



วารสารวิชาการ

มหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น

UMT POLY JOURNAL

ISSN : 2673-0618

ปีที่ 19 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม - ธันวาคม 2565

Vol. 19(2) July - December 2022



วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น

ปีที่ 19 กรกฎาคม – ธันวาคม 2565

ISSN 2673-0618

Vol. 19 July – December 2022

www.umat.ac.th

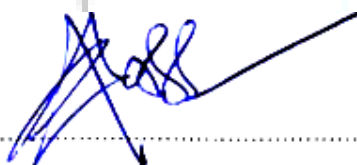
สารบัญ	
ชื่อบทความ	หน้า
• การพัฒนาชุดฝึกอบรมฐานสมรรถนะ เรื่อง การติดตั้งและเขียนโปรแกรมควบคุมอัตโนมัติในงานอุตสาหกรรมตามมาตรฐาน Thai-Meister ชลดา ปานสง, คราวุธ พลรักษา, ชาญณรงค์ บุตรทา, อุดมศักดิ์ จันทรทาโพ, และบัญชา แสนโสดา	1-14
• ศึกษาความต้องการบริการทางการแพทย์และการสาธารณสุขของผู้สูงอายุในพื้นที่อำเภอน้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี จิรายุ สุวรรณศรี	15-29
• อิทธิพลของทักษะผู้ตรวจสอบยุคดิจิทัลที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักวิชาการตรวจเงินแผ่นดินสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน จามจุรี ใจแก้ว และเบญจพร โมกษะเวส	30-41
• แนวทางการปรับตัวของชุมชนดั้งเดิมเพื่อความอยู่รอดภายใต้ปรากฏการณ์เจนตรียุคใหม่ในพื้นที่ศูนย์กลางธุรกิจใหม่ของกรุงเทพมหานคร อังคณา อยู่สุข และพีรียา บุญชัยพุกษ์	42-55
• ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้ออาหารริมทาง (Street Food) ในยุค New normal ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร สกนธ์ จุฬาสถิตย์ และเอก ชุมพหัชชาชัย	56-67
• การพัฒนาชุดกิจกรรมการเคลื่อนไหวเชิงสร้างสรรค์เพื่อส่งเสริมพัฒนาการทางร่างกาย สำหรับนักเรียนชั้นอนุบาลปีที่ 1 จรรย์ธิดา ภางาม, เจริญวิทย์ สมพงษ์ธรรม, ปิยาณี สมบูรณ์ทรัพย์ และคันสนีย์ บุญเฉลียว	68-82
• การพัฒนารูปแบบการบริหารสถานศึกษาแบบมีส่วนร่วม เพื่อส่งเสริมการจัดการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ (PrPE Model) โรงเรียนบ้านจันทย สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 3 อัมรินทร์ จาระงับ	83-100
• การรับรู้ภาพลักษณ์การท่องเที่ยวของจังหวัดอุบลราชธานี ประนิตต์ ภูซัด, นริศรา เพียรความสุข และณัฐนาฏ วิไลรัตน์	101-117
• การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการตลาด ผลิตภัณฑ์ของวิสาหกิจชุมชนวัยหวานอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี สมศักดิ์ บุตรสาคร, ตติยา องค์ศิริพร, กิตติพงษ์ ไสภธรรมภาน, ภูริวัตร คัมภีร์ภาพพัฒน, อธิพันธ์ วรรณสุริยะ และศรีสวัสดิ์ เทียงธรรม	118-131
• อิทธิพลคุณภาพบริการของเพชบุ๊คที่มีผลต่อความพึงพอใจและการตั้งใจซื้ออย่างยั่งยืนของลูกค้า สุภาพร ทองสร้อย และนุสรุา บุญมาตุ่น	132-142
• คุณภาพบริการของพนักงานเคาน์เตอร์เซอร์วิสที่มีผลต่อความพึงพอใจและความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารสาขา ชัชฎาภรณ์ ทวีบุตร และจิตราพันธ์ วรรณพินิจ	143-157
• ความพร้อมและความคาดหวังชุมชนต่อการพัฒนาชุมชนไปสู่การท่องเที่ยวกรณีศึกษา พื้นที่กลุ่มเขตธนบุรีเหนือ ชัยยุทธ นิชิธีรพัทธ์ และ ธนัยนันท์ ธนันทพัฒน์	158-167
• ปัจจัยคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์และส่วนประสมทางการตลาดส่งผลต่อความพึงพอใจซื้อวัตถุดิบเคมีภัณฑ์สำหรับอุตสาหกรรม การผลิตยาแผนปัจจุบันในประเทศไทยในรูปแบบออนไลน์ ฐิตาภา บุรতিพาพงศ์	168-177

บทบรรณาธิการ

วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น (เดิมชื่อ วารสารโปลีเทคนิคภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการเผยแพร่ผลงานทางวิชาการและแลกเปลี่ยนความรู้ของนักวิชาการทั้งภายในและภายนอกประเทศ หลากหลายสาขาวิชา และเพื่อเป็นการส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรและนักวิชาการได้มีโอกาสเสนอผลงานวิชาการเพื่อเผยแพร่และแลกเปลี่ยนเรียนรู้วารสารวิชาการได้ ดำเนินการตีพิมพ์บทความตามสาขาวิชาต่างๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อส่งเสริมความเข้มแข็งทางวิชาการ และเพื่อเผยแพร่ผลงานอันเป็นประโยชน์ในการสร้างองค์ความรู้ใหม่ๆ และการพัฒนานโยบายสำคัญของสังคม ชุมชน และประเทศชาติ ซึ่งวารสาร ปีที่ 19 ฉบับที่ 2 ประจำเดือน (กรกฎาคม-ธันวาคม 2565) นี้ได้รวบรวมบทความที่ทันสมัยจากสาขาวิชาต่างๆ ไว้อย่างหลากหลายจากนักวิชาการ คณาจารย์ และนักศึกษาในระดับปริญญาเอก และปริญญาโทจากสถาบันการศึกษาชั้นนำต่าง ๆ โดยมีบทความเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของภาคส่วนต่างๆ ในการพัฒนาประเทศ เช่น ศึกษาความต้องการบริการทางการแพทย์และการสาธารณสุขของผู้สูงอายุในพื้นที่อำเภอน้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี การรับรู้ภาพลักษณ์การท่องเที่ยวของจังหวัดอุบลราชธานี อิทธิพลคุณภาพบริการของเพชบุรีที่มีผลต่อความพึงพอใจและการตั้งใจซื้ออย่างยั่งยืนของลูกค้าทางกองบรรณาธิการหวังเป็นอย่างยิ่งว่าบทความจากวารสารฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้อ่านทั้งในทางวิชาการและวิชาชีพ และหากผู้เขียนหรือผู้อ่านต้องการส่งบทความที่เป็นประโยชน์หรือมีข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อวารสารฉบับนี้สามารถส่งข้อเสนอแนะมาที่เบอร์โทรศัพท์ 045-283-772 หรืออีเมล umtpoly.journal@umt.ac.th เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาวารสารฯ ให้มีคุณภาพยิ่งขึ้นต่อไป

“Imagine Beyond Knowledge”

“จินตนาการนำความรู้”



รองศาสตราจารย์ ดร. วีระศักดิ์ จินารัตน์

บรรณาธิการ

ประวัติความเป็นมาของมหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น

มหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น มีประวัติอันยาวนานในการทุ่มเทให้กับงานบริการด้านการศึกษาแก่ประชาชนและชุมชนในจังหวัดอุบลราชธานี โดยเริ่มมาจากโรงเรียนเทคนิคสิทธิธรรม และในปี พ.ศ. 2526 เริ่มก่อตั้งโรงเรียนโปลีเทคนิคภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เพื่อดำเนินรอยตามในการบริการด้านการศึกษาแก่ประชาชน ตราบนทุกวันนี้โรงเรียนโปลีเทคนิคภาคตะวันออกเฉียงเหนือก็ยังคงไว้ซึ่งอุดมการณ์เดิม และได้ก่อตั้งวิทยาลัยโปลีเทคนิคภาคตะวันออกเฉียงเหนือในเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2542 เพื่อเป็นสถาบันการศึกษาเอกชนระดับอุดมศึกษาในจังหวัดอุบลราชธานี

ด้วยวิสัยทัศน์ที่จะเป็นสถาบันชั้นนำในภูมิภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เมื่อวันที่ 18 พฤศจิกายน 2548 สภามหาวิทยาลัยดำเนินการเสนอเอกสารและหลักฐานแสดงความพร้อมด้านต่างๆ ต่อสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา เพื่อขอเปลี่ยนประเภทเป็นมหาวิทยาลัย และวิทยาลัยได้รับใบอนุญาตให้เปลี่ยนชื่อสถานอุดมศึกษาเอกชนเป็น “มหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น” เมื่อวันที่ 21 กรกฎาคม 2552 และในปีการศึกษา 2564 มหาวิทยาลัยเปิดการเรียนการสอนในระดับปริญญาตรี 9 สาขา ได้แก่ สาขาวิชาการจัดการ สาขานิติศาสตร์ สาขารัฐศาสตร์ สาขาบัญชี สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ สาขาวิชาการศึกษาปฐมวัย สาขาวิชาคณิตศาสตร์ สาขาวิชาพลศึกษา สาขาวิชาการสอนภาษาอังกฤษ ในระดับประกาศนียบัตรบัณฑิตมี 1 สาขา ได้แก่ สาขาวิชาชีพครู ในระดับปริญญาโทมี 5 สาขา ได้แก่ สาขาวิชาการบริหารการศึกษา สาขารัฐศาสตร์ สาขาบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการระบบสุขภาพปฐมภูมิ และสาขาหลักสูตรและนวัตกรรมการเรียนการสอน และในระดับปริญญาเอก มี 3 สาขา ได้แก่ สาขาวิชาการบริหารการศึกษา สาขาบริหารธุรกิจ และสาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยตั้งอยู่ในตัวเมืองจังหวัดอุบลราชธานี โดยมีสิ่งอำนวยความสะดวกทางการศึกษาและการกีฬาบริการแก่นักศึกษา และมหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์นได้ขยายบริการด้านการศึกษาให้กับชุมชนออกไป ด้วยการก่อตั้งวิทยาลัยอาชีวศึกษาโปลีเทคอำนาจเจริญ ที่จังหวัดอำนาจเจริญ เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้าถึงการศึกษาอย่างแท้จริง

