production technology by leaps and bounds, the use of information technology, the emergence of the concept of industrial structure, development progress and breakthrough for herdsmen put forward the sustainable utilization of grassland resources of the new mode of production, and in combination with specific examples of argumentation and quantitative validation of new mode of production mode of comprehensive benefits.

The Herdsmen's Competitiveness Is Expected To Improve In Converting Production Mode

According to the commercial ecology theory, it is proposed to realize the diversification of grassland resources development industry in the new production mode and to promote the improvement of comprehensive benefits for herdsmen converting production mode. We will see the continuous evolution of the commercial system from the perspective of commercial ecology. The transformation of the production mode for herdsmen is the process of their own development. How to improve the production capacity under the current environment of resource reduction and fierce commercial competition is the key to solve the problem in the research.

Research Methodology

This study through questionnaires, field visits and telephone access for nomads and research area about the form of the actual situation of production and data, including 600 questionnaire distributed, herding families understand the study area and the production of basic situation, in the form of field visits and telephone for typical production instance, scope of production instance is mainly around the development and utilization of grassland resources of different industries such as animal husbandry, planting plants (especially characteristic), travel, etc.; Different forms of organization, such as retail, cooperatives, large households, companies, etc.; Different production modes, such as combination of planting and breeding, planting and breeding + processing, planting and sightseeing, planting and processing, etc. 30 cases were interviewed. Program for Research in Social Sciences were used for data processing.

Research Conceptual Framework

The variables in this study is the industrial diversification of the development and utilization of grassland resources in the new mode of production as the explanatory variable, which was analyzed and quantified by the formula devised with the degree of using grassland resources to achieved industrial diversification according the data from field visits and telephone interviews.

The explained variable is the comprehensive benefit of the herdsmen's transformation of production mode, whose value come from the comprehensive benefit evaluation system assessed by AHP-Fuzzy Comprehensive Evaluation Method. (You Q.W. , 2013 : 208)

The Development And Utilization Of Grassland Resources Are Diversified

The diversity of value of grassland resources has been reflected since ancient times. Since the origin of agricultural civilization in ancient times, grassland resources have provided everything for people living on the grassland, such as food, clothing, tents, transportation tools, medicine, etc., as well as grassland production technology and knowledge, grassland culture and so on. In order to adapt to the changes of The Times with population growth, limited resources and rapid development of productivity, the diversity of grassland resource value should be reflected in different forms, which can not only meet the survival needs of people on the grassland, but also be another way for people to live in harmony with nature and realize the endless life. Therefore, to realize the diversified development of grassland resource industry is the need of grassland people and grassland nature living in this era. Industrial diversification of grassland resource utilization can bring more income sources to local herdsmen, and coupling the protection of grassland ecological diversity with industrial diversification. The conditions for the development and utilization of grassland resources to achieve industrial diversification are the expansion of scientific research field and the improvement of ability, the deepening of industrial development and the refinement of social division of labor.

In a specific example, the number of industrial chains and the number of fields involved are used to determine the value of industrial diversification. If the retail farming mode is single and only involves farming, the diversification value is 2; Cooperative breeding mode involves multiple values of breeding and sales 4; The multivariate value of characteristic plant planting is 4, that of raspberry and other edible plants is 9, and that of cooperative planting, breeding, combination and processing is 8.

The development and utilization of grassland resources are diversified = Number of industrial chains + Number of Fields covered (Jiang D.M, 2012 : 196)

The Comprehensive Benefit Of Herdsmen's Production

This study involved herdsmen's production comprehensive benefits mainly refers to the economic and environmental benefits, herders' current evaluate the comprehensive benefit of different production mode, there are mainly traditional retail breeding, planting and raising combination of cooperative breeding, cooperative, characteristics medicinal plants, edible plants, planting and raising + processing, planting, processing and tourism, etc. The comprehensive benefit is evaluated by AHP-fuzzy synthesis method.

Table 1 Variable definition table

Variable types	variable	Variable calculation
Explained variable	The comprehensive benefits of changing the mode of production, EF	AHP-fuzzy comprehensive analysis method (See Section 7.2 for details.)
Explanatory variables	The development and utilization of grassland resources are diversified, ID	Number of industrial chains + Number of Fields covered

Research Results

Determination Of Comprehensive Benefits Of Herdsmen's Production

The transformation of production mode mainly introduces the scale breeding mode suitable for the local area. The new breeding mode described in this paper is the animal husbandry production carried out by the combination of enterprises + cooperatives + herders to carry out grassland agriculture and grazing breeding and other breeding methods, which is convenient for predicting the benefits. We take cattle raising as an example. The exploitation and utilization of wild edible plant is taken as an example of cultivated plant, and the cultivation of wild medicinal plant is taken as an example of ligustilide. New tourism refers to the export of local cultural products, special foods and handicrafts in the form of basic tourism, which takes various forms. The comprehensive benefits of grassland tourism can be calculated according to the benefits obtained from the latest forms of tourism.

According to the production situation of the examples and the suggestions of experts, the quantitative values of production indicators for different production modes utilizing grassland resources development were obtained in the study, as shown in Table 2.

Table 2 Value table of benefit indexes of different production modes of combination of agriculture and animal husbandry in the study area

	Index layer	EF1	EF2	EF3	EF4	EF5	EF6	EF7	EF8
X1	Y11	4	5	5	6.2	7.2	7.2	7.2	7.2
	Y12	1	2	3	3	6	10	11	6
	Y13	3	4	4	4	8	9	9	8
	Y14(-)	8	4	5	5	3	2	3	3
X2	Y21	2	5	9	9	5	5	9	9
	Y22	3	7	7	7	7	7	7	7
	Y23	5	7	9	9	7	7	9	9

	Y24	4	9	9	9	8	8	9	9
	Y25 (-)	6	4	4	2	0	0	2	4
	Y26	8	9	7	8	9	9	8	8

Examples Of The Determination Of Comprehensive Benefits

According to the examples, this paper evaluates the comprehensive benefits of retail farming mode, cooperative farming mode, ligustilian farming, raspberry farming, cooperative farming + planting, cooperative farming + planting + processing, raspberry farming + processing + sightseeing tourism. According to the above methods, the comprehensive benefit values are 0.1844, 0.3131, 0.3456, 0.3342, 0.3505, 0.4057 and 0.4726 respectively.

Table 3 Comparison table of diversification value and comprehensive benefit of different production modes

	Production mode	Diversified values	Comprehensive benefit value
The traditional model	Retail breeding model, EF1	2	0.1844
organized culture mode	Cooperative breeding mode, EF2	4	0.3131
	the Chaff planting, EF3	4	0.3456
	Tree blackberry planting, EF4	4	0.3342
	Cooperative farming + planting, EF5	6	0.3505
	Cooperative breeding + planting + processing, EF6	8	0.4057
	Raspberry planting + processing + sightseeing tour, EF7	9	0.4726

Correlation Verification

The second-order least square analysis showed that the P value of the impact of industrial diversification on the comprehensive benefits of grassland resource development and utilization was 0.009, which indicated that the explanatory variable of grassland resource had a very significant impact on the comprehensive benefits ($P < 0.01$) (see Tables 4 and 5).

Table 4 Second-order least square analysis of variance (ANOVA)

	Sum of squares	df	mean square	F	Sig.
equation regression	.036	1	.036	16.799	.009
equation residual	.011	5	.002		
equation total	.047	6			

Table 5 Verification coefficient table of second-order least square analysis of variance

	Unnormalized coefficient		Beta	t	Sig.
	B	Standard error			
equation (constant)	.228	.033		6.880	.001
The development and utilization of grassland resources are diversified	.031	.008	.878	4.099	.009

Discussion

In the follow-up research, it is necessary to make precise valuation or measurement of the quantification of industrial diversification value of explanatory variables, and the comprehensive benefit index needs to be optimized, so as to reduce the influence of subjective factors on practical research and propose more reasonable research methods as supplements and supports for research theory and practice.

Recommendation

According to the overall results of this study, the quantitative research of comprehensive benefits with industry diversification could be used to show that the establishment of the research hypothesis in herdsmen transformation of the production mode is feasible for industry diversification trend, which help community with herder to survive in the business system, and is conducive to the sustainability of ecological environment protection and development.

On the basis of the development of local natural resources there is a preliminary plan to increase its added value and trend in research area as well as the prototype of the industry diversification, and grassland resources function is to provide animal forage, energy output biomass, medicinal plants, the gene pool of resources in the light of the generalization of ecosystem assessment organization. Furthermore, the value of its resources are far from is untapped. We believe that diversification industry of utilization with grassland resources will help local herdsmen to improve comprehensive benefit in transforming of production mode

and achieve highly returns, through effective application of scientific production technology and The depth of technical research in the future .

Reference

- Nari G.L. (2019). *A Comparative Study on the Causes of Population Migration in Pastoral Areas under Different Types of Grassland Use* .Master's Dissertation, Inner Mongolia Normal University.
- You Q.W. (2013). *Research on shareholding system feeding mode in dairy farming community* .Master's thesis, Tianjin University.
- Jiang D.M. (2012). *Research on Ecological Migration in Grassland and Pastoral Areas* .Ph. D. Dissertation, Northwest A&F University.

การใช้หลักกฎหมายบังคับเด็ดขาด กรณีสนธิสัญญาห้ามอาวุธนิวเคลียร์ Jus Cogens : A Case in Treaty on the Prohibition of Nuclear Weapons

สมบูรณ์ เสงี่ยมบุตร

มหาวิทยาลัยเกริก

Somboon Sangiambut
Krirk University, Thailand.

E-mail: somboon.sangiambut@gmail.com

บทคัดย่อ

การใช้หลักกฎหมายบังคับเด็ดขาดในความสัมพันธ์ระหว่างประเทศมีโอกาสน้อยมาก เพราะเรื่องที่จะเข้าข่ายการใช้หลักกฎหมายเด็ดขาดนาน ๆ จึงจะเกิดขึ้นสักครั้ง เมื่อสนธิสัญญาห้ามอาวุธนิวเคลียร์มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 22 มกราคม พ.ศ. 2564 เปิดโอกาสให้นำหลักกฎหมายบังคับเด็ดขาดมาใช้ ภาควิชาสนธิสัญญาทุกภาคีต้องปฏิบัติตามการห้ามอาวุธนิวเคลียร์ทั้งหมด สำหรับรัฐที่มีอาวุธนิวเคลียร์ทั้งหมดมิได้เข้าเป็นภาคีสนธิสัญญาฉบับนี้ ก็ถูกห้ามการใช้อาวุธนิวเคลียร์ เพราะการใช้อาวุธนิวเคลียร์เป็นอาชญากรรมฆ่าล้างเผ่าพันธุ์ ด้วยเหตุผลว่าอาวุธนิวเคลียร์สามารถทำลายประชาชนพลเรือนจำนวนมาก ซึ่งถือเป็นอาชญากรรมภายใต้หลักกฎหมายบังคับเด็ดขาด ประเทศไทยควรณรงค์ให้ประชาชนในรัฐอาวุธนิวเคลียร์ตื่นตัวรู้ว่ากฎหมายระหว่างประเทศห้ามการใช้อาวุธนิวเคลียร์มีผลบังคับใช้แล้ว รัฐบาลของประเทศที่มีอาวุธนิวเคลียร์ควรยกเลิกอาวุธนิวเคลียร์เพื่อหลีกเลี่ยงการทำลายมนุษยชาติ

คำสำคัญ: หลักกฎหมายบังคับเด็ดขาด; อาชญากรรมฆ่าล้างเผ่าพันธุ์; อาวุธนิวเคลียร์; กฎบัตรสหประชาชาติ

Abstracts

In international relations, jus cogens is very seldom invoked because issues to which jus cogens is applicable do not often arise. When the Treaty on the Prohibition of Nuclear Weapons entered into force on the 22nd January 2021, it was an occasion to apply jus cogens. The Parties to the Treaty must observe all prohibitions with respect to nuclear weapons. All nuclear weapon states which are not parties to the Treaty are also prohibited from using nuclear weapons since the use of nuclear weapons result in genocide due to the destruction of massive numbers of civilian populations, which is a crime under jus cogens. Thailand should campaign to let the peoples of nuclear weapon states be aware that the use of nuclear weapons is now prohibited by international law, and put pressure on the governments of nuclear weapon states to abolish nuclear weapons in order to avoid the total destruction of humankind.