ที่ตั้ง มหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์นมีที่ตั้งอยู่พื้นที่สองส่วนคือ ส่วนที่หนึ่งเป็นพื้นที่ตั้งตามคำขออนุญาตจัดตั้งมหาวิทยาลัย อยู่เลขที่ 749/1 ถนนขยางกูร ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี พื้นที่ส่วนที่หนึ่งของมหาวิทยาลัยอยู่ติดกับถนน 4 ช่องจราจร ซึ่งเป็นเส้นทางจากจังหวัดอุบลราชธานีไปจังหวัดอำนาจเจริญ จังหวัดมุกดาหาร และจังหวัดนครพนม ทิศเหนือติดกับโรงเรียนโปลีเทคนิคภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ทิศตะวันตกติดกับชุมชนวัดหนองบัว ตั้งอยู่ห่างจากสถานีขนส่งจังหวัดอุบลราชธานี 2 กิโลเมตร และอยู่ห่างจากท่าอากาศยานอุบลราชธานี 5 กิโลเมตร ส่วนที่สองเป็นพื้นที่ที่มหาวิทยาลัยจัดซื้อเพิ่มเติม อยู่ในเขตตำบลขามใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี อยู่ห่างจากพื้นที่ส่วนที่หนึ่ง 5.5 กิโลเมตร โทรศัพท์ 045-283772 เว็บไซต์ www.umt.ac.th

ผู้ทรงคุณวุฒิกลั่นกรองคุณภาพบทความวิจัยและบทความวิชาการ วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น

ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก (Peer Review)

ศาสตราจารย์ ดร.บุญทัน ดอกไธสง	ศาสตราจารย์ ดร.ธรรมรัตน์ คุตตะเทพ
รองศาสตราจารย์ ดร.ปิยภินันท์ โชติวณิช	รองศาสตราจารย์ ดร.อุดมพันธ์ พิษณุประเสริฐ
รองศาสตราจารย์ ดร.วัลลภ รัฐนัตรานนท์	รองศาสตราจารย์ ดร.รังสรรค์ ประเสริฐศรี
รองศาสตราจารย์ ดร.ธนิดา ผาติเสนาะ	รองศาสตราจารย์ ดร.ภาสกร ดอกจันทร์
รองศาสตราจารย์ ดร.ธนสุวิทย์ ทับทิมรักษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อาณัติ รัตนธิรกุล
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อธิป เกตุสิริ	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนา ดุสิตาการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรีชา วรรัตน์ไชย	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เมธี พิภูลทอง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มนัส บุญเกียรติทอง	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริรัตน์ ชำนาญรูป
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตชิน จิตติสุขพงษ์	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศรชัย บุตรแก้ว
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิภาวี วีระวงศ์	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤตยกมล ธานีสงค์
ดร.ดิเรก พรสีมา	

ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก ระดับนานาชาติ (International Peer Review)

Professor AndrisStelbovics, Ph.D. (Curtin University)
Professor Kevin Fynn, Ph.D. (Curtin University)
Prof. Jim Mieniczakowski, Ph.D. (Curtin University, Malaysia)
Prof.BeenaGiridharan, Ph.D. (Curtin University, Malaysia)
Prof.ClemKuek, Ph.D. (Curtin University, Malaysia)

ผู้ทรงคุณวุฒิภายใน (Peer Review)

รองศาสตราจารย์ ดร.วีระศักดิ์ จินารัตน์	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สิริพร แสนทวีสุข
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนัน ยงสกุลโรจน์	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมานจิต ภิรมย์รัตน์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาณุมาศ จินารัตน์	ดร.ชฎาศิริ อภินันท์เดชา
ดร.พนมพร ช่างชิง	ดร.รพีพร ธงทอง
ดร.เปรมยุดา ลุสมบัติ	ดร.วิชาญ ไทยแท้

บทความวิจัย
**การพัฒนาชุดฝึกอบรมฐานสมรรถนะ เรื่อง การติดตั้งและเขียนโปรแกรมควบคุมอัตโนมัติ
 ในงานอุตสาหกรรม ตามมาตรฐาน Thai-Meister**

ชลดา ปานสง, ศรารุช พลรักษา, ชาญณรงค์ บุตรทา, อุดมศักดิ์ จันทรทาโพ, และบัญชา แสนโสดา
 คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
 อีเมล: chollada_p@rmu.ac.th, เบอร์โทร. 02-5494750-51

บทคัดย่อ

การวิจัย เรื่อง การพัฒนาชุดฝึก อบรมฐานสมรรถนะ เรื่อง การติดตั้งและเขียนโปรแกรมควบคุมอัตโนมัติในงานอุตสาหกรรม ตามมาตรฐาน Thai-Meister มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อพัฒนาชุดฝึกอบรมฐานสมรรถนะ เรื่อง การติดตั้งและเขียนโปรแกรมควบคุมอัตโนมัติในงานอุตสาหกรรม ตามมาตรฐานของ Thai-Meister 2) หาคุณภาพของชุดฝึกอบรมฐานสมรรถนะ เรื่อง การติดตั้งและเขียนโปรแกรมควบคุมอัตโนมัติในงานอุตสาหกรรม ตามมาตรฐานของ Thai-Meister 3) หาประสิทธิภาพชุดฝึกอบรมเรื่อง การติดตั้งและเขียนโปรแกรมควบคุมอัตโนมัติในงานอุตสาหกรรม ตามมาตรฐานของ Thai-Meister กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปี 4 หลักสูตรครุศาสตร์อุตสาหกรรมบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมอิเล็กทรอนิกส์และโทรคมนาคม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 10 คน โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย 1) แผนการฝึกอบรม 2) คู่มือฝึกอบรม 3) สื่อและวัสดุช่วยสอน ซึ่งประกอบด้วย ใบความรู้ ใบงาน ชุดฝึกปฏิบัติการ โปรแกรมจำลองการทำงาน สื่อนำเสนอออนไลน์ 4) แบบทดสอบภาคทฤษฎี 5) แบบประเมินทักษะการปฏิบัติงาน 6) แบบประเมินคุณภาพชุดฝึกอบรม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การหาค่าความสอดคล้อง (IOC) และการหาประสิทธิภาพชุดฝึกอบรม โดยใช้สูตร E_1/E_2

ผลวิจัยพบว่า ชุดฝึกอบรมฐานสมรรถนะ เรื่อง การติดตั้งและเขียนโปรแกรมควบคุมอัตโนมัติในงานอุตสาหกรรม ตามมาตรฐาน Thai-Meister มีคุณภาพด้านเนื้อหาในภาพรวม อยู่ในระดับดี ($\mu = 4.16$, $\sigma = .69$) เมื่อจำแนกออกมาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยสูงสุดดังนี้ 1) ด้านความถูกต้องของเนื้อหาอยู่ในระดับดี ($\mu = 4.38$, $\sigma = .66$) 2) ด้านรูปแบบการนำเสนอเนื้อหาอยู่ในระดับดี ($\mu = 4.11$, $\sigma = .42$) และ 3) ด้านการใช้ภาษาอยู่ในระดับดี ($\mu = 4.00$, $\sigma = 1.00$) ตามลำดับ ส่วนคุณภาพด้านสื่อการสอนอยู่ในระดับดี ($\mu = 4.19$, $\sigma = .58$) และชุดฝึกอบรมมีค่าประสิทธิภาพเท่ากับ 85.40/81.30 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่กำหนดไว้

คำสำคัญ: การพัฒนาชุดฝึกอบรม, การควบคุมอัตโนมัติในงานอุตสาหกรรม, พีแอลซี, ไมสเตอร์, ไทย ไมสเตอร์

Received: June 26, 2022., Revised: August 9, 2022, Accepted: August 20, 2022

DEVELOPMENT OF A COMPETENCY-BASED TRAINING PACKAGE ON THE INSTALLATION AND PROGRAMMING OF AUTOMATIC CONTROL IN INDUSTRIAL APPLICATIONS ACCORDING TO THAI-MEISTER

*Chollada Pansong, Sarawut Ponraksa, Channarong Butta,
Udomdak Jantontapo and Buncha Sansoda
Faculty of Technical Education, Rajamangala University of Technology Thanyaburi
Email: chollada_p@rmutt.ac.th, Tel. 02-5494750-51*

Abstract

This research on the development of a competency-based training package on the installation and programming of automatic control in industrial applications according to Thai-Meister standards aims to: 1) develop a competency-based training package, 2) determine the quality of the competency-based training package, and 3) determine the effectiveness of a the competency-based training package. The sample group was 10 of senior students in the faculty of technical education, electronics and telecommunication engineering major, Rajamangala University of Technology Thanyaburi, by choosing a specific sample. The tools were used in the research consisted of 1) training plan, 2) training manual, 3) teaching materials and teaching aids as information sheets, job sheets, installation practical sets, simulation program, online PTT, 4) achievement test, 5) performance assessment form, and 6) training package quality assessment form. The statistics were used for analyzing the data as follows: mean, standard deviation, Index of Item Objective Congruency (IOC), and the training set efficiency using the E_1/E_2 formula.

The results showed that 1) the overall of contents quality was at a good level ($\mu = 4.16$, $\sigma = .69$), 2) the teaching aids quality was at a good level ($\mu = 4.19$, $\sigma = .58$) and 3) the effectiveness of a training package was 85.40/81.30, which was consistent with our hypothesis that E_1/E_2 .

Keywords: *Development of Training Packages, Industrial Automation Control, PLC, Meister, Thai-Meister*

คำขอบคุณ (Acknowledgement): คณะผู้วิจัยขอขอบคุณ ทูสนับสนุนการพัฒนาวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ภายใต้กองทุนส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (รหัสทุน ววน. FRB640013 และรหัสโครงการวิจัย FR64E0105E.3)

บทนำ (Introduction)

อาชีวศึกษามีบทบาทสำคัญในการพัฒนากำลังคนด้านทักษะอาชีพ ดังนั้นการเพิ่มศักยภาพการแข่งขันของประเทศ ด้วยกำลังแรงงานที่มีคุณภาพนั้น จำเป็นต้องผลิตและพัฒนาครูอาชีวศึกษาให้มีสมรรถนะตามมาตรฐานอาชีพที่กำหนด โดยครูที่มีคุณภาพเหล่านี้จะไปถ่ายทอดและพัฒนาแรงงานในระดับอาชีวศึกษาหรือแรงงานในภาคอุตสาหกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จะเห็นได้ว่าการพัฒนากำลังคนด้านอาชีวและเทคนิคศึกษานั้นเป็นภารกิจหลักของคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ซึ่งต้องจัดการเรียนการสอน หลักสูตร หรือการฝึกอบรมเพื่อยกระดับทักษะฝีมือแรงงานให้ได้มาตรฐานและตามความต้องการของภาคอุตสาหกรรมของประเทศ โดย สำนักงานสถิติแห่งชาติ (2557) ได้ทำการสำรวจความต้องการแรงงานของสถานประกอบการ “ผลจากการสำรวจในภาพรวมทั้งประเทศ พบว่า สถานประกอบการมีความต้องการแรงงาน 306,148 คน ในจำนวนนี้สถานประกอบการรายงานว่าเป็นแรงงานที่ขาดแคลน คือเป็นตำแหน่งงานที่หาคนทำงานยาก หรือหาคนทำงานไม่ได้ ตั้งแต่ 6 เดือนขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 59.4 (181,827 คน) ของจำนวนแรงงานที่ต้องการทั้งสิ้น โดยสถานประกอบการในกรุงเทพมหานคร มีความต้องการแรงงานมากที่สุด 120,455 คน สำหรับอาชีพที่ต้องการมากที่สุด คือ ช่างฝีมือและผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง 72,049 คน” อีกทั้ง พันธรับ ราชพงศา (2557) กล่าวในลักษณะเดียวกันว่า “ไทยยังคงขาดแคลนแรงงานทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ และมีแนวโน้มจะทวีความรุนแรงมากขึ้นเรื่อย ๆ โดยตลาดแรงงานไทยจำนวน 39 ล้านคน ส่วนใหญ่เป็นแรงงานไร้ฝีมือถึงร้อยละ 80” โดยปัญหาที่เกิดขึ้นจะเกิดจากการพัฒนาการศึกษาไม่ตอบสนองตรงความต้องการของภาคอุตสาหกรรมและการพัฒนาบุคลากรที่มีทักษะวิชาชีพไม่เพียงพอต่อความต้องการของตลาดแรงงาน ดังนั้นจำเป็นต้องปรับระบบการศึกษาที่ผลิตบุคลากรไม่ตรงกับความต้องการของสถานประกอบการ ส่งผลให้เกิดปัญหาวางงานและทักษะไม่ตรงความต้องการ (Skill Mismatch) ผลิตภาพแรงงานที่ลดลง (สำนักงานคณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก, 2564)

การพัฒนาครูอาชีวจะ จึงเป็นหนึ่งในโครงการ Mega Project ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาของมหาวิทยาลัยตามยุทธศาสตร์ชาติ เพื่อการก้าวสู่ยุคอุตสาหกรรม 4.0 โดยการที่จะผลิตบัณฑิตให้มีทักษะปฏิบัติตามมาตรฐานของแต่ละอาชีพนั่น จำเป็นต้องพัฒนาครูผู้สอนให้มีความเชี่ยวชาญเป็นลำดับแรก มหาวิทยาลัยจึงมีการจัดโครงการพัฒนาทักษะวิชาชีพเฉพาะทาง ตามมาตรฐาน Meister ของประเทศสหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมนี คำว่า Meister คือบุคคลที่มีความเชี่ยวชาญในวิชาชีพสาขาต่าง ๆ ที่มีอยู่ในอุตสาหกรรม ที่เน้นหลักของ Safety, Standard และ Technology โดยเนื้อหาร้อยละ 70 เป็นการเรียนทฤษฎีที่จำเป็นและฝึกปฏิบัติเกี่ยวกับเทคโนโลยีในสาขานั้น ๆ ร้อยละ 20 เป็นการสอนงานถ่ายทอดเทคโนโลยี และที่เหลือเป็นเรื่องเศรษฐศาสตร์ ภาษา กฎหมาย และการเป็นผู้ประกอบการ ซึ่งในปีแรกนั้นมหาวิทยาลัยได้นำร่องสาขา Mechatronics ซึ่งอบรมและทดสอบในประเทศไทยเป็นเวลา 8 สัปดาห์ จากนั้นนำผู้ที่ผ่านการทดสอบจากประเทศไทยเข้ารับการฝึกอบรม ณ ศูนย์ฝึกอบรม Handwerkskammer Aachen (HWK Aachen) ประเทศสหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมนี เป็นเวลา 10 สัปดาห์ และได้ทำการทดสอบมาตรฐาน Thai Meister License และจากนั้นได้กลับมาจัดตั้งศูนย์ Thai Meister Academy และพัฒนาหลักสูตรเพื่อใช้ในการฝึกอบรมตามมาตรฐานของ Thai-Meister โดยเป็นการต่อยอดมาจากมาตรฐานของ Meister ประเทศสหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมนี ทั้งนี้เพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐานอาชีพ กฎหมาย และบริบทของประเทศไทย

ในการพัฒนาเศรษฐกิจและอุตสาหกรรมของประเทศ สถานประกอบการที่มี Meister จะมีการฝึกปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและมีมาตรฐาน บุคลากรที่ผ่านการฝึกสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีมาตรฐาน การที่จะได้เป็น Meister ต้องได้รับการพัฒนา และผ่านการทดสอบตามเกณฑ์มาตรฐานสมรรถนะอาชีพนั่น ๆ ดังนั้นการพัฒนาครูฝึกตามมาตรฐาน Meister ของเยอรมนี ในสาขา Mechatronics จึงมีความจำเป็นและสำคัญเร่งด่วนของประเทศ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะกำลังแรงงานของประเทศให้มีคุณภาพ นอกจากนั้นครูผู้สอนในระดับอาชีวศึกษา ควรได้รับการพัฒนาในรูปแบบเดียวกันเพื่อให้สามารถนำความรู้และทักษะไปถ่ายทอดให้กับนักเรียน นักศึกษา สายวิชาชีพให้มีสมรรถนะที่เพียงพอและตามมาตรฐานต่อไป

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยได้นำความรู้ ทักษะ และกระบวนการสอน โดยใช้รูปแบบ Meister มาใช้ในการฝึกอบรมและจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง แต่เนื่องจากการจัดระเบียบเอกสาร คู่มือ สื่อการสอนต่าง ๆ ยังไม่

สมบูรณ์ สำหรับใช้ในการใช้สำหรับเรียนการสอน การฝึกอบรม ตามมาตรฐานของ Meister ที่สอดคล้องกับมาตรฐานอาชีพและ
บริบทของประเทศไทย จากเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีแนวคิดในการออกแบบและพัฒนาชุดฝึกอบรมฐานสมรรถนะ เรื่อง การ
ติดตั้งและเขียนโปรแกรมควบคุมอัตโนมัติในงานอุตสาหกรรม ตามมาตรฐาน Thai-Meister ที่เน้นหลักของ Safety, Standard,
Technology เพื่อใช้ในการจัดการเรียนการสอน ฝึกอบรมให้แก่นักศึกษาหรือผู้ที่สนใจ เพื่อเสริมทักษะและเป็นการเตรียมความ
พร้อมบุคลากรในการสนับสนุนอุตสาหกรรมยุค 4.0 ที่มีมาตรฐาน เพื่อการพัฒนาประเทศอย่างมั่นคงและยั่งยืน

วัตถุประสงค์ (Objective of the Research)

1. เพื่อพัฒนาชุดฝึกอบรมฐานสมรรถนะ เรื่อง การติดตั้งและเขียนโปรแกรมควบคุมอัตโนมัติในงานอุตสาหกรรม ตาม
มาตรฐานของ Thai-Meister
2. เพื่อหาคุณภาพของชุดฝึกอบรมฐานสมรรถนะ เรื่อง การติดตั้งและเขียนโปรแกรมควบคุมอัตโนมัติในงาน
อุตสาหกรรม ตามมาตรฐานของ Thai-Meister
3. เพื่อหาประสิทธิภาพชุดฝึกอบรม เรื่อง การติดตั้งและเขียนโปรแกรมควบคุมอัตโนมัติในงานอุตสาหกรรม ตาม
มาตรฐานของ Thai-Meister

วิธีวิจัย (Research Methodology)

การวิจัยการพัฒนาชุดฝึกอบรมฐานสมรรถนะ เรื่อง การติดตั้งและเขียนโปรแกรมควบคุมอัตโนมัติในงานอุตสาหกรรม
ตามมาตรฐาน Thai-Meister นั้น ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหาในการฝึกอบรม ประกอบด้วย 1) ความปลอดภัยในงานไฟฟ้าและอุตสาหกรรม 2) มอเตอร์ไฟฟ้า
3) เซ็นเซอร์ 4) นิวแมติกส์ 5) งานควบคุมมอเตอร์ไฟฟ้าในงานอุตสาหกรรม 6) งานเขียนโปรแกรม PLC และ 7) การออกแบบ
ติดตั้ง และเขียนโปรแกรมควบคุมระบบอัตโนมัติในงานอุตสาหกรรม

ขอบเขตด้านกลุ่มตัวอย่าง จะแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหาและด้านสื่อการสอน จำนวน
ด้านละ 5 คน และ 2) กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปี 4 หลักสูตรครุศาสตร์อุตสาหกรรมบัณฑิต สาขาวิชา
วิศวกรรมอิเล็กทรอนิกส์และโทรคมนาคม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยเลือกกลุ่ม
ตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวน 10 คน

ขอบเขตด้านเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย 1) แผนการฝึกอบรมที่ครอบคลุมเนื้อหาในการฝึกอบรม 2) คู่มือ
ฝึกอบรม ได้แก่ คู่มือสำหรับผู้สอนและคู่มือสำหรับผู้เรียน 3) สื่อและวัสดุช่วยสอน ซึ่งประกอบด้วย ใบความรู้ ใบงาน ชุดฝึก
ปฏิบัติการ โปรแกรมจำลองการทำงาน สื่อนำเสนอออนไลน์ 4) แบบทดสอบภาคทฤษฎี 5) แบบประเมินทักษะการปฏิบัติงาน
และ 6) แบบประเมินคุณภาพชุดฝึกอบรม

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยการพัฒนาชุดฝึกอบรมฐานสมรรถนะ เรื่อง การติดตั้งและเขียนโปรแกรมควบคุมอัตโนมัติในงานอุตสาหกรรม
ตามมาตรฐาน Thai-Meister มีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