Keywords: Jus Cogens; Genocide; Nuclear weapons; Charter of the United Nations

* วันที่รับบทความ: 19 สิงหาคม 2564; วันที่แก้ไขบทความ 15 กันยายน 2564; วันที่ตอบรับบทความ: 16 กันยายน 2564

Received: August 19, 2021; Revised: September 15, 2021; Accepted: September 16, 2021

บทนำ

ด้วยหลักกฎหมายบังคับเด็ดขาด (Jus cogens) มีโอกาสการใช้น้อยมาก (Charlesworth and Chinkin, 1993 : 63-76) การศึกษาในเรื่องนี้มีน้อย จึงควรส่งเสริมให้มีการศึกษา ประกอบกับอาวูรนิวเคลียร์มีอำนาจในการทำลายล้างสูง หากเกิดสงครามนิวเคลียร์ มนุษยชาติจะถูกทำลายได้ เพื่อวัตถุประสงค์ในการรักษาป้องกันมนุษยชาติ จึงต้องประกาศให้ทราบทั่วกันว่า การใช้อาวูรนิวเคลียร์ถูกห้ามแล้ว รวมทั้งประเทศไทยมีบทบาทนำในเรื่องการห้ามอาวูรนิวเคลียร์ จึงเขียนบทความนี้โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ

- (1) เป็นตัวอย่างวิธีการใช้หลักกฎหมายบังคับเด็ดขาด
- (2) ประกาศให้ทราบถึงการห้ามใช้อาวูรนิวเคลียร์ และ
- (3) หากประเทศไทยรณรงค์ต่อต้านการใช้อาวูรนิวเคลียร์จะได้รับการยกย่องว่าเป็นผู้นำในการรักษาสันติภาพและมนุษยชาติ

จากวัตถุประสงค์ที่กล่าวข้างต้น บทความนี้จะเริ่มอธิบายเกี่ยวกับวิธีการใช้หลักกฎหมายบังคับเด็ดขาด การห้ามใช้อาวูรนิวเคลียร์ตามหลักกฎหมายบังคับเด็ดขาด และ การรณรงค์ต่อต้านการใช้อาวูรนิวเคลียร์

วิธีการใช้หลักกฎหมายบังคับเด็ดขาด

หลักกฎหมายบังคับเด็ดขาดเป็นหลักกฎหมายระหว่างประเทศที่เกิดขึ้นใหม่ตามอนุสัญญากรุงเวียนนาว่าด้วยกฎหมายสนธิสัญญา ค.ศ.1969 (เพชรณพัฒน์ ศรีวุทธิยประภา, 2561 : 12-18) จึงควรทำความเข้าใจกับการเกิดหลักกฎหมายบังคับเด็ดขาด ลักษณะของหลักกฎหมายบังคับเด็ดขาด ลักษณะการบังคับใช้หลักกฎหมายบังคับเด็ดขาด และหลักการที่เป็นที่ยอมรับว่าเป็นหลักกฎหมายบังคับเด็ดขาด

1. การเกิดของหลักกฎหมายบังคับเด็ดขาด

ระบบกฎหมายระหว่างประเทศมีวิธีการสร้างหลักกฎหมายระหว่างประเทศโดยการบัญญัติไว้เป็นลายลักษณ์อักษรในสนธิสัญญา หรืออาจจะสร้างหลักกฎหมายระหว่างประเทศโดยการยอมรับปฏิบัติตามจนกลายเป็นหลักกฎหมายจารีตประเพณีระหว่างประเทศ

สำหรับหลักกฎหมายที่ได้รับการยอมรับที่นำไปสู่การสร้างหลักกฎหมายบังคับเด็ดขาดที่สำคัญคือ การห้ามค้าทาส แต่เดิมมีประเพณีการค้าทาสนิโกรแอฟริการะหว่างประเทศต่าง ๆ ในทวีปแอฟริกาและอเมริกา ประเพณีค้าทาสนี้ถูกยกเลิกโดยปฏิญญาของการประชุมกรุงเวียนนาวันที่ 8 กุมภาพันธ์ ค.ศ.1815 ว่าด้วยเรื่องการยกเลิกการค้าคนนิโกรแอฟริกาหรือการค้าทาส (Declaration du Congrès de Vienne en date du 8 février 1815 au sujet de l'Abolition de la Traite des Negres d'Afrique ou du Commerce des Esclaves) (สมบุญ เสี่ยมบุตร, 2560 : 94)

ตามหลักกฎหมายระหว่างประเทศ สนธิสัญญากับจารีตประเพณีระหว่างประเทศมีฐานะทางกฎหมายเท่าเทียมกัน สนธิสัญญาสามารถเปลี่ยนแปลงแก้ไขจารีตประเพณีที่มีอยู่ก่อน จารีตประเพณีระหว่างประเทศสามารถเปลี่ยนแปลงแก้ไขสนธิสัญญาที่มีอยู่ก่อนเช่นกัน (รภัทชโย ภูเทวิน, 2562 : 83-107) ปฏิญญาของการประชุมกรุงเวียนนา ค.ศ.1815 ทำเป็นลายลักษณ์อักษรในรูปสนธิสัญญา จึงทำการเปลี่ยนแปลงประเพณีการค้าระหว่างแอฟริกากับอเมริกาโดยการยกเลิกการค้าทาส ประเทศที่ร่วมทำปฏิญญาเป็นประเทศยุโรปที่ทำการค้าระหว่างแอฟริกาและอเมริกา ประเทศยุโรปจึงต้องปฏิบัติตามข้อผูกพันเรื่องการยกเลิกการค้าทาสตามหลักกฎหมายสนธิสัญญา ต่อมาหลักการห้ามค้าทาสของปฏิญญา ค.ศ.1815 ได้เป็นที่ยอมรับโดยประเทศที่ไม่ได้มีส่วนร่วมในการทำปฏิญญาทั่วโลกจนกลายเป็นจารีตประเพณีระหว่างประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ไม่มีประเทศใดกล้าอ้างหลักการใด ๆ ที่ขัดกับหลักการห้ามค้าทาส รวมทั้งไม่มีประเทศใดกล้าละเมิดหลักการห้ามค้าทาสมาจนถึงปัจจุบันนี้ ซึ่งแสดงว่าหลักการห้ามค้าทาสไม่เพียงแต่เป็นจารีตประเพณีระหว่างประเทศ แต่เป็นจารีตประเพณีที่สามารถบังคับได้เด็ดขาด ไม่ถูกเปลี่ยนแปลงแก้ไขมาจนถึงปัจจุบันนี้

จากผลของจารีตประเพณีระหว่างประเทศที่ห้ามค้าทาสที่บังคับใช้ได้อย่างเด็ดขาด จึงมีการสร้างหลักกฎหมายบังคับเด็ดขาดซึ่งมีผลบังคับใช้เหนือสนธิสัญญาและจารีตประเพณีระหว่างประเทศ คือ สนธิสัญญาหรือจารีตประเพณีระหว่างประเทศที่ขัดกับหลักกฎหมายบังคับเด็ดขาดจะถูกเปลี่ยนแปลงแก้ไขให้สอดคล้องกับหลักกฎหมายบังคับเด็ดขาด ดังที่บัญญัติไว้อย่างเป็นทางการเป็นครั้งแรกในอนุสัญญากรุงเวียนนาว่าด้วยกฎหมายสนธิสัญญา ค.ศ.1969 ข้อ 53 (เพชรณพัฒน์ ศรีวุทธิยประภา, 2561 : 48-52)

2. ลักษณะของหลักกฎหมายบังคับเด็ดขาด

อนุสัญญากรุงเวียนนาว่าด้วยกฎหมายสนธิสัญญา ค.ศ. 1969 ข้อ 53 ได้บัญญัติผลบังคับใช้หลักกฎหมายบังคับเด็ดขาดดังนี้ (United Nations, 2005 : 18)

“Article 53 Treaties conflicting with a peremptory norm of general international law (jus cogens).

A treaty is void if, at the time of its conclusion, it conflicts with a peremptory norm of general international law. For the purposes of the present Convention, a peremptory norm of general international law is a norm accepted and recognized by the international community of States as a whole as a norm from which no derogation is permitted and which can be modified only by a subsequent norm of general international law having the same character.”

คำแปล

ข้อ 53 สนธิสัญญาที่ขัดกับหลักกฎหมายบังคับเด็ดขาดของกฎหมายระหว่างประเทศทั่วไป

สนธิสัญญาเป็นโมฆะถ้าในเวลาทำขัดกับหลักกฎหมายบังคับเด็ดขาดของกฎหมายระหว่างประเทศทั่วไป เพื่อวัตถุประสงค์ของอนุสัญญานี้ หลักกฎหมายบังคับเด็ดขาดของกฎหมายระหว่างประเทศทั่วไปเป็นหลักกฎหมายที่ยอมรับและรับรองโดยประชาคมระหว่างประเทศของรัฐทั้งหมดให้เป็นหลักกฎหมายซึ่งไม่

อนุญาตให้มีการเปลี่ยนแปลงแก้ไขและซึ่งสามารถถูกเปลี่ยนแปลงโดยหลักกฎหมายของกฎหมายระหว่างประเทศทั่วไปที่มีลักษณะเดียวกันเท่านั้น

บทบัญญัติข้อ 53 ของอนุสัญญากรุงเวียนนาได้กำหนดลักษณะของหลักกฎหมายบังคับเด็ดขาดว่าเป็นหลักกฎหมายบังคับเด็ดขาดของกฎหมายระหว่างประเทศทั่วไป ยอมรับและรับรองโดยประชาคมระหว่างประเทศของรัฐทั้งหมด การยอมรับและรับรองหลักกฎหมายบังคับเด็ดขาดโดยประชาคมระหว่างประเทศของรัฐทั้งหมดเช่นนี้ก็แสดงว่า หลักกฎหมายบังคับเด็ดขาดอาจเกิดจากการบัญญัติหลักกฎหมายไว้ในสนธิสัญญารวมทั้งบัญญัติให้เป็นหลักกฎหมายเด็ดขาดและสนธิสัญญาดังนั้นมีประเทศทั่วโลกเข้าเป็นภาคีด้วย

หลักกฎหมายบังคับเด็ดขาดอาจเกิดขึ้นในลักษณะเดียวกันกับหลักกฎหมายจารีตประเพณีระหว่างประเทศซึ่งเกิดจากการยอมรับและปฏิบัติตามอย่างสม่ำเสมอโดยประชาคมระหว่างประเทศของรัฐทั้งหมด ยกเว้นหลักกฎหมายจารีตประเพณีภูมิภาคเป็นที่ยอมรับของรัฐในภูมิภาค และหลักกฎหมายจารีตประเพณีระหว่างประเทศท้องถิ่นเป็นที่ยอมรับของรัฐในท้องถิ่นนั้นเท่านั้น (สมบูรณ์ เสริมบุตร, 2560 : 90-91)

สำหรับหลักกฎหมายจารีตประเพณีระหว่างประเทศไม่มีผลบังคับเด็ดขาดเหมือนหลักกฎหมายบังคับเด็ดขาด เพราะหลักกฎหมายจารีตประเพณีระหว่างประเทศอาจถูกเปลี่ยนแปลงแก้ไขได้โดยสนธิสัญญาที่ทำขึ้นในภายหลัง หรือจารีตประเพณีระหว่างประเทศที่เกิดขึ้นในภายหลังโดยการปฏิบัติของรัฐในภายหลังที่แตกต่างจากหลักกฎหมายจารีตประเพณีระหว่างประเทศเดิม

3. ลักษณะการบังคับใช้ของหลักกฎหมายบังคับเด็ดขาด

หลักกฎหมายบังคับเด็ดขาดมีหลักการบังคับใช้ 3 ลักษณะด้วยกัน คือ สนธิสัญญาโมฆะหากในขณะที่ทำขัดแย้งกับหลักกฎหมายบังคับเด็ดขาด หลักกฎหมายที่ไม่อนุญาตการไม่ปฏิบัติตาม และหลักกฎหมายที่จะเปลี่ยนแปลงโดยหลักกฎหมายลักษณะเดียวกันที่เกิดขึ้นในภายหลังเท่านั้น

สนธิสัญญาโมฆะหากขัดกับหลักกฎหมายบังคับเด็ดขาด อนุสัญญากรุงเวียนนาข้อ 53 ได้บัญญัติให้สนธิสัญญาโมฆะหากในขณะที่ทำสนธิสัญญาขัดแย้งกับหลักกฎหมายบังคับเด็ดขาดของกฎหมายระหว่างประเทศทั่วไป สำหรับสนธิสัญญาที่ทำไว้ก่อนที่มีหลักกฎหมายบังคับเด็ดขาด อนุสัญญามีได้กล่าวถึง จึงต้องศึกษาประเด็นนี้ในเรื่องหลักกฎหมายบังคับเด็ดขาดไม่ยอมให้มีการไม่ปฏิบัติตาม

หลักกฎหมายบังคับเด็ดขาดไม่อนุญาตการไม่ปฏิบัติตาม โดยที่หลักกฎหมายบังคับเด็ดขาดได้รับการยอมรับและรับรองโดยประชาคมระหว่างประเทศของรัฐทั้งหมดว่า เป็นหลักกฎหมายที่ไม่อนุญาตให้มีการเปลี่ยนแปลงแก้ไข แสดงว่าเป็นข้อห้ามที่ไม่มีการเปลี่ยนแปลง หรือเป็นข้อห้ามที่ห้ามเปลี่ยนแปลง หรือเป็นข้อห้ามที่ห้ามตลอดไปโดยไม่มีการเปลี่ยนแปลง จึงเป็นหลักกฎหมายที่ไม่อนุญาตการไม่ปฏิบัติตาม เมื่อทุกรัฐต้องปฏิบัติตามหลักกฎหมายบังคับเด็ดขาด รัฐก็ต้องปรับปรุงแก้ไขสนธิสัญญาที่มีอยู่ไม่ให้ขัดแย้งกับหลักกฎหมายบังคับเด็ดขาดที่เกิดขึ้นภายหลังสนธิสัญญา สนธิสัญญาที่มีอยู่ก่อนเกิดหลักกฎหมายบังคับเด็ดขาดไม่โมฆะย้อนหลัง สิ่งที่ได้ดำเนินการตามสนธิสัญญาไปแล้วก่อนเกิดหลักกฎหมายบังคับเด็ดขาดจะไม่ถูกลบล้างโดยหลักกฎหมายบังคับเด็ดขาด

ในทำนองเดียวกัน อนุสัญญากรุงเวียนนา ค.ศ.1969 ไม่ได้กล่าวถึงหลักกฎหมายบังคับเด็ดขาดกับจารีตประเพณีระหว่างประเทศ เพราะอนุสัญญาคงจะมุ่งกำหนดกฎเกณฑ์เฉพาะเรื่องเกี่ยวกับสนธิสัญญา หลักการที่จะพิจารณาเรื่องนี้ต้องดูจากการเกิดหลักกฎหมายบังคับเด็ดขาดซึ่งเริ่มจากการเป็นจารีตประเพณีระหว่างประเทศที่ประชาคมนานาชาติยอมรับและรับรอง ดังนั้นหลักการใหม่ที่จะกลายเป็นหลักกฎหมายบังคับเด็ดขาดตอนนี้อยู่ในช่วงเป็นจารีตประเพณีระหว่างประเทศก็ได้ทำการเปลี่ยนแปลงแก้ไขจารีตประเพณีเก่าที่ขัดแย้งกันแล้วเกิดจารีตประเพณีใหม่ จารีตประเพณีใหม่จึงกลายเป็นหลักกฎหมายบังคับเด็ดขาดในภายหลัง