1. การพัฒนาเอกสารประกอบการฝึกอบรม มีขั้นตอนในการพัฒนา ดังนี้

1.1 ขั้นการวิเคราะห์งานเพื่อพัฒนาวัสดุช่วยสอน โดยเริ่มจากศึกษารายละเอียดของหลักสูตร จุดมุ่งหมาย
คำอธิบายรายวิชา (คำณ สิริธนกุล, 2556) (สุราษฎร์ พรหมจันทร์, 2552) โดยมีขั้นตอนในการวิเคราะห์ ดังนี้

1.1.1 วิเคราะห์งาน (Job Analysis) เป็นการแยกแยะรายละเอียดของงาน เพื่อการจัดลำดับกิจกรรมฝึกรูปแบบต่าง ๆ โดยได้นำหลักสูตรฝึกอบรม Thai-Meister สาขา Mechatronics (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2560) ในการวิเคราะห์เนื้อหาจะพิจารณาข้อมูลต่าง ๆ จาก 1) การสังเกตงาน 2) ประสบการณ์ 3) ผู้เชี่ยวชาญ 4) เอกสารตำรา/รายงาน/การวิจัย ซึ่งเครื่องมือที่ใช้คือ ตารางวิเคราะห์งาน (Job listing sheet) จากนั้นทำการวิเคราะห์งานย่อย (Task Analysis) โดยใช้ตารางวิเคราะห์งานย่อย (Task listing sheet) เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์

1.1.2 ประเมินความสำคัญของการปฏิบัติงานย่อย สำหรับเกณฑ์ในการประเมิน มีหัวข้อดังนี้ 1) ความสำคัญต่องาน 2) ความถี่ในการใช้งาน และ 3) ความยากในการฝึก ซึ่งเครื่องมือที่ใช้คือ ตารางประเมินความสำคัญในการปฏิบัติงาน (Task valuation sheet)

1.1.3 วิเคราะห์ความรู้/ทักษะ ทำให้ทราบว่างานย่อยแต่ละงานจะต้องใช้ความรู้ ทักษะ และเจตคติอะไรบ้างในการปฏิบัติงาน โดยใช้เครื่องมือตารางวิเคราะห์ความรู้และทักษะ (Task detailing sheet)

1.1.4 วิเคราะห์วัตถุประสงค์ ซึ่งจะช่วยให้ทราบว่าความรู้ ทักษะ และเจตคติ ในหัวข้อนั้น ๆ จะต้องทำได้ในระดับใดบ้าง โดยใช้ตารางวิเคราะห์วัตถุประสงค์ เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์

1.2 พัฒนาแผนการฝึกอบรม วัสดุช่วยสอนต่าง ๆ โดยมีการวางแผนการอบรมแบบระยะยาว ซึ่งมีการจัดแบ่งหน่วยเรียน/บทเรียน/หัวข้อ ตามในหลักสูตร และมีการกำหนดระยะเวลาการฝึกอบรมในแต่ละหัวข้อ การกำหนดการสอน การฝึกอบรม การทดสอบ จะต้องวางแผนและเตรียมการตามขั้นตอนดังนี้ (คาร์ณ สิริธนกุล, 2556) และ (สุราษฎร์ พรหมจันทร์, 2552)

1.2.1 แบ่งหน่วยเรียน/บทเรียน/หัวข้อ โดยผู้วิจัยได้ข้อมูลจากการวิเคราะห์ในขั้นตอนที่ 1.1 ทั้งหมด แบ่งเป็น 7 หน่วยเรียน ได้แก่ 1) ความปลอดภัยในงานทางไฟฟ้า 2) มอเตอร์ไฟฟ้า 3) เซ็นเซอร์ 4) นิวแมติกส์ 5) งานควบคุมมอเตอร์ไฟฟ้าในงานอุตสาหกรรม 6) งานเขียนโปรแกรม PLC และ 7) การออกแบบ ติดตั้ง และเขียนโปรแกรมควบคุมระบบอัตโนมัติในงานอุตสาหกรรม จากนั้นแบ่งเป็นบทเรียน/หัวข้อต่าง ๆ

1.2.2 กำหนดวัตถุประสงค์การสอน ซึ่งนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์วัตถุประสงค์ในขั้นตอนที่ 1.1.4 มาเขียน จะประกอบด้วยวัตถุประสงค์ทั่วไปและวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม

1.2.3 กำหนดน้ำหนักคะแนนและเกณฑ์การผ่าน โดยการกำหนดน้ำหนักคะแนนในแต่ละหน่วยตามความสำคัญของเนื้อหาในหน่วยนั้น ๆ ทั้งด้านทฤษฎีและปฏิบัติ คะแนนรวมทุกหน่วยรวมกันคิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์ โดยผู้ที่ผ่านเกณฑ์จะต้องมีผลการประเมินผลร้อยละ 70 และมีต้องระยะเวลาการฝึกไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 เครื่องมือที่ใช้ในขั้นตอนนี้ คือ ตารางกำหนดน้ำหนักคะแนน

1.2.4 ออกแบบเครื่องมือวัดผลการเรียน เพื่อปรับขยายจำนวนข้อสอบและรูปแบบข้อสอบให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม โดยใช้เครื่องมือ คือ ตารางแผนการสร้างเครื่องมือวัด

1.2.5 กำหนดการฝึกอบรม ระยะเวลาในการฝึก 78 ชั่วโมง และทดสอบสมรรถนะ 12 ชั่วโมง

1.2.6 พัฒนาใบเตรียมการสอนงาน/การฝึกอบรม

1.2.7 พัฒนาใบความรู้

1.2.8 ออกแบบข้อสอบภาคทฤษฎี มีข้อสอบทั้งหมด 116 ข้อ ทำการตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ โดยผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา 5 ท่าน จากนั้นนำไปวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้อง (IOC) (พิชิต ฤทธิ์จรูญ, 2547) โดยมีค่าเท่ากับ 0.99 แสดงว่าข้อคำถามในแบบทดสอบกับวัตถุประสงค์มีความสอดคล้องกัน และนำข้อเสนอแนะ

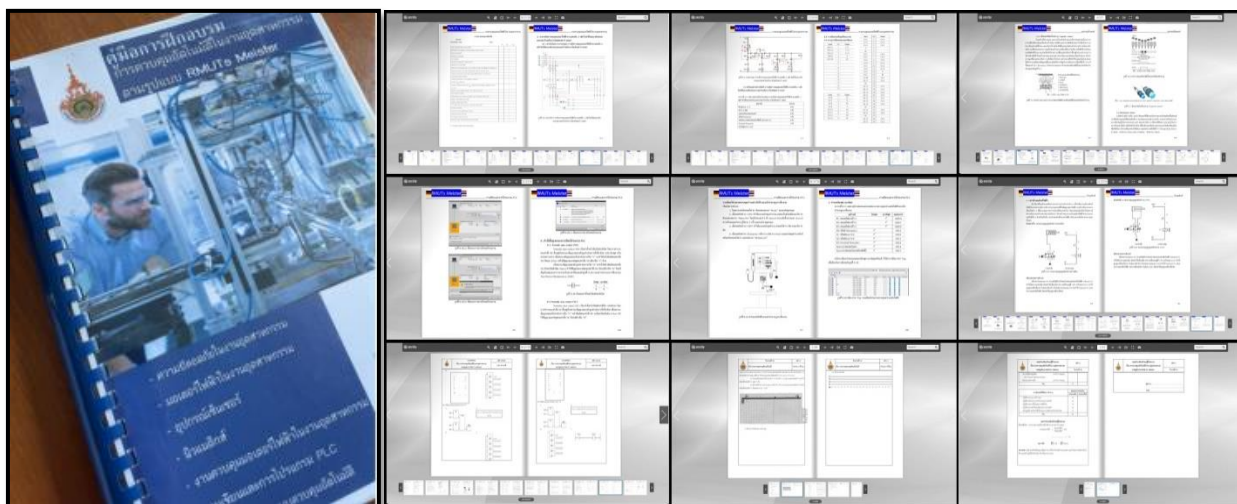
ของผู้เชี่ยวชาญมาปรับค่าที่ใช้ในแบบทดสอบเพื่อให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น จากนั้นได้นำข้อสอบมาทดลองใช้กับนักศึกษาหลักสูตร ค.อ.บ. สาขาวิชาวิศวกรรมอิเล็กทรอนิกส์และโทรคมนาคม ชั้นปีที่ 3 จำนวน 5 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง เพื่อหาคุณภาพของข้อสอบ คือ ความยาก อำนาจจำแนก (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2543) โดยเลือกข้อที่มีค่าความยากง่าย อยู่ในช่วง 0.20 - 0.80 และค่าอำนาจจำแนก สูงกว่า 0.20 - 0.79 มาใช้งาน และได้ข้อสอบที่สมบูรณ์ทั้งหมด 100 ข้อ ไปใช้งาน

1.2.9 พัฒนาใบงาน โดยมีขั้นตอน คือ 1) วิเคราะห์เนื้อหาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน 2) กำหนดชื่อใบงาน 3) กำหนดวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน 4) วิเคราะห์ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในแต่ละขั้นตอน (คำรณ สิริธนกุล, 2556) จากนั้นทำการออกแบบการตรวจสอบการติดตั้ง เพื่อให้เป็นตามมาตรฐานหรือข้อกำหนด ท้ายสุดนำข้อมูลทั้งหมดเรียบเรียงเป็นใบงาน ทั้งหมด 11 ใบงาน ได้แก่ (1) การวัดทดสอบมอเตอร์ไฟฟ้า (2) การต่อวงจรและวัดทดสอบเซ็นเซอร์ (3) การต่อวงจรควบคุมมอเตอร์ไฟฟ้า (4) การออกแบบ Terminal Plan และต่อวงจรกลับทางหมุนมอเตอร์ไฟฟ้า (5) การออกแบบ Terminal Plan และต่อมอเตอร์แบบสตาร์-เดลตา (6) การออกแบบ Terminal Plan และต่อวงจรกลับทางหมุนมอเตอร์ไฟฟ้ากระแสสลับ 3 เฟส (7) การเขียนโปรแกรม PLC และการใช้โปรแกรมจำลองการทำงาน (8) งานติดตั้งและเขียนโปรแกรมควบคุมเครื่องเจาะ (9) งานติดตั้งและเขียนโปรแกรมควบคุมระบบประตูเลื่อน (10) งานงานติดตั้งและเขียนโปรแกรมควบคุมระบบประตูเลื่อนอัตโนมัติ และ (11) งานงานติดตั้งและเขียนโปรแกรมควบคุมสายพานลำเลียงอัตโนมัติ

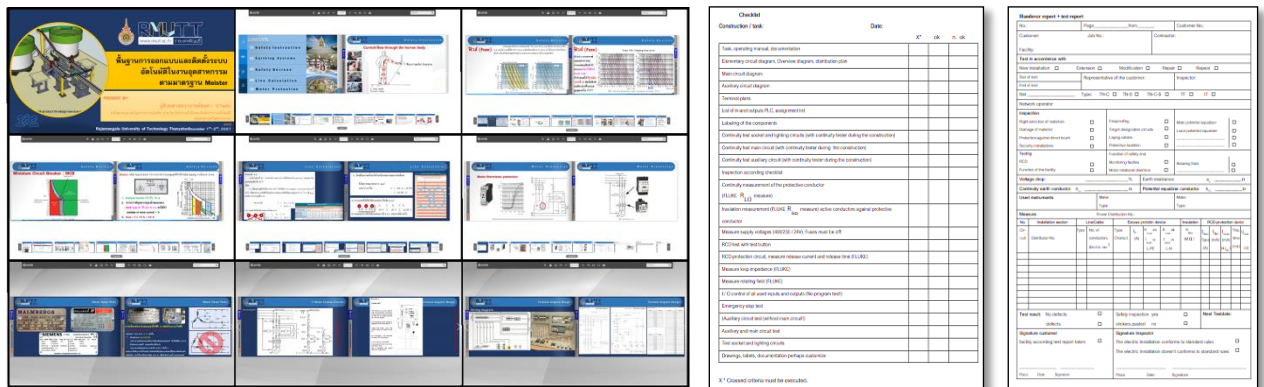
1.2.10 ออกแบบประเมินทักษะการปฏิบัติงาน โดยประเมินขั้นตอนการปฏิบัติงานและชิ้นงาน

1.2.11 พัฒนาสื่อนำเสนอแบบออนไลน์

1.2.11 นำเอกสารที่ได้พัฒนาขึ้นทั้งหมดรวบรวมจัดทำเป็นคู่มือการฝึกอบรม



(ก) คู่มือฝึกอบรม

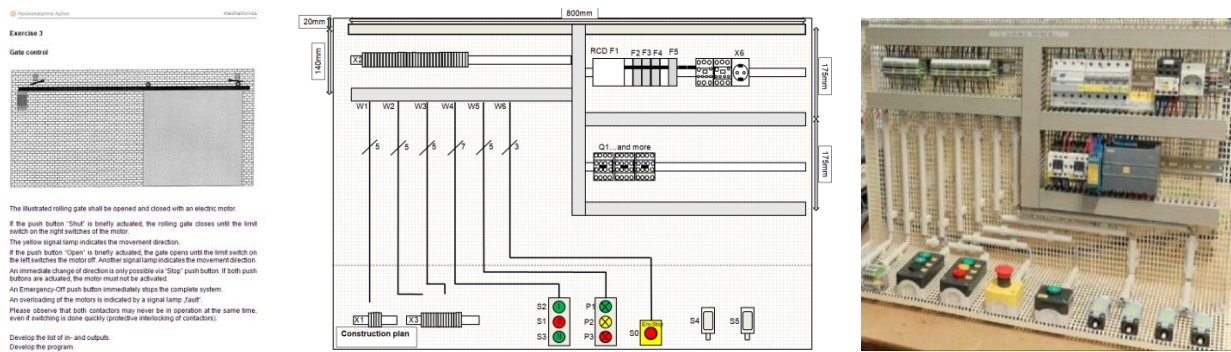


(ข) สื่อนำเสนอออนไลน์ (ค) แบบการตรวจสอบการติดตั้ง (ง) Test report
ภาพประกอบที่ 1 ตัวอย่างคู่มือเอกสารประกอบการฝึกอบรม

1.3 นำคู่มือการฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้น ให้ผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา จำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของเนื้อหา รวมถึงความเหมาะสมและความถูกต้องของลำดับขั้นตอนในการปฏิบัติงาน โดยใช้แบบประเมินคุณภาพของเอกสารประกอบการฝึกอบรม จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า มีคุณภาพด้านเนื้อหาในภาพรวม อยู่ในระดับดี ($\mu = 4.16$, $\sigma = .69$) เมื่อจำแนกออกมาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยสูงสุดดังนี้ 1) ด้านความถูกต้องของเนื้อหาอยู่ในระดับดี ($\mu = 4.38$, $\sigma = .66$) 2) ด้านรูปแบบการนำเสนอเนื้อหาอยู่ในระดับดี ($\mu = 4.11$, $\sigma = .42$) และ 3) ด้านการใช้ภาษาอยู่ในระดับดี ($\mu = 4.00$, $\sigma = 1.00$) ตามลำดับ

1.4 การพัฒนาชุดฝึกปฏิบัติการติดตั้งและเขียนโปรแกรมควบคุมอัตโนมัติในงานอุตสาหกรรม

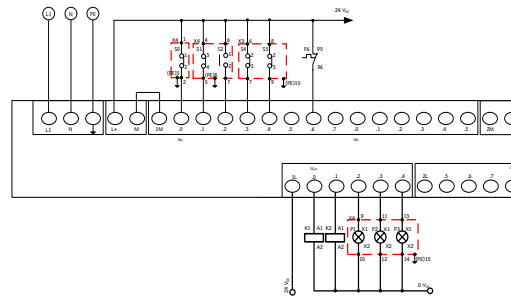
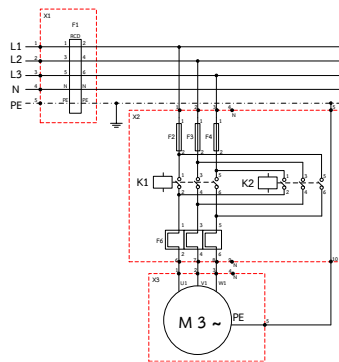
1.4.1 เริ่มจากศึกษารายละเอียดเครื่องมือ อุปกรณ์ ในการติดตั้งตามที่ในแต่ละโรงงานกำหนดให้ครบถ้วน โดยมีขั้นตอนในการปฏิบัติการดังนี้ 1) พิจารณาเงื่อนไขการติดตั้งและเขียนโปรแกรมควบคุมในแต่ละงาน 2) เขียนแบบการติดตั้งระบบ 3) ออกแบบวงจรกำลัง พิจารณาเลือกใช้ คำนวณค่าอุปกรณ์ความปลอดภัย ขนาดของสาย ฯลฯ ให้เป็นไปตามมาตรฐาน 4) ออกแบบวงจรกำลัง 5) ออกแบบวงจรควบคุม 6) ออกแบบ Terminal Plan 7) ต่อวงจรและตรวจสอบการทำงาน ทุกขั้นตอนตามแบบการตรวจสอบการติดตั้ง 8) วัดทดสอบการทำงานของระบบด้วยเครื่องมือทดสอบการติดตั้งแบบมัลติฟังก์ชัน เพื่อทดสอบ Earth resistance, Continuity earth conductor, Potential equalizer conductor, R_{Loop} , R_{ISO} , RCD ฯลฯ 9) เขียนโปรแกรมควบคุมด้วย PLC และ 9) ตรวจสอบการทำงานของระบบ ตามหัวข้อในแบบการตรวจสอบการติดตั้ง และทำการบันทึกใน Test report ตามที่กำหนด ตัวอย่างงานที่ปฏิบัติและชุดฝึกปฏิบัติการ ดังภาพที่ 2