หากเป็นหลักกฎหมายบังคับเด็ดขาดที่เกิดขึ้นโดยบัญญัติไว้เป็นลายลักษณ์อักษรในรูปสนธิสัญญา เมื่อสนธิสัญญาที่บัญญัติหลักกฎหมายบังคับเด็ดขาดมีผลบังคับใช้แล้ว หลักกฎหมายบังคับเด็ดขาดที่เกิดขึ้นทันทีก็จะทำการเปลี่ยนแปลงจารีตประเพณีที่มีอยู่ก่อนเช่นกัน

หลักกฎหมายบังคับเด็ดขาดจะถูกเปลี่ยนแปลงโดยหลักกฎหมายที่มีลักษณะเดียวกัน ตามที่อนุสัญญากรุงเวียนนาว่าด้วยกฎหมายสนธิสัญญานับว่า หลักกฎหมายบังคับเด็ดขาดจะเปลี่ยนแปลงได้โดยหลักกฎหมายของกฎหมายระหว่างประเทศทั่วไปที่เกิดขึ้นในภายหลังที่มีลักษณะเดียวกันเท่านั้น หมายความว่า หลักกฎหมายบังคับเด็ดขาดจะถูกเปลี่ยนแปลงแก้ไขโดยหลักกฎหมายบังคับเด็ดขาดเท่านั้น

สนธิสัญญาหรือจารีตประเพณีระหว่างประเทศไม่สามารถเปลี่ยนแปลงแก้ไขหลักกฎหมายบังคับเด็ดขาด หลักการที่สนธิสัญญาและจารีตประเพณีระหว่างประเทศไม่สามารถเปลี่ยนแปลงแก้ไขหลักกฎหมายบังคับเด็ดขาด จึงเป็นการจัดระดับให้หลักกฎหมายบังคับเด็ดขาดเป็นหลักกฎหมายสูงสุด สูงกว่าสนธิสัญญาและจารีตประเพณีระหว่างประเทศ

จากหลักการที่ว่า หลักกฎหมายบังคับเด็ดขาดเป็นหลักกฎหมายสูงสุดนี้ ในการใช้กฎหมายระหว่างประเทศหากพบว่า กรณีใดที่เข้าข่ายการบังคับใช้ของหลักกฎหมายบังคับเด็ดขาดแล้วก็ไม่มีควมจำเป็นที่จะต้องพิจารณาหลักกฎหมายอื่นอีกเพราะหลักกฎหมายอื่นถูกลบล้างโดยหลักกฎหมายบังคับเด็ดขาดแล้ว

4. หลักการที่เป็นที่ยอมรับว่าเป็นหลักกฎหมายบังคับเด็ดขาด

หลักการที่รัฐไม่ยอมให้มีการไม่ปฏิบัติตามมีหลายหลักการมาเป็นเวลานาน และเป็นหลักการที่มีอยู่ก่อนที่จะเกิดหลักกฎหมายบังคับเด็ดขาดอย่างเป็นทางการตามอนุสัญญากรุงเวียนนาว่าด้วยกฎหมายสนธิสัญญา ค.ศ.1969 ขณะนี้เป็นที่ยอมรับว่า การห้ามฆ่าล้างเผ่าพันธุ์ การห้ามค้าทาสและการห้ามอาชญากรรมโจรสลัด เป็นอาชญากรรมที่ถูกห้ามภายใต้หลักกฎหมายบังคับเด็ดขาด (Prachimdhit, 1972: 187)

การห้ามใช้อาวุธนิวเคลียร์

ตั้งแต่มีการผลิตอาวุธนิวเคลียร์ก็มีการรณรงค์ต่อต้านการใช้อาวุธนิวเคลียร์เพราะอาวุธนิวเคลียร์มีอำนาจการทำลายล้างสูง สามารถทำลายมนุษยชาติได้ ขณะนี้มีกฎหมายระหว่างประเทศที่ห้ามการใช้อาวุธนิวเคลียร์อย่างเป็นทางการแล้ว จึงควรรณรงค์ให้ทราบกันทั่วไปโดยการอธิบายถึงการเกิดหลักกฎหมายห้ามใช้อาวุธนิวเคลียร์และอาวุธนิวเคลียร์ถูกห้ามใช้โดยอาชญากรรมฆ่าล้างเผ่าพันธุ์ซึ่งเป็นหลักกฎหมายบังคับเด็ดขาด

1. การเกิดหลักกฎหมายห้ามใช้อาวุธนิวเคลียร์

หลักกฎหมายห้ามใช้อาวุธนิวเคลียร์อย่างเป็นทางการได้เกิดขึ้นจากสนธิสัญญาห้ามอาวุธนิวเคลียร์ (The Treaty on the Prohibition of Nuclear Weapons) ได้รับความเห็นชอบโดยที่ประชุมสหประชาชาติสำหรับการเจรจาตราสารที่ผูกพันทางกฎหมายเพื่อห้ามอาวุธนิวเคลียร์ (United Nations Conference to Negotiate a Legally Binding Instrument to Prohibit Nuclear Weapons) เมื่อวันที่ 7 กรกฎาคม ค.ศ. 2017 สนธิสัญญาเปิดให้ลงนามตั้งแต่วันที่ 20 กันยายน ค.ศ. 2017 ที่สำนักงานสหประชาชาติ นิวยอร์ก (เอกสารสหประชาชาติ A/CONF.229/2017/8) สนธิสัญญานี้มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 22 มกราคม ค.ศ. 2021 ขณะนี้มีภาคี 55 ประเทศและยังมีประเทศที่ลงนามแต่ยังไม่ให้สัตยาบันอีก 31 ประเทศ (United Nations, 2017:online)

ประเทศไทยได้ลงนามในวันแรกที่สนธิสัญญาเปิดให้ลงนามและได้ให้สัตยาบันในวันเดียวกัน มีวาติกัน (ชื่อทางการ Holy See) และกายาน่า (Guyana) อีก 2 ประเทศที่ลงนามและสัตยาบันตั้งแต่วันแรกที่เปิดให้ลงนามเช่นเดียวกับประเทศไทย การกระทำเช่นนี้แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นที่จะให้มนุษยชาติพ้นภัยจากอาวุธนิวเคลียร์

สนธิสัญญาห้ามอาวุธนิวเคลียร์ได้บัญญัติข้อห้ามต่าง ๆ เกี่ยวกับอาวุธนิวเคลียร์ไว้ในข้อ 1 ดังนี้ (United Nations, 2017 : online)

Article 1 Prohibitions

Each State Party undertakes never under any circumstances to:

- (a) Develop, test, produce, manufacture, otherwise acquire, possess or stockpile nuclear weapons or other nuclear explosive devices;
- (b) Transfer to any recipient whatsoever nuclear weapons or other nuclear explosive devices or control over such weapons or explosive devices directly or indirectly;
- (c) Receive the transfer of or control over nuclear weapons or other nuclear explosive devices directly or indirectly;
- (d) Use or threaten to use nuclear weapons or other nuclear explosive devices;
- (e) Assist, encourage or induce, in any way, anyone to engage in any activity prohibited to a State Party under this Treaty;
- (f) Seek or receive any assistance, in any way, from anyone to engage in any activity prohibited to a State Party under this Treaty;

(g) Allow any stationing, installation or deployment of any nuclear weapons or other nuclear explosive devices in its territory or at any place under its jurisdiction or control.

คำแปล

ข้อ 1 ข้อห้าม

แต่ละรัฐภาคีรับว่า ไม่ว่าในสถานการณ์ใด ๆ จะไม่

(ก) พัฒนา ทดลอง ผลิต สร้าง หรือด้วยประการอื่นใด จัดหา ครอบครอง หรือสะสมอาวุธนิวเคลียร์ หรือวัตถุระเบิดนิวเคลียร์อื่น ๆ

(ข) ถ่ายโอนอาวุธนิวเคลียร์หรือวัตถุระเบิดนิวเคลียร์อื่น ๆ ให้แก่ผู้หนึ่งผู้ใด หรือถ่ายโอนการควบคุมอาวุธนิวเคลียร์หรือวัตถุระเบิดนิวเคลียร์อื่น ๆ ไม่ว่าจะโดยทางตรงหรือทางอ้อม

(ค) รับการถ่ายโอนอาวุธนิวเคลียร์หรือวัตถุระเบิดนิวเคลียร์อื่น ๆ หรือรับโอนการควบคุมอาวุธนิวเคลียร์หรือวัตถุระเบิดนิวเคลียร์อื่น ๆ ไม่ว่าจะทางตรงหรือทางอ้อม

(ง) ใช้หรือขู่ว่าจะใช้อาวุธนิวเคลียร์หรือวัตถุระเบิดนิวเคลียร์อื่น ๆ

(จ) ช่วยเหลือ ส่งเสริม หรือจูงใจ โดยวิธีการใดก็ตาม เพื่อให้ผู้ใดกระทำการใด ๆ ที่ได้ห้ามรัฐภาคีไว้ภายใต้สนธิสัญญานี้

(ฉ) แสวงหาหรือรับความช่วยเหลือจากผู้หนึ่งผู้ใด โดยวิธีใดก็ตามในการกระทำการใด ๆ ที่ได้ห้ามรัฐภาคีไว้ภายใต้สนธิสัญญานี้

(ช) อนุญาตให้จัดตั้ง ติดตั้ง หรือปล่อยอาวุธนิวเคลียร์หรือวัตถุระเบิดนิวเคลียร์อื่น ๆ ในอาณาเขตหรือ ณ ที่ใดที่หนึ่งภายใต้เขตอำนาจหรือการควบคุมของรัฐภาคี

ข้อห้ามต่าง ๆ ของสนธิสัญญาห้ามอาวุธนิวเคลียร์อาจแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ การห้ามใช้อาวุธนิวเคลียร์ซึ่งเป็นข้อห้ามที่สำคัญที่สุด นอกจากนี้มีการห้ามข่มขู่จะใช้อาวุธนิวเคลียร์และข้อห้ามอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับกิจกรรมอาวุธนิวเคลียร์ซึ่ง อาจสรุปได้ดังนี้ คือ ห้ามการพัฒนา ห้ามการผลิต ห้ามการทดลอง ห้ามการจัดหา ห้ามการครอบครอง ห้ามการเก็บสะสม ห้ามการโอน ห้ามการรับโอนอาวุธนิวเคลียร์ ห้ามรับหรือโอนการควบคุมอาวุธนิวเคลียร์ ห้ามการอนุญาตให้ตั้ง ห้ามการติดตั้งอาวุธนิวเคลียร์ในดินแดนของรัฐภาคี

2. อาวุธนิวเคลียร์ถูกห้ามใช้โดยอาชญากรรมฆ่าล้างเผ่าพันธุ์ซึ่งเป็นหลักกฎหมายบังคับเด็ดขาด

สนธิสัญญาห้ามอาวุธนิวเคลียร์ ข้อ 1 วรรค (ง) ได้บัญญัติห้ามใช้อาวุธนิวเคลียร์ แม้สนธิสัญญานี้มีผลใช้บังคับโดยมีภาคีถึง 55 ประเทศแล้ว แต่ประเทศที่มีอาวุธนิวเคลียร์ทุกประเทศไม่ยอมเข้าเป็นภาคี ซึ่งหมายความว่ายังไม่ยอมรับที่จะผูกพันตามหรือปฏิบัติตามสนธิสัญญา ประเทศมหาอำนาจนิวเคลียร์ยังต่อต้านสนธิสัญญาห้ามอาวุธนิวเคลียร์ฉบับนี้อยู่ (Borrie, 2021 : 1-12)

ตามหลักกฎหมายสนธิสัญญา สนธิสัญญาโดยทั่วไปจะไม่ผูกพันประเทศที่มีได้เป็นภาคี ยกเว้นสนธิสัญญาที่มีหลักการที่กลายเป็นหลักกฎหมายจารีตประเพณีระหว่างประเทศ ก็จะไม่ผูกพันประเทศที่มีได้เป็นภาคีในฐานะหลักกฎหมายจารีตประเพณีระหว่างประเทศ

จากหลักกฎหมายสนธิสัญญาดังกล่าว สนธิสัญญาห้ามอาวุธนิวเคลียร์จะไม่สามารถใช้บังคับโดยตรงต่อประเทศที่มีได้เป็นภาคี แต่เฉพาะการห้ามใช้อาวุธนิวเคลียร์ของสนธิสัญญาห้ามอาวุธนิวเคลียร์นั้นจะมีผลบังคับใช้กับทุกประเทศรวมทั้งประเทศที่มีได้เป็นภาคี ด้วยเหตุผลว่า เมื่อใช้อาวุธนิวเคลียร์จะก่ออาชญากรรมฆ่าล้างเผ่าพันธุ์เพราะจะมีการฆ่าชีวิตมนุษย์เป็นจำนวนมาก การฆ่าล้างเผ่าพันธุ์เป็นอาชญากรรมต้องห้ามตามหลักกฎหมายบังคับเด็ดขาดฉะนั้นหลักการห้ามใช้อาวุธนิวเคลียร์ จะสามารถบังคับใช้กับประเทศอาวุธนิวเคลียร์ที่มีได้เป็นภาคีสนธิสัญญา เพราะหลักกฎหมายบังคับเด็ดขาดจะใช้บังคับกับทุกประเทศโดยไม่มีข้อยกเว้น

ผลการใช้อาวุธนิวเคลียร์เป็นอาชญากรรมฆ่าล้างเผ่าพันธุ์ โดยที่อาวุธนิวเคลียร์เป็นอาวุธที่มีอำนาจการทำลายล้างสูงและเคยมีการใช้อาวุธนิวเคลียร์ในสงครามโลกครั้งที่ 2 เพื่อตอบโต้การทำสงครามอย่างไม่มีมนุษยธรรม อาวุธนิวเคลียร์ได้ทำลายเมือง Hiroshima และ Nagasaki ของญี่ปุ่น

การทดลองระเบิดนิวเคลียร์ของสหรัฐอเมริกาที่เกาะปะการังบิกินี (Bikini Atoll) ที่เกิดขึ้นในมหาสมุทรแปซิฟิกเมื่อ ค.ศ.1954 กัมมันตภาพรังสีได้กระจายคลุมพื้นที่กว่า 11,000 ตารางกิโลเมตร ก่อความเสียหายอย่างกว้างขวาง (สมบุรณ์ เสงี่ยมบุตร, 2560 : 324)

อาชญากรรมฆ่าล้างเผ่าพันธุ์นี้ได้เกิดขึ้นในระหว่างสงครามโลกครั้งที่ 2 โดยนาซีเยอรมันได้ฆ่าคนยิวไปหลายล้านคนในยุโรปอย่างโหดเหี้ยมไม่มีมนุษยธรรม ถูกประณามทั่วโลก จนมีการตั้งชื่ออาชญากรรมนี้ว่า Genocide โดยนักกฎหมายชาวโปแลนด์ คำว่า “Genocide” นี้ได้สร้างขึ้นโดยใช้คำว่า “geno” (เผ่าพันธุ์) ในภาษากรีก ผสมกับคำว่า “cide” (ฆ่า) ในภาษาลาติน (Lemkin, 1944: 2-3)

สำหรับภาษาไทยควรแปล “genocide” ว่า “ฆ่าล้างเผ่าพันธุ์” เพื่อให้ตรงกับรากศัพท์เดิมและเจตนาเดิมในการสร้างคำนี้ รวมทั้งให้สอดคล้องกับกรณีอาชญากรรมที่ถือว่าเป็นอาชกรรมตามหลักกฎหมายบังคับเด็ดขาดของบทความนี้ ส่วนคำว่า “การทำลายล้างเผ่าพันธุ์” เป็นคำแปล “genocide” ของอนุสัญญาว่าด้วยการต่อต้านและการลงโทษอาชญากรรมอันเป็นการทำลายล้างเผ่าพันธุ์ ค.ศ.1948 ซึ่งได้รวมวิธีการทำลายล้างเผ่าพันธุ์เพิ่มขึ้นจากวิธีการฆ่า อย่างเช่น การทำร้ายร่างกายหรือจิตใจอย่างร้ายแรง การโอนเด็กจากกลุ่มหนึ่งไปอีกรุ่นหนึ่ง ฯลฯ ซึ่งเป็นการขยายความหมายเดิมของ genocide

หลังสงครามโลกครั้งที่ 2 สหประชาชาติได้จัดให้มีการทำอนุสัญญาว่าด้วยการต่อต้านและการลงโทษอาชญากรรมอันเป็นการทำลายล้างเผ่าพันธุ์ ค.ศ. 1948 (Convention on the Prevention and Punishment of the Crime of Genocide) ซึ่งได้กำหนดให้การทำลายล้างเผ่าพันธุ์เป็นอาชกรรมตามกฎหมายระหว่างประเทศ ประเทศภาคียอมรับที่จะต่อต้านและลงโทษอาชญากรรมนี้ (Kunz, 1949 : 738-746)

อนุสัญญา ค.ศ.1948 ได้ให้คำจำกัดความอาชญากรรมทำลายล้างเผ่าพันธุ์ในข้อ 2 ดังนี้ “In the present Convention, genocide means any of the following acts committed with intent to destroy, in whole or in part, a national, ethnical, racial or religious group, as such:

- (a) Killing members of the group;
- (b) Causing serious bodily or mental harm to members of the group;
- (c) Deliberately inflicting on the group conditions of life calculated to bring about its physical destruction in whole or in part;
- (d) Imposing measures intended to prevent birth within the group;
- (e) Forcibly transferring children of the group to another group

คำแปล

ในอนุสัญญานี้ การทำลายล้างเผ่าพันธุ์หมายถึงการกระทำใด ๆ ต่อไปนี้ โดยเจตนาทำลายกลุ่มชนชาติสายพันธุ์ เชื้อชาติ หรือศาสนาทั้งกลุ่มหรือบางส่วน

- (ก) ฆ่าสมาชิกของกลุ่ม
- (ข) ทำร้ายร่างกายหรือจิตใจของสมาชิกของกลุ่มอย่างร้ายแรง
- (ค) จงใจทำให้สภาพชีวิตของกลุ่มที่จะนำไปสู่การทำลายกลุ่มทั้งหมดยหรือบางส่วน
- (ง) บังคับใช้มาตรการที่มุ่งจะขัดขวางการเกิดภายในกลุ่ม
- (จ) บังคับโอนเด็กของกลุ่มไปกลุ่มอื่น

ในขณะนี้ อนุสัญญานี้มีภาคีถึง 152 ประเทศ อาชญากรรมทำลายล้างเผ่าพันธุ์ที่กระทำโดยการฆ่าตามที่ได้บัญญัติไว้ในข้อ 2 (ก) ข้างต้นได้เป็นที่ยอมรับกันทั่วไปจนทำให้อาชญากรรมนี้ได้พัฒนากลายเป็นหลักกฎหมายจารีตประเพณีระหว่างประเทศ และเป็นอาชญากรรมที่ถูกห้ามตามหลักกฎหมายบังคับเด็ดขาด มีผลบังคับใช้กับทุกประเทศแม้จะมีได้เข้าเป็นภาคีอนุสัญญา ค.ศ.1948

สำหรับอาชญากรรมทำลายล้างเผ่าพันธุ์ที่กระทำโดยวิธีมิใช่การฆ่าตามข้อ 2 (ข) ถึง (จ) ถือว่าเป็นหลักกฎหมายจารีตประเพณีระหว่างประเทศ แต่อาจจะยังไม่เป็นอาชญากรรมต้องห้ามตามหลักกฎหมายบังคับเด็ดขาด ทั้งนี้เพราะคำ **genocide** มาจากคำ “ฆ่า” เผ่าพันธุ์และหลักกฎหมายนี้สร้างขึ้นโดยคำนึงถึงตัวอย่างการฆ่าล้างเผ่าพันธุ์ที่เกิดขึ้นโดยเฉพาะกรณีนาซีเยอรมันฆ่าคนเชื้อสายยิวเป็นจำนวนมาก

การใช้อาวุธนิวเคลียร์ต้องห้ามโดยหลักกฎหมายบังคับเด็ดขาด เมื่อมีการพัฒนาให้เกิดหลักกฎหมายบังคับเด็ดขาด (Jus Cogens) อาชญากรรมฆ่าล้างเผ่าพันธุ์ได้เป็นที่ยอมรับว่า ถูกห้ามโดยหลักกฎหมายบังคับเด็ดขาด ไม่มีผู้ใดและไม่มีประเทศใดกล้าอ้างหลักการใด ๆ ที่จะมาลบล้างความผิดของอาชญากรรมนี้ จึงถือว่าการฆ่าล้างเผ่าพันธุ์เป็นความผิดเด็ดขาดและผู้กระทำจะถูกลงโทษโดยไม่มีการยกเว้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในกรณีที่เป็นอาชญากรรมก่อให้เกิดการสูญเสียชีวิตมนุษย์เป็นจำนวนมาก

สนธิสัญญาหรือจารีตประเพณีระหว่างประเทศที่ขัดแย้งกับหลักการห้ามก่ออาชญากรรมนี้ย่อมถูกเปลี่ยนแปลงแก้ไข อย่างเช่น สหรัฐอเมริกาและญี่ปุ่นมีความตกลง ค.ศ.1969 อนุญาตให้สหรัฐทำการโจมตีด้วยอาวุธนิวเคลียร์จากฐานทัพในภาคใต้ของญี่ปุ่นที่เกาะโอกินาวา ความตกลงที่อนุญาตให้ใช้อาวุธนิวเคลียร์ยอม

เป็นโมฆะในขณะนี้เพราะขัดกับหลักการห้ามใช้อาวุธนิวเคลียร์ภายใต้หลักกฎหมายบังคับเด็ดขาดซึ่งมีผลห้าม
สหรัฐใช้อาวุธนิวเคลียร์ด้วย

อนึ่ง การใช้อาวุธนิวเคลียร์อาจจะสามารถใช้โดยไม่ขัดกับกฎหมายสงคราม โดยเฉพาะหลักการห้าม
ทำการโจมตีทั่วไปและห้ามโจมตีเป้าหมายพลเรือน อย่างเช่น การใช้อาวุธนิวเคลียร์โจมตีเรือรบที่อยู่กลางทะเล
หรือเครื่องบินทหารที่อยู่ในอากาศ แต่ประเทศมหาอำนาจทางนิวเคลียร์ทุกประเทศวางแผนการใช้อาวุธ
นิวเคลียร์โจมตีเมืองใหญ่และเมืองสำคัญของศัตรูอย่างที่สหรัฐใช้อาวุธนิวเคลียร์โจมตีเมืองฮิโรชิมาและนางาซา
กิของญี่ปุ่นในสงครามโลกครั้งที่ 2 ข้ออ้างที่จะใช้อาวุธนิวเคลียร์ให้ถูกกฎหมายสงครามจึงไม่สอดคล้องกับ
ข้อเท็จจริง (สมบูรณ์ เสงี่ยมบุตร, 2560: 324)

การใช้อาวุธนิวเคลียร์จึงเป็นอาชญากรรมฆ่าล้างเผ่าพันธุ์ ภายใต้หลักกฎหมายบังคับเด็ดขาด
ประเทศที่ใช้อาวุธนิวเคลียร์ทุกประเทศจะมีความผิดตามอาชญากรรมฆ่าล้างเผ่าพันธุ์ แม้ไม่เป็นภาคีสันติสัญญา
ห้ามอาวุธนิวเคลียร์ ผู้นำของประเทศที่ใช้อาวุธนิวเคลียร์จะเป็นอาชญากรฆ่าล้างเผ่าพันธุ์และจะถูกลงโทษ
ตามอาชญากรรมที่ก่อ

เป็นที่คาดกันว่า อาชญากรเหล่านี้จะไม่อยู่บนโลกนี้หลังสงครามนิวเคลียร์ เพราะมนุษยชาติจะถูก
ทำลายโดยสงครามนิวเคลียร์หมดสิ้น เนื่องจากสหรัฐอเมริกาและรัสเซียแต่ละประเทศมีอาวุธนิวเคลียร์มากกว่า
ที่จะโจมตีทุกประเทศในโลกนี้ สงครามนิวเคลียร์จึงไม่มีประเทศชนะหรือประเทศที่แพ้เหลืออยู่บนโลกนี้ โลก
จึงไม่มีโอกาสที่จะลงโทษอาชญากรฆ่าล้างเผ่าพันธุ์ที่ใช้อาวุธนิวเคลียร์

อนึ่ง กฎบัตรสหประชาชาติข้อ 2 วรรค 4 ได้บัญญัติว่า “ในความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ สมาชิกทั้ง
ปวงจักต้องละเว้นการคุกคามหรือการใช้กำลังต่อบูรณภาพแห่งอาณาเขต หรือเอกราชทางการเมืองของรัฐใด ๆ
หรือการกระทำในลักษณะการอื่นใดที่ไม่สอดคล้องกับความมุ่งหมายของสหประชาชาติ”

การที่กฎบัตรสหประชาชาติให้ละเว้นการใช้กำลังต่อรัฐใด ๆ ถือเป็นการห้ามทุกประเทศใช้กำลังต่อ
ประเทศใด ๆ แต่ประเทศที่ใช้กำลังอาจอ้างว่าเป็นกรณีการใช้กำลังที่สอดคล้องกับความมุ่งหมายของ
สหประชาชาติ อย่างเช่น การอ้างเป็นกรณีป้องกันตนเองตามกฎบัตรข้อ 51 ซึ่งบัญญัติว่า “ไม่มีข้อความใดใน
กฎบัตรฉบับปัจจุบันอันจักรอนสิทธิประจำตัวในการป้องกันตนเองโดยลำพังตน หรือโดยร่วมกัน หากการโจมตี
โดยกำลังอาวุธบังเกิดแก่สมาชิกของสหประชาชาติ.....” (United Nations, 1945 : online)

หากประเทศอาวุธนิวเคลียร์อ้างว่าได้ใช้อาวุธนิวเคลียร์เพื่อป้องกันตนเองหรือเพื่อป้องกันประเทศ
พันธมิตรตามกฎหมายข้อ 51 หากถือว่าเป็นการกระทำที่สอดคล้องกับความมุ่งหมายของสหประชาชาติจะทำให้
รอดพ้นจากความผิด

โดยที่อาชญากรรมฆ่าล้างเผ่าพันธุ์ที่เกิดจากการใช้อาวุธนิวเคลียร์กลายเป็นอาชญากรรมตามหลัก
กฎหมายบังคับเด็ดขาดแล้ว ย่อมถือได้ว่าหลักกฎหมายบังคับเด็ดขาดในกรณีนี้ได้ทำการเปลี่ยนแปลงแก้ไขกฎ
บัตรสหประชาชาติข้อ 51 ไปในทางไม่ให้ใช้อาวุธนิวเคลียร์ในการป้องกันตนเอง แต่ถ้าเป็นกรณีที่ถูกลงโทษด้วย