(ก) ตัวอย่างใบงาน

(ข) ตัวอย่างแบบการติดตั้งระบบ

(ค) ตัวอย่างงานติดตั้ง



Terminal Plan																			
Internal					External					Internal					External				
Internal	N3			External					Internal	N3			External						
PA1-V1	1			PA1-V1					PA1	1			PA1						101-1
PA1-V1-2	2			PA1-V1-2					PA1	2			PA1						101-2
PA1-V1-3	3			PA1-V1-3					PA1	3			PA1						101-3
PA1-V1-4	4			PA1-V1-4					PA1	4			PA1						101-4
PA1-V1-5	5			PA1-V1-5					PA1	5			PA1						101-5
PA1-V1-6	6			PA1-V1-6					PA1	6			PA1						101-6
PA1-V1-7	7			PA1-V1-7					PA1	7			PA1						101-7
PA1-V1-8	8			PA1-V1-8					PA1	8			PA1						101-8
PA1-V1-9	9			PA1-V1-9					PA1	9			PA1						101-9
PA1-V1-10	10			PA1-V1-10					PA1	10			PA1						101-10
PA1-V1-11	11			PA1-V1-11					PA1	11			PA1						101-11
PA1-V1-12	12			PA1-V1-12					PA1	12			PA1						101-12
PA1-V1-13	13			PA1-V1-13					PA1	13			PA1						101-13
PA1-V1-14	14			PA1-V1-14					PA1	14			PA1						101-14
PA1-V1-15	15			PA1-V1-15					PA1	15			PA1						101-15
PA1-V1-16	16			PA1-V1-16					PA1	16			PA1						101-16
PA1-V1-17	17			PA1-V1-17					PA1	17			PA1						101-17
PA1-V1-18	18			PA1-V1-18					PA1	18			PA1						101-18
PA1-V1-19	19			PA1-V1-19					PA1	19			PA1						101-19
PA1-V1-20	20			PA1-V1-20					PA1	20			PA1						101-20
PA1-V1-21	21			PA1-V1-21					PA1	21			PA1						101-21
PA1-V1-22	22			PA1-V1-22					PA1	22			PA1						101-22
PA1-V1-23	23			PA1-V1-23					PA1	23			PA1						101-23
PA1-V1-24	24			PA1-V1-24					PA1	24			PA1						101-24
PA1-V1-25	25			PA1-V1-25					PA1	25			PA1						101-25
PA1-V1-26	26			PA1-V1-26					PA1	26			PA1						101-26
PA1-V1-27	27			PA1-V1-27					PA1	27			PA1						101-27
PA1-V1-28	28			PA1-V1-28					PA1	28			PA1						101-28
PA1-V1-29	29			PA1-V1-29					PA1	29			PA1						101-29
PA1-V1-30	30			PA1-V1-30					PA1	30			PA1						101-30
PA1-V1-31	31			PA1-V1-31					PA1	31			PA1						101-31
PA1-V1-32	32			PA1-V1-32					PA1	32			PA1						101-32
PA1-V1-33	33			PA1-V1-33					PA1	33			PA1						101-33
PA1-V1-34	34			PA1-V1-34					PA1	34			PA1						101-34
PA1-V1-35	35			PA1-V1-35					PA1	35			PA1						101-35
PA1-V1-36	36			PA1-V1-36					PA1	36			PA1						101-36
PA1-V1-37	37			PA1-V1-37					PA1	37			PA1						101-37
PA1-V1-38	38			PA1-V1-38					PA1	38			PA1						101-38
PA1-V1-39	39			PA1-V1-39					PA1	39			PA1						101-39
PA1-V1-40	40			PA1-V1-40					PA1	40			PA1						101-40
PA1-V1-41	41			PA1-V1-41					PA1	41			PA1						101-41
PA1-V1-42	42			PA1-V1-42					PA1	42			PA1						101-42
PA1-V1-43	43			PA1-V1-43					PA1	43			PA1						101-43
PA1-V1-44	44			PA1-V1-44					PA1	44			PA1						101-44
PA1-V1-45	45			PA1-V1-45					PA1	45			PA1						101-45
PA1-V1-46	46			PA1-V1-46					PA1	46			PA1						101-46
PA1-V1-47	47			PA1-V1-47					PA1	47			PA1						101-47
PA1-V1-48	48			PA1-V1-48					PA1	48			PA1						101-48
PA1-V1-49	49			PA1-V1-49					PA1	49			PA1						101-49
PA1-V1-50	50			PA1-V1-50					PA1	50			PA1						101-50
PA1-V1-51	51			PA1-V1-51					PA1	51			PA1						101-51
PA1-V1-52	52			PA1-V1-52					PA1	52			PA1						101-52
PA1-V1-53	53			PA1-V1-53					PA1	53			PA1						101-53
PA1-V1-54	54			PA1-V1-54					PA1	54			PA1						101-54
PA1-V1-55	55			PA1-V1-55					PA1	55			PA1						101-55
PA1-V1-56	56			PA1-V1-56					PA1	56			PA1						101-56
PA1-V1-57	57			PA1-V1-57					PA1	57			PA1						101-57
PA1-V1-58	58			PA1-V1-58					PA1	58			PA1						101-58
PA1-V1-59	59			PA1-V1-59					PA1	59			PA1						101-59
PA1-V1-60	60			PA1-V1-60					PA1	60			PA1						101-60
PA1-V1-61	61			PA1-V1-61					PA1	61			PA1						101-61
PA1-V1-62	62			PA1-V1-62					PA1	62			PA1						101-62
PA1-V1-63	63			PA1-V1-63					PA1	63			PA1						101-63
PA1-V1-64	64			PA1-V1-64					PA1	64			PA1						101-64
PA1-V1-65	65			PA1-V1-65					PA1	65			PA1						101-65
PA1-V1-66	66			PA1-V1-66					PA1	66			PA1						101-66
PA1-V1-67	67			PA1-V1-67					PA1	67			PA1						101-67
PA1-V1-68	68			PA1-V1-68					PA1	68			PA1						101-68
PA1-V1-69	69			PA1-V1-69					PA1	69			PA1						101-69
PA1-V1-70	70			PA1-V1-70					PA1	70			PA1						101-70
PA1-V1-71	71			PA1-V1-71					PA1	71			PA1						101-71
PA1-V1-72	72			PA1-V1-72					PA1	72			PA1						101-72
PA1-V1-73	73			PA1-V1-73					PA1	73			PA1						101-73
PA1-V1-74	74			PA1-V1-74					PA1	74			PA1						101-74
PA1-V1-75	75			PA1-V1-75					PA1	75			PA1						101-75
PA1-V1-76	76			PA1-V1-76					PA1	76			PA1						101-76
PA1-V1-77	77			PA1-V1-77					PA1	77			PA1						101-77
PA1-V1-78	78			PA1-V1-78					PA1	78			PA1						101-78
PA1-V1-79	79			PA1-V1-79					PA1	79			PA1						101-79
PA1-V1-80	80			PA1-V1-80					PA1	80			PA1						101-80
PA1-V1-81	81			PA1-V1-81					PA1	81			PA1						101-81
PA1-V1-82	82			PA1-V1-82					PA1	82			PA1						101-82
PA1-V1-83	83			PA1-V1-83					PA1	83			PA1						101-83
PA1-V1-84	84			PA1-V1-84					PA1	84			PA1						101-84
PA1-V1-85	85			PA1-V1-85					PA1	85			PA1						101-85
PA1-V1-86	86			PA1-V1-86					PA1	86			PA1						101-86
PA1-V1-87	87			PA1-V1-87					PA1	87			PA1						101-87
PA1-V1-88	88			PA1-V1-88					PA1	88			PA1						101-88
PA1-V1-89	89			PA1-V1-89					PA1	89			PA1						101-89
PA1-V1-90	90			PA1-V1-90					PA1	90			PA1						101-90
PA1-V1-91	91			PA1-V1-91					PA1	91			PA1						101-91
PA1-V1-92	92			PA1-V1-92					PA1	92			PA1						101-92
PA1-V1-93	93			PA1-V1-93					PA1	93			PA1						101-93
PA1-V1-94	94			PA1-V1-94					PA1	94			PA1						101-94
PA1-V1-95	95			PA1-V1-95					PA1	95			PA1						101-95
PA1-V1-96	96			PA1-V1-96					PA1	96			PA1						101-96
PA1-V1-97	97			PA1-V1-97					PA1	97			PA1						101-97
PA1-V1-98	98			PA1-V1-98					PA1	98			PA1						101-98
PA1-V1-99	99			PA1-V1-99					PA1	99			PA1						101-99
PA1-V1-100	100			PA1-V1-100					PA1	100			PA1						101-100

(ง) ตัวอย่างแบบวงจรกำลัง

(จ) ตัวอย่างแบบวงจรควบคุม

(ฉ) ตัวอย่างการออกแบบ Terminal Plan

ภาพประกอบที่ 2 ตัวอย่างงานที่ใช้กับชุดฝึกปฏิบัติการติดตั้งและเขียนโปรแกรมควบคุมอัตโนมัติในงานอุตสาหกรรม

1.4.2 จากนั้นประเมินคุณภาพจากผู้เชี่ยวชาญด้านสื่อการสอน โดยผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน พบว่าผลการประเมินด้านสื่อการสอน อยู่ในระดับดี ($\mu = 4.19$, $\sigma = .58$)

1.5 ขั้นตอนสุดท้าย นำชุดฝึกอบรมไปทดลองใช้กับนักศึกษาที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง (Try out) จำนวน 1 คน ผลปรากฏว่า ขั้นตอนในใบงานยังมีการข้ามขั้นตอน และบางขั้นตอนไม่ละเอียดทำให้ผู้ใช้งานเกิดเกิดความสับสน จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการแก้ไขปัญหาดังกล่าว แล้วนำไปใช้สำหรับขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อวิเคราะห์หาประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรม โดยให้กลุ่มตัวอย่างฝึกอบรมทั้งภาคความรู้และทักษะ ได้ลงมือปฏิบัติงานตามใบงาน เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. คัดเลือกนักศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปี 4 หลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมอิเล็กทรอนิกส์และโทรคมนาคม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 10 คน เนื่องจากสถานการณ์โรคระบาดโควิด 19 จึงมีการจำกัดจำนวนคนเข้าฝึกอบรม

5	7.5	11.0	7.0	2.5	4.0	32.0	84.2	2	3	3	2	3	4	4	2	4	4	3	356	83.5	
							1	0	6	0	5	0	0	0	0	0	0	0		6	
6	8.0	10.5	7.5	2.0	4.5	32.5	85.5	2	3	3	2	3	4	4	2	4	4	3	356	83.5	
							3	0	6	0	5	0	0	0	0	0	0	0		6	
7	8.0	10.0	8.0	2.0	4.0	32.0	84.2	2	3	3	2	3	4	4	2	4	4	4	366	85.9	
							1	0	6	0	5	0	0	0	0	0	0	5		1	
8	7.5	10.5	7.0	1.5	4.0	30.5	80.2	2	3	2	2	3	4	4	2	4	3	2	321	75.3	
							6	0	6	5	0	0	0	0	0	0	0	0		5	
9	7.0	10.5	8.0	2.0	4.5	32.0	84.2	2	3	3	2	3	4	4	2	4	4	4	366	85.9	
							1	0	6	0	5	0	0	0	0	0	0	5		1	
10	7.0	10.5	7.5	2.0	3.5	30.5	80.2	2	3	2	2	3	4	4	2	4	3	2	321	75.3	
							6	0	6	5	0	0	0	0	0	0	0	0		5	
เฉลี่ยรวม						32.35	85.1	เฉลี่ยรวม												365	85.6

จากนั้นนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์หาประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรม มีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากคะแนนแบบทดสอบท้ายหน่วยเรียน และคะแนนการทดสอบภาคทฤษฎี

รายการ	จำนวน ผู้เรียน	คะแนน เต็ม	คะแนน รวมเฉลี่ย	คิดเป็น ร้อยละ	เกณฑ์ ร้อยละ
คะแนนจากการทำแบบทดสอบท้ายหน่วยเรียน (5 หน่วยเรียน) : E_1	10	38	32.35	85.13	80
คะแนนจากการทดสอบภาคทฤษฎี : E_2	10	38	30.85	81.18	80

จากตารางที่ 3 ผลคะแนนภาคทฤษฎี จากการทำแบบทดสอบท้ายหน่วยเรียน 5 หน่วยเรียน (E_1) ได้คะแนนรวมเฉลี่ย 32.35 คะแนน จากคะแนนเต็ม 38 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.13 และคะแนนการทดสอบภาคทฤษฎี (E_2) ได้ค่าคะแนนรวมเฉลี่ย 30.85 คะแนน จากคะแนนเต็ม 38 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 81.18

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากคะแนนการปฏิบัติงานในแต่ละใบงานและการทดสอบภาคปฏิบัติ

รายการ	จำนวน ผู้เรียน	คะแนน เต็ม	คะแนน เฉลี่ย	คิดเป็น ร้อยละ	เกณฑ์ ร้อยละ
คะแนนจากการปฏิบัติงาน : E_1 (11 ใบงาน)	10	426	365.00	85.37	80
คะแนนจากการทดสอบภาคปฏิบัติ : E_2	10	70	57.00	81.42	80