อาวุธนิวเคลียร์ก่อนก็ย่อมจะใช้อาวุธนิวเคลียร์เพื่อป้องกันตนเอง ตามหลักการที่ว่า เมื่อถูกกระทำด้วยวิธีการที่ผิดกฎหมาย ก็ย่อมมีสิทธิที่จะตอบโต้ด้วยวิธีการที่ผิดกฎหมายเช่นกัน

จากการเปรียบเทียบการใช้หลักกฎหมายบังคับเด็ดขาดกับการใช้กฎบัตรสหประชาชาติในกรณีที่เกี่ยวข้องกับการใช้อาวุธนิวเคลียร์ จะเห็นว่า การใช้หลักกฎหมายบังคับเด็ดขาดมีผลที่แน่ชัดกว่ากฎบัตรสหประชาชาติ

โดยที่ประเทศอาวุธนิวเคลียร์ทุกประเทศยังไม่ผูกพันตามสนธิสัญญาห้ามอาวุธนิวเคลียร์ บทบัญญัติของสนธิสัญญาห้ามอาวุธนิวเคลียร์ที่ห้ามการข่มขู่ว่าจะใช้อาวุธนิวเคลียร์ จึงบังคับใช้กับประเทศนิวเคลียร์ไม่ได้โดยตรงและโดยที่การข่มขู่ว่าจะใช้อาวุธนิวเคลียร์ยังไม่ถึงขั้นก่ออาชญากรรมฆ่าล้างเผ่าพันธุ์ จึงพิจารณาตามกรณีการใช้อาวุธนิวเคลียร์ไม่ได้ ต้องนำกฎบัตรสหประชาชาติที่ห้ามทำการข่มขู่จะใช้กำลังมาใช้คู่กับการห้ามการข่มขู่ใช้อาวุธนิวเคลียร์เพราะประเทศอาวุธนิวเคลียร์ทุกประเทศเป็นสมาชิกสหประชาชาติ ซึ่งจะสามารถห้ามการข่มขู่ใช้อาวุธนิวเคลียร์โดยประเทศอาวุธนิวเคลียร์

สนธิสัญญาห้ามอาวุธนิวเคลียร์ได้ห้ามกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับอาวุธนิวเคลียร์ ดังเช่น ห้ามการพัฒนา ห้ามทดลอง ห้ามการผลิต ห้ามการจัดหา ห้ามการครอบครองสะสม ห้ามการโอนหรือรับโอนอาวุธนิวเคลียร์ ห้ามการโอนหรือรับโอนการควบคุมอาวุธนิวเคลียร์ ห้ามการอนุญาตให้ตั้ง ห้ามการติดตั้ง ห้ามการติดตั้งไว้ใช้เกี่ยวกับอาวุธนิวเคลียร์ ข้อห้ามต่าง ๆ เหล่านี้เป็นกิจกรรมเกี่ยวข้องกับอาวุธนิวเคลียร์ซึ่งเป็นขั้นตอนก่อนการใช้อาวุธนิวเคลียร์ เมื่อยังไม่มีใช้อาวุธนิวเคลียร์ จึงยังไม่เข้าข่ายอาชญากรรมอันเป็นการทำลายล้างเผ่าพันธุ์ ด้วยเหตุนี้ ข้อห้ามเหล่านี้ของสนธิสัญญาห้ามอาวุธนิวเคลียร์ (ยกเว้นการห้ามใช้และข่มขู่ใช้อาวุธนิวเคลียร์) จึงยังไม่ผูกพันต่อประเทศที่มีได้เป็นภาคี

อย่างไรก็ดี การพัฒนาอาวุธนิวเคลียร์ การผลิตอาวุธนิวเคลียร์ การทดลองอาวุธนิวเคลียร์ หรือการติดตั้งอาวุธนิวเคลียร์ เป็นการเตรียมการใช้อาวุธนิวเคลียร์ จึงเป็นการกระทำที่จะนำไปสู่การก่ออาชญากรรมฆ่าล้างเผ่าพันธุ์ ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องจึงเป็นผู้ไม่มีมนุษยธรรม เมื่อมีการใช้อาวุธนิวเคลียร์แล้ว ผู้ที่ทำการผลิตอาวุธนิวเคลียร์ ผู้ทำการพัฒนา ทดลอง ติดตั้งเตรียมการใช้อาวุธนิวเคลียร์จะเป็นผู้ร่วมกระทำความผิด จึงเป็นอาชญากรรมฆ่าล้างเผ่าพันธุ์

การรณรงค์ห้ามใช้อาวุธนิวเคลียร์เพื่อยกเลิกอาวุธนิวเคลียร์

โดยที่อาวุธนิวเคลียร์เป็นอาวุธที่มีอำนาจการทำลายล้างสูง ประเทศที่สามารถสร้างอาวุธนิวเคลียร์บางประเทศจะสร้างเก็บไว้เพื่อป้องกันตนเองหรือใช้ตอบโต้จากการถูกโจมตีด้วยอาวุธนิวเคลียร์ ทั้งนี้เพราะประเทศอาวุธนิวเคลียร์ไม่ไว้วางใจซึ่งกันและกัน ฉะนั้น หากสามารถรณรงค์ห้ามการใช้อาวุธนิวเคลียร์ให้แพร่หลายจนเป็นที่ยอมรับของประชาชนในประเทศอาวุธนิวเคลียร์ ขั้นตอนต่อไป ประชาชนในประเทศนิวเคลียร์จะกดดันให้รัฐบาลของเขาร่วมกันเจรจายกเลิกอาวุธนิวเคลียร์อย่างจริงจัง โดยจะต้องกำหนดขั้นตอน

ที่จะต้องดำเนินการยกเลิกอาวุธนิวเคลียร์ให้ชัดเจนสำหรับทุกประเทศ ไม่ว่าจะเป็นประเทศที่มีอาวุธนิวเคลียร์มากหรือน้อย รวมทั้งกำหนดวิธีการตรวจสอบที่โปร่งใสเพื่อไม่ให้เกิดการซุกซ่อนอาวุธนิวเคลียร์ไว้ใช้ต่อไป

ในขณะนี้ ประชาชนในประเทศมหาอำนาจนิวเคลียร์ยังไม่มีความรู้สึกลึกซึ้งว่า การมีอาวุธนิวเคลียร์เป็นสิ่งที่อันตรายต่อมนุษยชาติยิ่ง มนุษยชาติอาจสิ้นสุดหากมีสงครามนิวเคลียร์เกิดขึ้น ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้องและไม่มีศีลธรรม

การรณรงค์ควรจะทำให้ประชาชนในประเทศนิวเคลียร์ทราบถึงอันตรายที่มนุษยชาติในโลกจะถูกทำลายโดยสงครามนิวเคลียร์ ทุกประเทศจะถูกทำลาย ไม่มีประเทศชนะสงครามนิวเคลียร์เหลืออยู่บนโลกนี้อีกต่อไป เพราะอาวุธนิวเคลียร์จะทำลายชีวิตมนุษย์และสิ่งก่อสร้างต่าง ๆ ทั่วโลก หลังจากนั้นกัมมันตภาพรังสีจากการระเบิดของอาวุธนิวเคลียร์ซึ่งมีพิษมากจะทำลายสิ่งมีชีวิตบนโลกนี้ต่อไปอีกเป็นเวลานานร้อย ๆ ปี หากประชาชนทั่วโลกมีศีลธรรมดี ไม่คิดที่จะทำลายมนุษยชาติบนโลกนี้ อาจร่วมกันกดดันให้ผู้นำประเทศหันมาร่วมมือในการยอมรับสนธิสัญญาห้ามอาวุธนิวเคลียร์ เมื่อเป็นเช่นนี้ ข้อห้ามต่าง ๆ ของสนธิสัญญาทุกข้อห้ามจะสามารถนำมาปฏิบัติซึ่งจะนำไปสู่การยกเลิกอาวุธนิวเคลียร์โดยสิ้นเชิง

ประเทศไทยเป็นประเทศหนึ่งที่เป็นภาคีกลุ่มแรกของสนธิสัญญาห้ามอาวุธนิวเคลียร์ หากประเทศไทยรณรงค์การห้ามใช้อาวุธนิวเคลียร์และยกเลิกอาวุธนิวเคลียร์ จะได้รับการยกย่องว่าเป็นประเทศที่รักษาปกป้องมนุษยชาติ การรณรงค์เหล่านี้ควรจะร่วมมือกับองค์การที่มีใช้รัฐบาล องค์การสิทธิมนุษยชนภาคเอกชนต่าง ๆ ด้วยเพื่อเร่งให้ได้ผลรวดเร็วขึ้น

สรุป

จากการที่มีสนธิสัญญาห้ามอาวุธนิวเคลียร์ นำไปสู่การห้ามประเทศอาวุธนิวเคลียร์ใช้อาวุธนิวเคลียร์ โดยการใช้อาวุธนิวเคลียร์ฆ่าล้างเผ่าพันธุ์ ซึ่งเป็นหลักกฎหมายบังคับเด็ดขาดมาบังคับใช้ เมื่อมีการรณรงค์ให้ประชาชนในประเทศอาวุธนิวเคลียร์ให้ยอมรับการห้ามใช้อาวุธนิวเคลียร์ ก็จะนำไปสู่การยกเลิกอาวุธนิวเคลียร์ทั้งหมดซึ่งจะปกป้องมนุษยชาติไม่ให้ถูกทำลายโดยสงครามนิวเคลียร์

เอกสารอ้างอิง

- เพชรณพัฒน์ ศรีวิฑูริยประภา. (2561). *อนุสัญญาเวียนนาว่าด้วยกฎหมายสนธิสัญญา ค.ศ. 1969 (Vienna Convention on the Law of Treaties 1969)*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์เดือนตุลา, 142 หน้า.
- รภัทชโย ภูเทวิน. (2562). การใช้เหตุผลทางกฎหมายด้วยวิธีการเทียบเคียงระหว่างรัฐกับองค์การระหว่างประเทศต่อการเปลี่ยนแปลงระบบกฎหมายสถาบันระหว่างประเทศในยุคปัจจุบัน : ปัญหาทฤษฎีกฎหมายระหว่างประเทศอันเป็นข้อสันนิษฐานเรื่องความแตกต่างระหว่างรัฐกับองค์การระหว่างประเทศตามความคิดเห็นของคณะกรรมการวิชาการกฎหมายระหว่างประเทศ. *วารสารนิติพัฒน์ นิด้า*, 8 (2), 83-107.
- สมบูรณ์ เสงี่ยมบุตร. (2560). *กฎหมายระหว่างประเทศที่ใช้กันในปัจจุบัน*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.
- Charlesworth, H., & Chinkin, C. (1993). The gender of jus cogens. *Human Rights Quarterly*, 15, 63-76.
- Kunz, J. L. (1949). The United Nations convention on genocide. *American Journal of International Law*, 43, 738-746.
- Borrie, J. (2021). An Introduction to Implementing the Treaty on the Prohibition of Nuclear Weapons. *Journal for Peace and Nuclear Disarmament*, 4, 1-12.
- Lemkin, R. (1944). *Axis rule in occupied Europe: Laws of occupation, analysis of government, proposals for redress*. The Lawbook Exchange, Ltd. 674 pages.
- Prachimdhit, S. (1972). *Contribution a l'Etude de la Nullite des Traites d'apres la Convention de Vienne de 1969*. Ph.D. Thesis, Paris University.
- United Nations. (1945). Charter of the United Nations. *Online*. Retrieved March 20, 2021. from: <https://treaties.un.org/doc/publication/ctc/uncharter.pdf>
- United Nations. (2005). Vienna Convention on the Law of Treaties 1969. *Online*. Retrieved March 20, 2021. from: https://legal.un.org/ilc/texts/instruments/english/conventions/1_1_1969.pdf
- United Nations. (2017). Treaty on the prohibition of nuclear weapons. *Online*. Retrieved March 20, 2021. from: <https://undocs.org/A/CONF.229/2017/8>

ภาคผนวก

คำแนะนำสำหรับผู้เขียนบทความ

1. ส่วนประเภทของบทความที่ลงตีพิมพ์ในวารสาร

1.1 บทความพิเศษ (Special Article) บทความทางวิชาการพิเศษ ที่เสนอเนื้อหาความรู้วิชาการอย่างเข้มข้น และผ่านการอ่านและพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาวิชานั้นๆ มีกลุ่มเป้าหมายเป็นนักวิชาการในวงการวิชาการ/วิชาชีพ

1.2 บทความวิจัย (Research Article) ได้แก่ รายงานผลงานวิจัยใหม่ที่มีองค์ความรู้อันเป็นประโยชน์ จะต้องไม่เคยตีพิมพ์ในวารสารใดๆ มาก่อน

1.3 บทความทางวิชาการ (Academic Articles) ที่เสนอเนื้อหาความรู้วิชาการมีความโดดเด่น เพื่อนำเสนอองค์ความรู้ใหม่สู่สังคม

1.4 บทความปริทรรศน์ (Review Article) เป็นบทความที่รวบรวมความรู้จากตำรา หนังสือ และวารสารใหม่ หรือจากผลงานและประสบการณ์ของผู้เขียนมาเรียบเรียงขึ้น โดยมีการวิเคราะห์ สังเคราะห์ วิเคราะห์ เปรียบเทียบ

1.5 ปกิณกะ (Miscellany) ได้แก่ บทความ ทบทวนความรู้ เรื่องแปลก ย่อความจากวารสารต่างประเทศ การแสดงความคิดเห็น วิวิจารณ์ แนะนำเครื่องมือใหม่ ตำราหรือหนังสือใหม่ที่ที่น่าสนใจ หรือข่าวการประชุมทั้งระดับชาติและระดับนานาชาติ

2. การส่งบทความ

บทความที่จะตีพิมพ์ใน Journal of Modern Learning Development ให้ผู้เขียนทำตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

2.1 ให้ผู้เขียนบทความดาวน์โหลด Template บทความวิจัย หรือ Template บทความวิชาการ บทความพิเศษ Template บทความปริทรรศน์ ปกิณกะ ซึ่งเป็นตัวอย่างของการเขียนบทความวารสาร โดยสามารถดาวน์โหลดได้ดังนี้

2.1.1 Template บทความวิจัย (.pdf) ตัวอย่างบทความ (.pdf) (.docx)

2.1.2 Template บทความวิชาการ บทความพิเศษ (.pdf) ตัวอย่างบทความ (.pdf) (.docx)

2.1.3 Template บทความปริทรรศน์ ปกิณกะ (.pdf) ตัวอย่างบทความ (.pdf) (.docx)

2.2 ให้ผู้เขียนบทความดาวน์โหลดหนังสือรับรองก่อนตีพิมพ์บทความใน Journal of Modern Learning Development โดยสามารถดาวน์โหลดได้ที่ (.pdf) และให้กรอกรายละเอียดให้ครบถ้วน พร้อมทั้งบทความที่เขียนส่งเข้า คิวอาร์โค้ด Line หน้าเว็บวารสารเพื่อตรวจสอบเบื้องต้น

2.3 รอเจ้าหน้าที่ติดต่อกลับตามเอกสารที่แนบของผู้เขียนบทความที่ส่งเข้า คิวอาร์โค้ด Line หน้าเว็บวารสาร เจ้าหน้าที่ส่งแบบ Google Form ให้ผู้เขียนดำเนินการตามแบบฟอร์มดังกล่าว

2.4 เจ้าหน้าที่แจ้งให้เข้าในระบบสมัครสมาชิกออนไลน์ของวารสารและ/หรือ (กรณีผู้สมัครแล้วต้องดำเนินการตามขั้นตอนที่ 2.1 และ 2.2 เช่นเดียวกัน) ถึงให้เข้าระบบได้ตามลิงค์นี้ <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/jomld/user/register> (สามารถศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ ระบบ Thaijo) เมื่อส่งบทความเข้าระบบแล้ว เจ้าหน้าที่จะดำเนินการตรวจสอบและดำเนินการตามขั้นตอนในการจัดทำบทความให้ผู้เขียนบทความทราบตามลำดับต่อไป

3. การตรวจสอบบทความและพิสูจน์อักษร

ผู้เขียนควรตระหนักถึงความสำคัญในการเตรียมบทความให้ถูกต้องตามรูปแบบของบทความที่วารสารกำหนด ตลอดจนตรวจสอบความถูกต้องแน่นอน พร้อมทั้งพิสูจน์อักษรก่อนที่จะส่งบทความให้กับบรรณาธิการ การเตรียมบทความให้ถูกต้องตามข้อกำหนดของวารสารจะทำให้การพิจารณาตีพิมพ์มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น และทางกองบรรณาธิการขอสงวนสิทธิ์ที่จะไม่พิจารณาบทความจนกว่าจะได้แก้ไขให้ถูกต้องตามข้อกำหนดของวารสาร

4. รูปแบบการจัดเตรียมบทความ

4.1 สำหรับภาษาไทย บทความต้องเป็นตัวพิมพ์ดีด โดยใช้ชุดแบบอักษร (Font) ชนิดไทยสารบรรณ (TH SarabunPSK) ขนาดอักษร 16 จัดกั้นหลังตรง ส่วนบทความภาษาอังกฤษให้ใช้แบบอักษร Times New Roman ขนาดอักษร 12 ในการจัดให้มีระยะห่างระหว่างบรรทัดหนึ่งช่อง (Double spacing) ตลอดเอกสาร พิมพ์หน้าเดียวลงบนกระดาษพิมพ์สี่ขนาดเอ 4 (A4) ระยะขอบกระดาษบน 1.5 นิ้ว, ล่าง 1 นิ้ว, ซ้าย/ขวา 1 นิ้ว พร้อมใส่หมายเลขหน้ากำกับทางมุมขวาบนทุกหน้า บทความไม่ควรยาวเกิน 20 หน้ากระดาษพิมพ์สี่ โดย นับรวมภาพประกอบและตาราง

4.2 ชื่อเรื่องต้องมีภาษาไทยและภาษาอังกฤษ พิมพ์ไว้หน้าแรกตรงกลาง

4.3 ชื่อผู้เขียน ตำแหน่งทางวิชาการ สาขา คณะ สังกัด/หน่วยงานของผู้ร่วมหรือที่ปรึกษาทุกคน โดยเรียงจากผู้เขียนบทความ 1 ผู้ร่วม 2,3,4 ตำแหน่งได้ชื่อเรื่อง เยื้องชิดฝั่งขวาของหน้ากระดาษ มี E – mail ที่ติดต่อในการส่งบทความได้

4.4 มีบทคัดย่อภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ไม่เกิน 500 คำต่อบทคัดย่อ

4.5 กำหนดคำสำคัญ (Keywords) ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ 3-5 คำ

4.6 การเรียงหัวข้อ หัวข้อใหญ่สุด ให้พิมพ์ชิดขอบด้านซ้าย หัวข้อย่อยเว้นห่างจากหัวข้อใหญ่ 3-5 ตัวอักษรและหัวข้อย่อยขนาดเดียวกันต้องพิมพ์ให้ตรงกัน เมื่อขึ้นหัวข้อใหญ่ควรเว้น ระยะพิมพ์ 0.5 ช่วงบรรทัด

4.7 การใช้ตัวเลข คำย่อ และวงเล็บ ใช้เป็นตัวเลขอารบิกทั้งหมด ใช้คำย่อที่เป็นสากลเท่านั้น (ระบุคำเต็มไว้ในครั้งแรก) การวงเล็บภาษาอังกฤษ ควรใช้ดังนี้ (Network Organization) เป็นต้น

บทความวิจัย ให้เรียงลำดับสาระ ดังนี้

- 1) บทคัดย่อ (Abstract)
- 2) บทนำ (Introduction) ระบุความสำคัญของปัญหาการวิจัย
- 3) วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)
- 4) ระเบียบวิธีวิจัย (Research Methodology) ระบุแบบแผนการวิจัยการได้มาซึ่งกลุ่ม ตัวอย่าง และการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย วิธีการเก็บ รวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล
- 5) กรอบแนวคิดในการวิจัย
- 6) ผลการวิจัย/ผลการทดลอง (Results) เสนอผลที่พบตามวัตถุประสงค์การวิจัยตามลำดับอย่างชัดเจน ควรเสนอในรูปตารางหรือแผนภูมิ
- 7) อภิปรายผล/วิจารณ์ (Discussion) เสนอเป็นความเรียง ชี้ให้เห็นถึงความเชื่อมโยง ของผลการวิจัยกับกรอบแนวคิด และงานวิจัยที่ผ่านมา ไม่ควรอภิปรายเป็นข้อๆ แต่ ชี้ให้เห็นถึงความเชื่อมโยงของตัวแปรที่ศึกษาทั้งหมด
- 8) ข้อเสนอแนะ (Suggestion) ระบุข้อสรุปที่สำคัญและข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ และประเด็นสำหรับการวิจัยต่อไป
- 9) เอกสารอ้างอิง (References) ต้องเป็นรายการที่มีการอ้างอิงไว้ในเชิงบรรณเท่านั้น เป็นภาษาไทย และภาษาอังกฤษ

บทความพิเศษ บทความวิชาการ บทความปริทรรศน์ ปกิณกะ บทความวิจารณ์หนังสือ ให้เรียงลำดับสาระ ดังนี้

- 1) บทคัดย่อ (Abstract)
- 2) บทนำ (Introduction)
- 3) เนื้อเรื่อง (Content) แสดงสาระสำคัญที่ต้องการนำเสนอตามลำดับและมีกรอบแนวคิด ผลสัมฤทธิ์ของบทความ
- 4) บทสรุป (Conclusion)
- 5) เอกสารอ้างอิง (References)

ตัวอย่างการจัดพิมพ์บทความ

	↑ 1. นิ้ว ← 1 นิ้ว ชื่อบทความภาษาไทย (20 pt) Articles English (14 pt) → 1 นิ้ว	ระบุหมายเลขไว้ด้านบนขวา (16 pt) ชื่อ - นามสกุล ผู้เขียนบทความ (16 pt) หน่วยงานต้นสังกัด (16 pt) Name - Surname of Article author (12 pt) Agency (12 pt) E-mail (12 pt) *****
บทคัดย่อ (18 pt) (16 pt ไม่เกิน 350 คำ)		
คำสำคัญ : 3-5 คำ (16 pt) Abstract (14 pt) (12 pt ไม่เกิน 350 คำ)..... 		
Keywords : 3-5 words (12 pt) บทนำ (18 pt) (16 pt ไม่เกิน) แสดงเนื้อหาสาระสำคัญที่ต้องการนำเสนอตามลำดับ..... 		
เนื้อหาแต่ละประเด็น ตามแบบบทความวิชาการ/วิจัยและอื่นๆ (18 pt) (16 pt ไม่เกิน) แสดงเนื้อหาสาระสำคัญที่ต้องการนำเสนอตามลำดับ..... 		
สรุป (18 pt) (16 pt ไม่เกิน) แสดงเนื้อหาสาระสำคัญที่ต้องการนำเสนอตามลำดับ..... 		
เอกสารอ้างอิง (18 pt) (16 pt ไม่เกิน) แสดงเนื้อหาสาระสำคัญที่ต้องการนำเสนอตามลำดับ..... 		
↓ 1 นิ้ว		

สำหรับการอ้างอิงเอกสารในบทความนั้นใช้ระบบ APA ให้ใช้ระบบตัวอักษรโดยใช้ วงเล็บ เปิด-ปิด และระบุชื่อ-นามสกุล ของผู้เขียน ปี พ.ศ. และเลขหน้า ของเอกสารที่นำมาอ้างอิงกำกับท้ายเนื้อความที่ได้ อ้างอิง เอกสารที่อ้างอิงในบทความจะต้องปรากฏในเอกสารอ้างอิงท้ายบทความทุกรายการ และผู้เขียน บทความต้องรับผิดชอบถึงความถูกต้องของเอกสารที่นำมาอ้างอิงทั้งหมด การอ้างอิงเป็นภาษาไทยหรือ ภาษาอังกฤษ โดยรูปแบบของการอ้างอิงเอกสาร มีดังนี้

1. หากชื่อผู้แต่งอยู่หน้าข้อความที่อ้างถึงให้ใช้ชื่อผู้แต่ง (ปีที่พิมพ์ : เลขหน้า) เช่น ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2545 : 15-16) หรือ Baruard, Chester L, (1938 : 50)

2. หากชื่อผู้แต่งอยู่ท้ายข้อความที่อ้างถึง ให้ใช้ (ชื่อผู้แต่ง, ปีที่พิมพ์ : เลขหน้า) เช่น

1) กรณีผู้แต่ง 1 คน ให้เขียนเป็น (ชื่อผู้เขียน, ปีที่พิมพ์ : เลขหน้า) เช่น (ขลิท ประภาวนนท์, 2545 : 19) หรือ (Chandler, Alfred D, 1962 : 42)

2) กรณีผู้แต่ง 2 คน ให้เขียนเป็น (ชื่อที่ 1 และชื่อที่ 2, ปีที่พิมพ์: เลขหน้า) เช่น (ทองใส นามดี และวิทยา แสงทอง, 2556 : 20) หรือ (Chandler,Ralph C. and Plano Jack C, 1982 : 3)

3) กรณีผู้แต่งมากกว่า 3 คนขึ้นไป ครั้งแรกให้เขียนชื่อผู้เขียนทั้งหมด และครั้งต่อไปให้เขียนเป็น คณะ เช่น (ชื่อผู้เขียนคนที่ 1 และคณะ, ปีที่พิมพ์: เลขหน้า) เช่น (สมศักดิ์ วานิชยาภรณ์ และคณะ, 2556 : 23) หรือ (Argyris et al.,1972 :9)

4) การอ้างอิงท้ายบทความ ให้ใช้รูปแบบ APA เวอร์ชัน 6 ดังตัวอย่างนี้ (<http://www.apastyle.org>)

1) หนังสือ

ชื่อผู้แต่ง. (ปีที่พิมพ์). ชื่อเรื่อง. (ครั้งที่พิมพ์). สถานที่พิมพ์: สำนักพิมพ์. เช่น

1.1) ขาววิทย์ เกษตรศิริ. (2543). 2475 การปฏิวัติสยาม. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร : มูลนิธิโครงการตำราสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์.

1.2) Simon,Herbert A. (1976). *Administrative Behavior*. (3rd ed.). New York: The Free Press.

2) บทความในวารสาร

ชื่อผู้เขียนบทความ. (ปีที่พิมพ์). ชื่อบทความ. ชื่อวารสาร, ปีที่ (ฉบับที่), เลขหน้าที่ ปรากฏ บทความในวารสาร. เช่น

2.1) ฉลอง พัฒนา. (2556). การสร้างฐานความรู้ในการบริหารจัดการชุมชน. *วารสาร ปกครองท้องถิ่น*, 1(1), 52-67.

2.2) Jurkovich,R (1974). A Core Typology of Organization Environments. *Administrative Science Quarterly*, 19 (2), 380-394.

3) วิทยานิพนธ์/ดุษฎีนิพนธ์/สารนิพนธ์/รายงานการวิจัย

ชื่อผู้วิจัย. (ปีที่พิมพ์). ชื่อเรื่อง. ระดับของงาน.หน่วยงานที่รับผิดชอบ : มหาวิทยาลัย

3.1 สมพร เกษตรศิริ (2550). *การบริหารจัดการองค์กรในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น. วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

3.2 Jaffee,D. (2001). *The Development on New Generation of Thai Farmers to Propel Thai Economy* . Research Report. College : Thepsatri Rajabhat University.