จากตารางที่ 4 ผลคะแนนจากการปฏิบัติงาน (ใบงาน 1-11) (E_1) ได้คะแนนรวมเฉลี่ย 365 คะแนน จากคะแนนเต็ม 426 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.37 และคะแนนทดสอบภาคปฏิบัติ (E_2) ค่าคะแนนรวมเฉลี่ย 57 คะแนน จากคะแนนเต็ม 70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 81.42

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์หาประสิทธิภาพชุดฝึกอบรมฐานสมรรถนะ เรื่อง การติดตั้งและเขียนโปรแกรม ควบคุมอัตโนมัติในงานอุตสาหกรรม ตามมาตรฐาน Thai-Meister

รายการ	คะแนนเฉลี่ย ภาคทฤษฎี	คะแนนเฉลี่ย ภาคปฏิบัติ	คิดเป็น ร้อยละ	เกณฑ์ ร้อยละ
คะแนนเก็บระหว่างเรียน ภาคทฤษฎีและปฏิบัติ : E_1	85.13	85.67	85.40	80
คะแนนการทดสอบ ภาคทฤษฎีและปฏิบัติ: E_2	81.18	81.42	81.30	80

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์หาประสิทธิภาพชุดฝึกอบรมฐานสมรรถนะ เรื่อง การติดตั้งและเขียนโปรแกรม ควบคุมอัตโนมัติในงานอุตสาหกรรม ตามมาตรฐาน Thai-Meister ได้ค่า E_1/E_2 เท่ากับ 85.40/81.30 ชุดฝึกอบรมที่สร้างขึ้น มีประสิทธิภาพตามที่กำหนดไว้ คือ ไม่น้อยกว่า 80/80

อภิปรายผล

จากผลการหาประสิทธิภาพชุดฝึกอบบรมฐานสมรรถนะ เรื่อง การติดตั้งและเขียนโปรแกรม ควบคุมอัตโนมัติในงานอุตสาหกรรม ตามมาตรฐาน Thai-Meister ดังนี้

1. ผลการหาคุณภาพของชุดฝึกอบบรมฐานสมรรถนะ เรื่อง การติดตั้งและเขียนโปรแกรมควบคุมอัตโนมัติในงานอุตสาหกรรม ตามมาตรฐาน Thai-Meister โดยผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหาและด้านสื่อการสอนนั้น ซึ่งอยู่ในระดับดี ทั้ง 2 ด้าน เนื่องจากผู้วิจัยได้ดำเนินการพัฒนาและออกแบบตามกระบวนการในการพัฒนาวัสดุช่วยสอน ซึ่ง เริ่มตั้งแต่การวิเคราะห์งาน โดยมีแหล่งข้อมูลที่สามารถอ้างอิงและเชื่อถือได้ มีการวิเคราะห์ความสำคัญของงาน วิเคราะห์ความรู้/ทักษะ ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน จากนั้นได้วิเคราะห์และกำหนดระดับของวัตถุประสงค์ได้ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย และนำข้อมูลทั้งหมดมาพัฒนาใบช่วยสอน ได้แก่ ใบความรู้ ใบงาน แบบทดสอบ โดยพัฒนาให้มีเนื้อหาครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ รวมถึงมีการออกแบบประเมินทักษะที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ซึ่งตรงกับ สุราษฎร์ พรหมจันทร์ (2550) ที่กล่าวไว้ว่า การฝึกทักษะให้มีความชำนาญนั้น ก่อนการฝึกจะต้องระบุงานที่จะฝึกให้ชัดเจนก่อน จากนั้นแยกย่อยงานเป็นขั้นตอนในการทำงานต่าง ๆ เพื่อระบุ Task การปฏิบัติงานนั้น ๆ ว่า ต้องมีความสามารถอะไรบ้างจึงจะทำงานได้สำเร็จ ต้องวิเคราะห์ Task เพื่อระบุความรู้ ทักษะ ในการฝึกจะต้องทราบว่าจะสอนเนื้อหาและจะฝึกทักษะอะไรให้เกิดแก่ผู้เรียน จากนั้นก็ระบุวัตถุประสงค์จากหัวข้อเรื่อง โดยเขียนให้ครอบคลุมทุกความรู้ ทักษะ อีกทั้งดูว่าตรงกับระดับที่ใดวิเคราะห์ไว้หรือไม่ จากนั้นดำเนินการพัฒนาวัสดุช่วยสอนต่าง ๆ ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับ ฤกษ์พันธ์ พรรณรัตน์ชัย และ อีรพงษ์ วิริยานนท์ (2564) กล่าวไว้ว่า หลักสูตรฝึกอบรมเป็นเนื้อหาสาระและวิธีการที่จะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกได้เกิดความรู้ ความเข้าใจ เกิดทัศนคติและความสามารถอันจะส่งผลให้เกิดการเรียนรู้หรือเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม หลักสูตรฝึกอบรมจะเป็นตัวกำหนดเนื้อหาความรู้ที่จะสอนต่อวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมโดยตรง เนื้อหาที่ตรงกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้ในหลักสูตร จัดลำดับเนื้อหาให้สอดคล้องกันเพื่อให้แนวคิดและทักษะเหล่านั้น และตรงกับ ชนัญญา ภูระหงษ์ (2564) ที่พบว่าการพัฒนาหลักสูตรมีองค์ประกอบที่สำคัญทั้งหมด 5 ส่วนคือ หลักการและเหตุผล จุดมุ่งหมายของหลักสูตร เนื้อหาสาระหลักสูตร กิจกรรมการฝึกอบรม สื่อประกอบการฝึกอบรม และการวัดผลประเมินผล

2. ประสิทธิภาพชุดฝึกอบบรม เรื่อง การติดตั้งและเขียนโปรแกรมควบคุมอัตโนมัติในงานอุตสาหกรรม ตามมาตรฐานของ Thai-Meister เท่ากับ 85.40/81.30 ซึ่งมีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ คือ ไม่น้อยกว่า 80/80 นั้น เนื่องจากชุดฝึกอบบรมนั้นได้มีการพัฒนาตามหลักการพัฒนาวัสดุช่วยสอนและได้มีการประเมินคุณภาพโดยผู้เชี่ยวชาญและได้ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ มีการทดลองใช้ มีทั้งคู่มือ ใบความรู้ ใบงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน แบบประเมินทักษะการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ตรงประเด็นตามวัตถุประสงค์และมาตรฐานอาชีพ ทำให้ผู้ฝึกเกิดสมรรถนะในงานนั้น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับ อรรพรรณ แท่งทอง (2561) กล่าวว่า การเรียนการสอนแบบการเรียนรู้แบบใช้ใบงาน (Job Sheet) จึงเป็นวิธีการสอนหนึ่งที่มีประสิทธิภาพเหมาะสมที่จะนำมาใช้ในปัจจุบัน โดยจะเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ การเรียนรู้จริงด้วยการลงมือปฏิบัติ ผู้เรียนลงมือกระทำด้วยตนเอง เป็นกระบวนการเรียนรู้ให้ผู้เรียนได้ฝึกปฏิบัติเพื่อให้เกิดความชำนาญ และตรงกับกมล โพธิเย็น (2564) การจัดกระบวนการเรียนรู้และกิจกรรมการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับการนำไปใช้ในชีวิตจริงสามารถนำไปปฏิบัติและประยุกต์ใช้ได้ เป็นกระบวนการเรียนรู้ที่ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการปฏิบัติจริง ได้พัฒนากระบวนการคิด วิเคราะห์ ศึกษาค้นคว้า ทดลอง และแสวงหาความรู้ด้วยตนเองตามความถนัด ความสนใจด้วยกระบวนการและแหล่งเรียนรู้ที่หลากหลาย ทั้งในและนอกห้องเรียนสามารถนำความรู้และประสบการณ์ไปพัฒนาคุณภาพชีวิตของตนสังคม และส่วนรวม ซึ่งการที่นำหลักสูตรฝึกอบรม Thai-Meister สาขา Mechatronics มาวิเคราะห์เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาชุดฝึกปฏิบัติ นั้น ซึ่ง Meister เป็นมาตรฐานของครูฝึกเป็นผู้ที่มี

คุณสมบัตินักวิชาชีพสูงสุดในงานฝีมือ เป็นผู้ที่มีความรู้เชิงทฤษฎีและทักษะเชิงปฏิบัติอย่างกว้างขวางในวิชาชีพในแต่ละสาขา โดยในการปฏิบัติงานจะต้องยึดมาตรฐาน ข้อบังคับ กฎหมายเป็นหลัก และคำนึงถึงความปลอดภัยเป็นอย่างยิ่ง เพราะฉะนั้นในเมื่อหลักสูตรมีมาตรฐาน ผลของการจัดเนื้อหา ความรู้ ทักษะ หรือประสบการณ์ในงานนั้น ๆ ตามหลักสูตรนั้น ๆ เพื่อใช้ในการฝึกอบรม ก็จะทำให้สามารถการพัฒนาสมรรถนะกำลังแรงงานของประเทศให้มีคุณภาพ มีมาตรฐาน พัฒนางานได้ตรงตามต้องการของประเทศ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำหลักสูตรไปใช้

1. ขยายผลการฝึกอบรมไปยังบุคลากรภาคการศึกษา อาชีวศึกษา หรือภาคอุตสาหกรรม เพื่อการปฏิบัติ งานหรือถ่ายทอดความรู้ทักษะต่อให้กับนักเรียน นักศึกษา เพื่อการพัฒนากำลังคนในสาขาที่มีความต้องการให้ปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานอาชีพ
2. สำหรับการอบรมครั้งนี้ อบรมในส่วนของการควบคุมมอเตอร์เพียงอย่างเดียวเท่านั้น ไม่ได้อบรมในโมดูลนิวแมติกส์ เนื่องจากระยะเวลา การรักษาระยะห่างทางสังคม ถ้าสถานการณ์ดีขึ้นจัดฝึกอบรมให้ครบทั้งหลักสูตร
3. ควรจัดทำระบบออกใบรับรองผลการฝึกอบรม เพื่อการเทียบโอนประสบการณ์เข้าสู่ธนาคารหน่วยกิตให้กับผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลังจากผ่านการฝึกอบรม เพื่อสร้างแรงจูงใจ และมีประโยชน์ต่อหน้าที่การทำงาน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิจัยและพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมและชุดฝึกอบรม Thai-Meister สาขาอื่น เพื่อการรองรับการพัฒนา กำลังคนให้สอดคล้องกับความต้องการของประเทศ เพื่อเข้าสู่อุตสาหกรรม 4.0
2. ในส่วนของการจัดการฝึกอบรมเพื่อเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 10 คนนั้น เนื่องจากการสถานการณ์โรคระบาดโควิด 19 ทำให้ต้องจำกัดจำนวนผู้เข้าอบรม ดังนั้นอาจจะนำชุดฝึกอบรมไปใช้ในการฝึกอบรมกับตัวอย่างที่มีจำนวนมากขึ้นและวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพอีกครั้ง และทำการหาประสิทธิภาพต่อไป