4) แหล่งข้อมูลจากเว็บไซต์

ชื่อผู้เขียน. (ปีที่พิมพ์). ชื่อเรื่อง. *ออนไลน์*. สืบค้นเมื่อ วัน เดือน ปี. แหล่งที่มา : Url

เช่น

พิรพล หาญพิชัยยุทธ. (2553). การขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทย. *ออนไลน์* สืบค้นเมื่อ 7 กันยายน 2555. แหล่งที่มา <http://www.buddhismth.com/index.hp?y>.

BBC New. (2016). Etnical Alzheimers or Social Advocates solution. *Online*. Retrieved May 3, 2017. from : <http://www.bbc.com/2016/ WORLD>

5) รายงานการประชุมหรือสัมมนาทางวิชาการ

ชื่อผู้แต่ง. (ปีที่พิมพ์). ชื่อเรื่อง. *ชื่อเอกสารรวมเรื่องรายงานการประชุม*. วัน เดือน ปี. สถานที่จัด. สถานที่พิมพ์: สำนักพิมพ์.

เช่น สมาน นิตดาทอง. (2550). การพัฒนาการเรียนรู้แห่งศาสตร์ทางการจัดการ. *เอกสารประกอบการประชุมการประชุมงานชุมชน*. 25 พฤศจิกายน 2550. โรงแรมณานิคม. กรุงเทพมหานคร: พิสดการพิมพ์.

Natthabhan, S. (2000). The Besuty of Wonmen in Theravada Philosophy. *Nebraska Symposium on Motivation : voll. 38. Perspectives on Motivation*. 18 July 2000. Lincoln. USA: University of Nebraska Prees.

6) พจนานุกรม

ชื่อหนังสือ. (ปีที่พิมพ์). สถานที่พิมพ์: สำนักพิมพ์.

เช่น *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน*. (2525). กรุงเทพมหานคร: สำนักงานราชบัณฑิตยสถาน.

Shoter Oxford English dictionary. (2002). New York: Oxford University Press.

6. ส่วนภาพประกอบ (Figure) และส่วนตาราง (Table)

ภาพประกอบและตารางควรมีเท่าที่จำเป็น โดยพิมพ์หน้าละ 1 ภาพ หรือ 1 ตาราง สำหรับคำบรรยายภาพและตารางให้พิมพ์เหนือภาพหรือตาราง ส่วนคำอธิบายเพิ่มเติมให้ใส่ใต้ภาพหรือตาราง

7. ลิขสิทธิ์

เพื่อให้เป็นไปตามกฎหมายลิขสิทธิ์ ผู้เขียนทุกท่านต้องลงลายมือชื่อในแบบฟอร์มใบมอบลิขสิทธิ์บทความให้แก่วารสาร พร้อมกับบทความต้นฉบับที่ได้แก้ไขครั้งสุดท้าย นอกจากนี้ ผู้เขียนทุกท่านต้องยืนยันว่าบทความต้นฉบับที่ส่งมาตีพิมพ์นั้น ได้ส่งมาตีพิมพ์เฉพาะใน Journal of Modern Learning Development เพียงแห่งเดียวเท่านั้น หากมีการใช้ภาพหรือตารางของผู้เขียนอื่นที่ปรากฏในสิ่งตีพิมพ์อื่นมาแล้ว ผู้เขียนต้องขออนุญาตเจ้าของลิขสิทธิ์ก่อน พร้อมทั้งแสดงหนังสือที่ได้รับการยินยอมต่อบรรณาธิการก่อนที่บทความจะได้รับการตีพิมพ์

8. การติดต่อโฆษณาและการสมัครสมาชิก

การติดต่อโฆษณา การสั่งซื้อ และการสมัครเป็นสมาชิกวารสารพัฒนาระบบการจัดการ กรุณาติดต่อ “กองบรรณาธิการวารสาร” ศูนย์พัฒนาเรียนรู้สมัยใหม่ บจก.พัฒนาเรียนรู้สมัยใหม่ เลขที่ 141 หมู่ 6 ตำบลบ้านชัย อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี 41190

<https://so06.tci-thaijo.org/index.php/jomld/index>

E-mail: journal1990jmsd@gmail.com

9. กำหนดการออกวารสาร

ฉบับที่ 1 มกราคม – กุมภาพันธ์

(เผยแพร่ทางเว็บไซต์ 28 กุมภาพันธ์)

ฉบับที่ 2 มีนาคม – เมษายน

(เผยแพร่ทางเว็บไซต์ 30 เมษายน)

ฉบับที่ 3 พฤษภาคม – มิถุนายน

(เผยแพร่ทางเว็บไซต์ 30 มิถุนายน)

ฉบับที่ 4 กรกฎาคม – สิงหาคม

(เผยแพร่ทางเว็บไซต์ 30 สิงหาคม)

ฉบับที่ 5 กันยายน – ตุลาคม

(เผยแพร่ทางเว็บไซต์ 30 ตุลาคม)

ฉบับที่ 6 พฤศจิกายน – ธันวาคม

(เผยแพร่ทางเว็บไซต์ 30 ธันวาคม)

10. อัตราค่าวารสาร

กำหนดออกวารสารปีละ 6 ฉบับ จำหน่ายราคาฉบับละ 300 บาท (ไม่รวมค่าส่ง)

11. อัตราค่าสมาชิก

ปีละ 500 บาท



ใบสมัครเป็นสมาชิก
Journal of Modern Learning Development

ที่.....
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรียน บรรณาธิการ Journal of Modern Learning Development

ข้าพเจ้า (ชื่อภาษาไทย).....

(ชื่อภาษาอังกฤษ).....

ที่อยู่ (ที่สามารถติดต่อได้).....

E-Mail : โทรศัพท์ โทรสาร.....

มีความประสงค์จะขอรับสมัครเป็นสมาชิก Journal of Modern Learning Development

() สมาชิกประเภทรายปี 500 บาท

() เล่มละ 300 บาท

พร้อมนี้ ข้าพเจ้าได้ส่ง

() เงินสด

() อื่นๆ.....

โปรดนำส่ง Journal of Modern Learning Development

สถานที่ติดต่อ ☐ ที่บ้าน ☐ ที่ทำงาน

เลขที่.....ถนน.....หมู่ที่.....ตำบล/แขวง.....

อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....

โทรศัพท์ มือถือ.....

โทรสาร.....E-Mail :

ลงชื่อ.....

(.....)

(สำหรับเจ้าหน้าที่)

คำบารุงปี พ.ศ.....

เลขที่ใบเสร็จ.....

ลงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ลงบัญชีแล้ว.....



หนังสือรับรอง

ก่อนตีพิมพ์บทความใน Journal of Modern Learning Development

เรียน บรรณาธิการ Journal of Modern Learning Development

ตามที่ ข้าพเจ้า.....
ได้ส่งบทความเรื่อง.....
.....
.....
.....

เพื่อตีพิมพ์ใน Journal of Modern Learning Development

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าและผู้เขียนร่วม ขอรับรองว่า บทความที่เสนอมานี้ (ถ้ามี) นี้ยังไม่เคยได้รับการตีพิมพ์ หรือไม่ได้อยู่ระหว่างกระบวนการพิจารณาตีพิมพ์ในวารสารหรือแหล่งตีพิมพ์อื่นใด หรือได้รับการตอบรับให้ตีพิมพ์ในวารสารฉบับอื่น ข้าพเจ้าและผู้เขียนร่วมยอมรับหลักเกณฑ์การพิจารณาต้นฉบับ ทั้งยินยอมให้กองบรรณาธิการมีสิทธิพิจารณาและตรวจแก้ต้นฉบับได้ตามที่เห็นสมควร พร้อมนี้ขอมอบลิขสิทธิ์บทความที่ได้รับการตีพิมพ์ให้แก่ ศูนย์พัฒนาการเรียนรู้สมัยใหม่ หากมีการฟ้องร้องเรื่องการละเมิดลิขสิทธิ์เกี่ยวกับภาพ กราฟ ข้อความส่วนใดส่วนหนึ่ง และหรือข้อคิดเห็นที่ปรากฏในบทความ ข้าพเจ้าและผู้เขียนร่วม/ยินยอมรับผิดชอบแต่เพียงฝ่ายเดียว

หาก กองบรรณาธิการ Journal of Modern Learning Development ตรวจพบว่าคำรับรองดังกล่าว ไม่เป็นความจริง กองบรรณาธิการ Journal of Modern Learning Development มีสิทธิยกเลิกบทความของผู้นิพนธ์ออกจาก Journal of Modern Learning Development ได้ทันทีโดยไม่ต้องแจ้งให้ผู้นิพนธ์ทราบล่วงหน้า และผู้นิพนธ์ทุกท่านขอรับรองและยินยอมปฏิบัติตามข้อตกลงดังกล่าว พร้อมทั้งลงนามรับรองไว้ที่ข้างท้ายของหนังสือรับรองฉบับนี้

ลงนามผู้เขียนหลัก (ชื่อที่ 1)

.....
(.....)

ลงนามผู้เขียนร่วม (ชื่อที่ 2)

.....
(.....)

ข้อมูลติดต่อ (เฉพาะผู้เขียนหลัก)

Facebook :

ID : Line

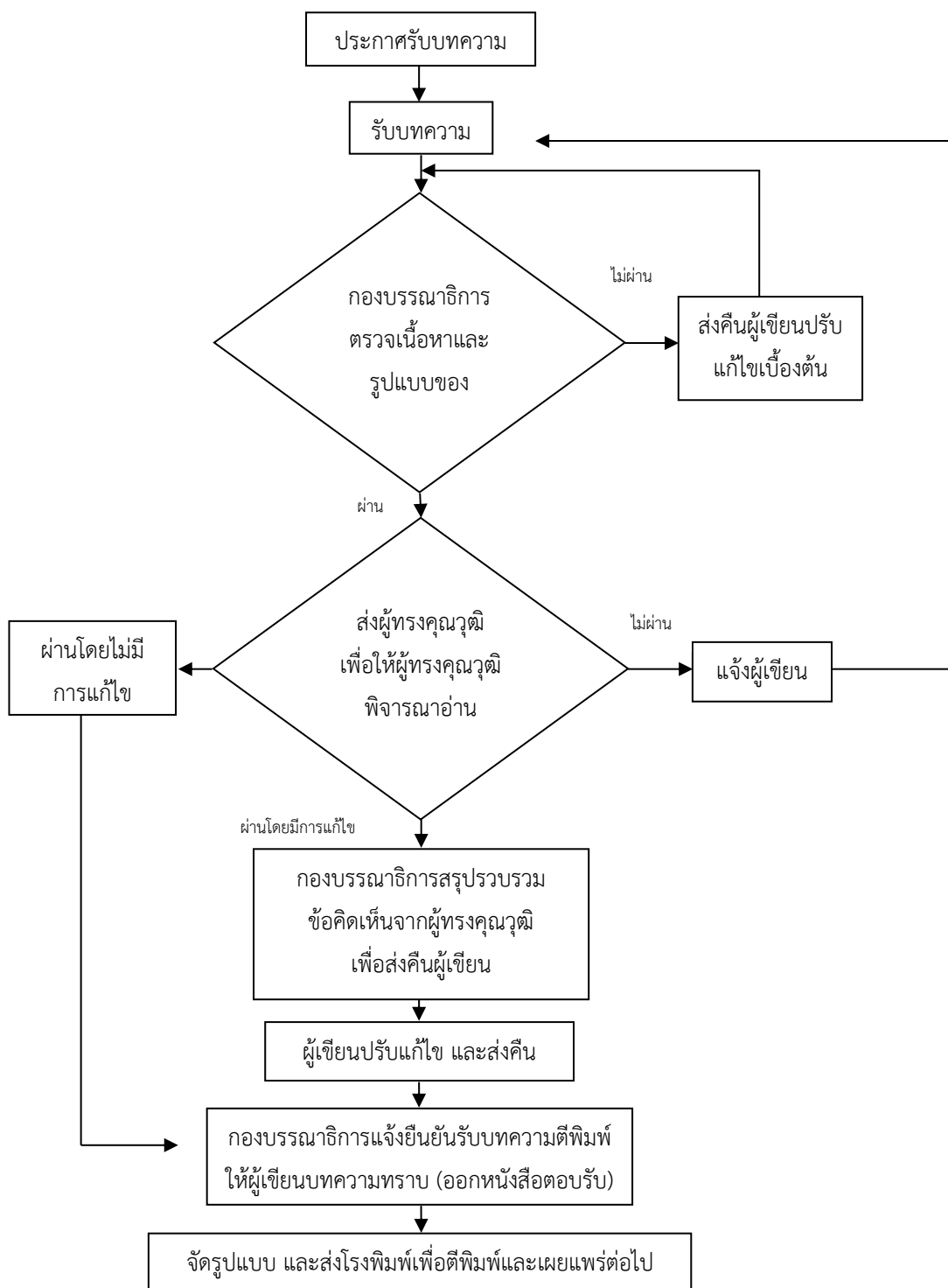
E : mail

เบอร์โทร

หมายเหตุ: ให้ผู้เขียนหลักและผู้เขียนร่วมลงนามให้ครบทุกท่าน หากมีผู้เขียนมากกว่า ท่าน สามารถเพิ่มเติมรายชื่อผู้ลงนาม 2
ข้างท้ายได้ตามจำนวนผู้เขียนบทความทั้งหมด

รูปแบบการตีพิมพ์

Journal of Modern Learning Development



จริยธรรมการตีพิมพ์

บทบาบทและหน้าที่ของบรรณาธิการ

1. บรรณาธิการมีหน้าที่พิจารณาคุณภาพของบทความ เพื่อตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารนักรบริหารที่ตนรับผิดชอบ และต้องคัดเลือกบทความมาตีพิมพ์หลังจากผ่านกระบวนการประเมินบทความแล้ว โดยพิจารณาจากความชัดเจน และความสอดคล้องของเนื้อหา กับนโยบายของวารสารเป็นสำคัญ และจะต้องมีข้อความรู้ที่สะท้อนมุมมอง แนวคิดเชิงทฤษฎีที่ได้จากประสบการณ์ การสังเคราะห์เอกสาร หรืองานวิจัย มุ่งเน้นการนำเสนอแนวคิดทฤษฎีใหม่รวมถึงแบบจำลองเชิงแนวคิด (Conceptual Model) ที่ช่วยเสริมสร้างความเข้าใจ อันจะนำไปสู่การวิจัยในหัวข้อวิชาการที่สำคัญ
2. บรรณาธิการจะต้องไม่เปิดเผยข้อมูลของผู้เขียน และผู้ประเมินบทความแก่บุคคลอื่นๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องในช่วงเวลาของการประเมินบทความ
3. บรรณาธิการจะต้องไม่ตีพิมพ์บทความที่เคยตีพิมพ์ที่อื่นมาแล้ว โดยต้องมีการตรวจสอบการคัดลอกผลงานผู้อื่น (Plagiarism) อย่างจริงจัง และใช้โปรแกรมที่เชื่อถือได้ เพื่อให้แน่ใจว่า บทความที่ตีพิมพ์ในวารสารไม่มีการคัดลอกผลงานของผู้อื่น และหากตรวจพบ การคัดลอกผลงานของผู้อื่น จะต้องหยุดกระบวนการประเมิน และติดต่อผู้เขียนบทความหลักทันที เพื่อขอคำชี้แจง เพื่อประกอบการ “ตอบรับ” หรือ “ปฏิเสธ” การตีพิมพ์บทความนั้นๆ
4. บรรณาธิการจะต้องไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อนกับผู้เขียน และผู้ประเมิน
5. บรรณาธิการต้องไม่นำข้อมูลบางส่วนหรือทุกส่วนของบทความไปเป็นผลงานของตนเอง
6. บรรณาธิการมีหน้าที่พิจารณาตีพิมพ์เผยแพร่ผลงานวิจัยที่มีระเบียบวิธีวิจัยที่ถูกต้อง และให้ผลที่น่าเชื่อถือ โดยนำผลของการวิจัยมาเป็นตัวชี้ว่า สมควรตีพิมพ์เผยแพร่หรือไม่
7. หากบรรณาธิการตรวจพบว่า บทความมีการลอกเลียนบทความอื่นโดยมิชอบ หรือมีการปลอมแปลงข้อมูล ซึ่งสมควรถูกถอดถอน แต่ผู้เขียนปฏิเสธที่จะถอนบทความ บรรณาธิการสามารถดำเนินการถอนบทความได้โดยไม่ต้องได้รับความยินยอมจากผู้เขียนซึ่งถือเป็นสิทธิและความรับผิดชอบต่อบทความของบรรณาธิการ

บทบาบทและหน้าที่ของผู้เขียนบทความ

1. ผู้เขียนบทความจะต้องรับรองว่า บทความที่ส่งมาพิจารณาไม่เคยได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่ที่ไหนมาก่อน และไม่ส่งต้นฉบับบทความซ้ำซ้อนกับวารสารอื่น
2. ผู้เขียนจะต้องคำนึงถึงจริยธรรมการวิจัย จะต้องไม่ละเมิดหรือคัดลอกผลงานของผู้อื่นมาเป็นของตนเอง
3. ผู้เขียนจะต้องปรับแก้ไขบทความให้ถูกต้องตามรูปแบบของวารสารในหัวข้อ “คำแนะนำสำหรับผู้เขียน”
4. ผู้เขียนที่มีชื่อในบทความจะต้องเป็นผู้มีส่วนในการจัดทำบทความหรือมีส่วนในการดำเนินการวิจัย
5. ผู้เขียนจะต้องอ้างอิงผลงาน ภาพ หรือตาราง หากมีการนำมาใช้ในบทความของตนเอง โดยให้ระบุ “ที่มา” เพื่อป้องกันการละเมิดลิขสิทธิ์ (หากมีการฟ้องร้องจะเป็นความรับผิดชอบของผู้เขียนแต่เพียงผู้เดียว ทางวารสารจะไม่รับผิดชอบใดๆ ทั้งสิ้น)
6. ผู้เขียนจะต้องตรวจสอบความถูกต้องของรายการเอกสารอ้างอิง ทั้งในแง่ของรูปแบบและเนื้อหา และไม่ควรนำเอกสารวิชาการที่ไม่ได้อ่านมาอ้างอิง หรือใส่ไว้ในอ้างอิง และควรอ้างอิงเอกสารเท่าที่จำเป็นอย่างเหมาะสม ไม่ควรอ้างอิงเอกสารที่มากเกินไป
7. ผู้เขียนจะต้องปรับแก้ไขบทความตามผลประเมินจากผู้ประเมินบทความและกองบรรณาธิการให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด
8. ผู้เขียนจะต้องระบุชื่อแหล่งทุนที่ให้การสนับสนุนในการทำวิจัย (ถ้ามี) และจะต้องระบุผลประโยชน์ทับซ้อน (ถ้ามี)
9. ในบทความผู้เขียนจะต้องไม่รายงานข้อมูลที่คลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง ไม่ว่าจะเป็นการสร้างข้อมูลเท็จ หรือการปลอมแปลง บิดเบือน รวมไปถึงการตกแต่ง หรือ เลือกแสดงข้อมูลเฉพาะที่สอดคล้องกับข้อสรุป
10. ผู้เขียนไม่ควรอ้างอิงเอกสารที่ถูกถอดถอนออกไปแล้ว เว้นแต่ข้อความที่ต้องการสนับสนุนนั้นเป็นข้อความที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการถอดถอน และจะต้องระบุไว้ใน เอกสารอ้างอิงด้วยว่า เป็นเอกสารที่ได้ถูกถอดถอนออกไปแล้ว

บทบาทและหน้าที่ของผู้ประเมินบทความ

1. ผู้ประเมินบทความต้องรักษาความลับและไม่เปิดเผยข้อมูลของบทความที่ส่งมาเพื่อพิจารณาแก่บุคคลที่ไม่เกี่ยวข้องในช่วงระยะเวลาของการประเมินบทความ
2. หลังจากได้รับบทความจากบรรณาธิการวารสาร และผู้ประเมินบทความ ตระหนักว่า ตนเองอาจมีผลประโยชน์ทับซ้อนกับผู้พิมพ์ที่ทำให้ไม่สามารถให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอย่างอิสระได้ ผู้ประเมินบทความควรแจ้งให้บรรณาธิการวารสารทราบและปฏิเสธการประเมินบทความนั้นๆ

3. ผู้ประเมินบทความ ควรประเมินบทความในสาขาวิชาที่ตนมีความเชี่ยวชาญ โดยพิจารณาความสำคัญของเนื้อหาในบทความที่มีต่อสาขานั้นๆ คุณภาพของการวิเคราะห์ และความเข้มข้นของผลงานหรือระบุผลงานวิจัยที่สำคัญๆ และสอดคล้องกับบทความที่กำลังประเมิน แต่ผู้เขียนบทความไม่ได้อ้างถึง เข้าไปในการประเมินบทความด้วยผู้ประเมินไม่ควรใช้ความคิดเห็นส่วนตัวที่ไม่มีข้อมูลรองรับมาเป็นเกณฑ์ในการตัดสินบทความ

4. ผู้ประเมินบทความต้องไม่นำข้อมูลบางส่วนหรือทุกส่วนของบทความไปเป็นผลงานของตนเอง

5. เมื่อผู้ประเมินบทความพบว่า มีส่วนใดของบทความ ที่มีความเหมือนกัน หรือซ้ำซ้อนกับผลงานชิ้นอื่นๆ ผู้ประเมินบทความต้องแจ้งให้บรรณาธิการทราบ

Publication Ethics

Duties of Editors

1. The editor will assess the paper quality for publication and select only those passing through the reviewing process, in which the clarity of and congruence with the journal policy must be prioritized. The selected paper must contain a body of knowledge that reflects valuable perception and a theoretical framework derived from experiences or textual/research synthesis. A grounded theory or a conceptual model contributing to further research must be preferably included.
2. No information regarding the paper's author(s) or reviewers shall be revealed to irrelevant parties during the paper reviewing process.
3. The paper published formerly elsewhere must not be accepted by the editor for publication. Plagiarism must be scrutinized seriously by using the credible detecting software. The paper detected as bearing plagiarism must be frozen for further evaluation, the author(s) will be contacted to ask for explanation to support the editor's decision to accept or reject the said paper.
4. The editor must not bear any conflict of interest with the author(s) or the reviewer(s).
5. The editor must not claim a partial or all of the submitted paper as his/her own.
6. The editor must consider for publication only the paper conducted with valid methodology and yielding accurate findings, and the quality of which serves as the main indicator for publication.
7. In case the editor detects plagiarism or false data in the submitted paper and hence deciding for revocation with which the author(s) refuse(s) to comply, the editor has thus full rights and responsibility to proceed with the revocation process without the author(s)'s prior consent.

Duties of Authors

1. The author has to assure that his/her paper has not been previously published in nor simultaneously submitted to other journals.
2. The author shall not commit any degree of plagiarism in his/her paper.
3. The author shall produce his/her manuscript format in accordance with the 'guideline to authors' stated in the journal.
4. The author whose name listed in the paper shall contribute to paper production or research-related procedure.
5. All pictures, figures, or tables appearing in the paper must be cited properly with their source(s) accurately identified. The author(s) shall be solely liable to any legal suit, if any.
6. The author shall verify the accuracy of content and format in both 'in-text' citations and references, no citation(s) shall be made for unread references, and the proper number of citations is preferable.
7. The author is required to correct or rework on their paper in due time as assessed and advised by reviewers and the editorial board.
8. The author shall identify the source(s) of research fund (if any) as well as any applicable conflict of interest.

9. Findings must be presented in accordance with the acquired data. No exploitation (false summary, or distortion or biased selection of data/finding) shall be committed.

10. No reference shall be made to any revoked article unless the cited statement refers to that in the revocation procedures. A statement must be additionally provided in the said reference as ‘the revoked article’.

Duties of Reviewers

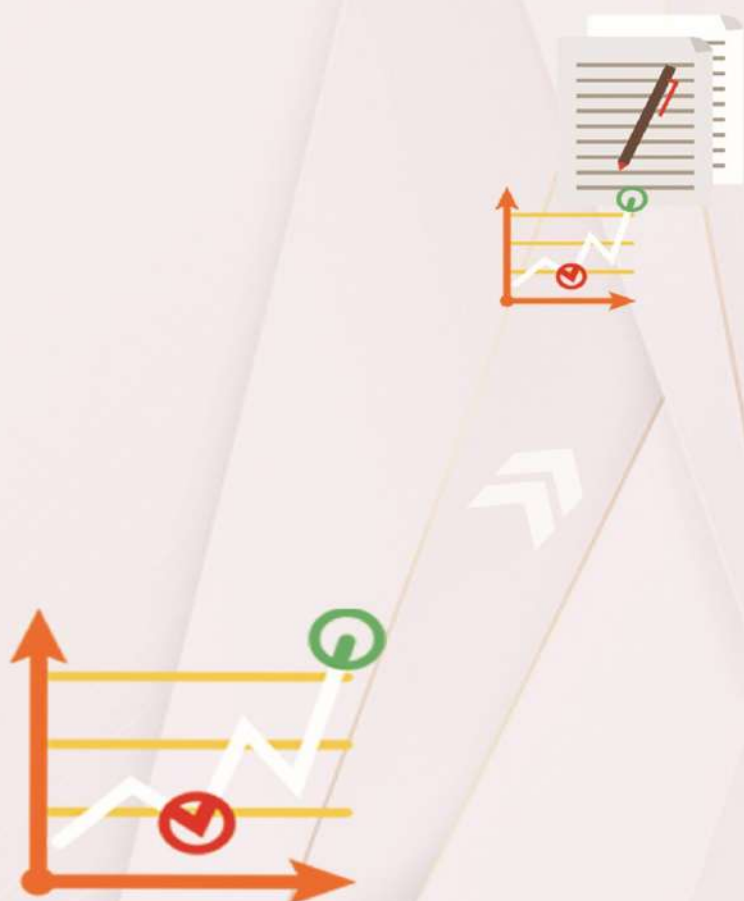
1. The reviewer must keep confidential of the submitted paper and avoid revealing a partial or all of the information of the said paper to irrelevant parties during the paper reviewing process.

2. Perceiving as having a conflict of interest with the paper’s author(s) that may inhibit his/her freedom of expression, the reviewer should notify the editor at once and deny taking part in the reviewing process of the said paper.

3. The reviewer should evaluate the paper that fits with their area of his/her expertise, by assessing the paper’s contribution to the discipline, quality of analysis, and intensity of literature review related to the topic of study. Advices should also be provided regarding the literature failed to be included by the author(s), and personal judgment without supportive evidences should not be used as a criterion for paper evaluation.

4. The reviewer must not claim a partial or all of the submitted paper as his/her own.

5. In case of the plagiarism detecting, the reviewer must notify the editor at once.



ศูนย์พัฒนาการเรียนรู้สมัยใหม่

บจก.พัฒนาการเรียนรู้สมัยใหม่ 141 หมู่ 6 ตำบลบ้านชัย อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี

<https://so06.tci-thaijo.org/index.php/jomld/index>

E-mail : journal1990jmsd@gmail.com