เอกสารอ้างอิง (References)

- กมล โพธิเย็น. (2564). Active Learning: การจัดการเรียนรู้ที่ตอบโจทย์การจัดการศึกษาในศตวรรษที่ 21. *วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร*, 19(1), 11-28.
- กฤษฎีพันธ์ พรณรัตน์ชัย และธีรพงษ์ วิริยานนท์. (2564). การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมสมรรถนะอาชีพช่างโทรคมนาคม. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม*, 11(1), 116-128.
- คำณ สิริชนกุล. (2556). *การพัฒนาวัสดุช่วยสอน*. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร: ทริปเพิล เอ็ดดูเคชั่น.
- ชนัญญา ภูระหงษ์. (2564). การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมพัฒนาก่อนประจำการ กรมการพัฒนาชุมชนกระทรวงมหาดไทย. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น*, 18(2), 27-38.
- ชัยยงค์ พรหมวงศ์. (2556). การทดสอบประสิทธิภาพสื่อหรือชุดการสอน. *วารสารศิลปการศึกษาศาสตร์วิจัย*, 5(1), 7-20.
- พันธ์รับ ราชพงศา. (2557). *แรงงานไร้ฝีมือ คือ ผู้สร้างชาติ สร้างอาเซียน*. สถาบันระหว่างประเทศเพื่อการค้าและการพัฒนา (ITD). หนังสือพิมพ์กรุงเทพธุรกิจ Section: ASEAN+, 4(163), 1. สืบค้นวันที่ 16 มิถุนายน 2564 จาก https://www.itd.or.th/wp-content/uploads/2015/05/20141113-ar_unskilled-labor-asean.pdf.

- พิชิต ฤทธิ์จัญญ. (2547). *ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: เข้า ออฟ เคอร์มิสท์.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2543). *วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์* (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: สำนักงานทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. (2560). *หลักสูตรฝึกอบรม Thai Meister สาขา Mechatronics*. Thai-Meister Academy. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี.
- สุราษฎร์ พรหมจันทร์. (2550). *ยุทธวิธีการเรียนการสอนวิชาเทคนิค*. สืบค้นวันที่ 12 มีนาคม 2557 จาก <http://fte.kmutnb.ac.th/wpcontent/uploads/2021/km/Didactic%20for%20TechED.pdf>.
- สุราษฎร์ พรหมจันทร์. (2552). *การพัฒนาหลักสูตรรายวิชา*. สืบค้นวันที่ 12 มีนาคม 2557 จาก <http://fte.kmutnb.ac.th/wp-content/uploads/2021/km/R-Course%20Development.pdf>.
- สำนักงานคณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก. (2564). *อีอีซี โมเดลการพัฒนาทักษะบุคลากร “สร้างคน ตรงความต้องการ มีงานทำ ทุกคน รายได้สูง”*. สืบค้นวันที่ มิถุนายน 2564 16 จาก <https://www.eeco.or.th/th/filedownload/2932/2419bf66812ae3a02bb71dc79b226d.32pdf>.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2557). *การสำรวจความต้องการแรงงานของสถานประกอบการในปี 2556*. สืบค้นวันที่ 16 มิถุนายน 2560 จาก <http://service.nso.go.th/nso/nsopublish/service/survey/labourDemRep56.pdf>.
- อรรพรรณ แท่งทอง. (2561). *แนวทางการพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนโดยใช้เทคนิคการใช้ใบงาน (Job Sheet) รายวิชา โครงสร้างข้อมูลและอัลกอริทึม*. *วารสารโครงการงานวิทยาการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ*. 4(2), 60-65.

บทความวิจัย

การศึกษาศึกษาความต้องการบริการทางการแพทย์และการสาธารณสุขของผู้สูงอายุ ในพื้นที่อำเภอน้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี

จิรายุ สุวรรณศรี

นายแพทย์ชำนาญการ (ด้านเวชกรรม)

โรงพยาบาลน้ำขุ่น อำเภอน้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี

อีเมล: phatthanawong8@gmail.com, เบอร์โทร. 089-6153368

บทคัดย่อ

โครงการศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาความต้องการบริการทางการแพทย์และการสาธารณสุขของผู้สูงอายุในพื้นที่อำเภอน้ำขุ่นจังหวัดอุบลราชธานี และ (2) เพื่อเพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความต้องการบริการทางการแพทย์และการสาธารณสุขของผู้สูงอายุในพื้นที่อำเภอน้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในเขตอำเภอน้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี โดยใช้ประชากรทั้งหมดรวมทั้งสิ้น 351 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental sampling) ผลการศึกษาวิจัยความต้องการบริการทางการแพทย์และการสาธารณสุขของผู้สูงอายุในพื้นที่อำเภอน้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี พิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากระดับมากที่สุดลงไปหาน้อยสุด ดังนี้ (1) การจัดบริการด้านการป้องกันและรักษาความปลอดภัย มีความคิดเห็นโดยรวมระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.06) (2) การให้ความช่วยเหลือ ปกป้องให้คำแนะนำด้านต่างๆ มีความคิดเห็นโดยรวมระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.02) (3) การบริการทางการแพทย์และสุขภาพอนามัย มีความคิดเห็นโดยรวมระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.96) (4) การส่งเสริมสุขภาพยังชีพผู้สูงอายุ มีความคิดเห็นโดยรวมระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.77) (5) การจัดที่พักอาศัยและให้การดูแลอย่างเหมาะสม มีความคิดเห็นโดยรวมระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.63) (6) การให้การศึกษหรือฝึกอาชีพ เพื่อเป็นรายได้ มีความคิดเห็นโดยรวมระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.62) (7) การบริการนันทนาการ วัฒนธรรมและสังคม มีความคิดเห็นโดยรวมระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.29)

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตามโดยรวม พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยเรียงลำดับความสัมพันธ์มากที่สุดไปต่ำสุด พบว่า (1) ความไม่เท่าเทียมกันในการกระจายบริการที่จัดขึ้นโดยภาครัฐ โดยมีค่าความสัมพันธ์ $r = 0.479$ (2) ภาวะเศรษฐกิจ และขาดโอกาสประกอบอาชีพ โดยมีค่าความสัมพันธ์ $r = 0.410$ (3) สภาพสังคม วัฒนธรรมในชุมชนที่ผู้สูงอายุอาศัยอยู่ โดยมีค่าความสัมพันธ์ $r = 0.390$ (4) ความเหลื่อมล้ำทางรายได้ ภาวะความยากจน โดยมีค่าความสัมพันธ์ $r = 0.270$ นอกจากนี้ ยังพบว่ามีความสัมพันธ์ไปในทิศทางลบ ได้แก่ ความสัมพันธ์ภายในครอบครัวและบุคคลภายนอก โดยมีค่าความสัมพันธ์ $r = -0.066$ ส่วนตัวแปรปัจจัยด้านการล่มสลายของวัฒนธรรมและระบบสายพันธุ์ทางสังคมในชุมชนไม่มีอิทธิพลหรือไม่มีความสัมพันธ์กับความต้องการบริการทางการแพทย์และการสาธารณสุขของผู้สูงอายุในพื้นที่อำเภอน้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี

คำสำคัญ: การบริการทางการแพทย์ การสาธารณสุข ผู้สูงอายุ

Received: June 3, 2022., Revised: August 21, 2022, Accepted: November 10, 2022

A STUDY OF THE NEED FOR MEDICAL AND PUBLIC HEALTH SERVICES AMONG THE ELDERLY IN NAM KHUN DISTRICT UBON RATCHATHANI PROVINCE

Jirayu Suwannasri

Doctor of Medicine position (Side Medicine)

Nam Khun Hospital, Nam Khun District, Ubon Ratchathani Province

Email: phatthananwong8@gmail.com, Tel. 089-6153368

Abstract

This research study project Objectives (1) to study the need for medical and public health services of the elderly in Nam Khun District and (2) to analyze the relationship of factor variables influencing the need for medical and public health services among the elderly in Nam Khun District. Ubon Ratchathani Province, the population and the sample group used in this study were elderly people living in Nam Khun District. Ubon Ratchathani Province a total population of 351 people was used. Data were collected using a questionnaire as a random randomized tool. The Results of a research study on the need for medical and public health services among the elderly in Nam Khun District Ubon Ratchathani Province Consider each aspect in order of opinions from highest to lowest level as follows: (1) Providing protection and security services There was a high level of overall opinion (mean 4.06) (2). Consulting and giving advice in various fields there was a high level of overall opinion (mean 4.02) (3) medical and health services, there was a high level of overall opinion (average 3.96) (4) Elderly pension allowance people the overall opinion was at a high level (mean 3.77). (5) The accommodation and care arrangements were appropriate. There was a high level of overall opinion (mean 3.63) (6) education or vocational training for income. The overall opinion was at a high level (average 3.62). (7) Recreational services, culture and society Moderate overall opinion (average 3.29).

The results of the correlation coefficient analysis between primary and dependent variables overall showed that there was a statistically significant correlation at the 0.01 level, in order of highest to lowest correlation found that (1) inequality in the distribution of services provided by the government; with a correlation value of $r = 0.479$ (2) Economic conditions and lack of career opportunities with a relationship value of $r = 0.410$ (3) social conditions and culture in the community where the elderly live with a correlation value $r = 0.390$ (4) Income inequality poverty with a correlation value of $r = 0.270$. In addition, it was also found that there were negative correlation factor variables such as relationships within the family and outsiders. The correlation value was $r = -0.066$. The factor of cultural collapse and social species system in the community had no influence or relationship with the need for medical and public health services among the elderly in the district, cloudy water Ubon Ratchathani Province

Keywords: *Medical Services, Public Health Services, Elderly*

บทนำ (Introduction)

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประชากรโลกกำลังมีอายุสูงขึ้นอย่างรวดเร็วในปี 2020 โดยมีผู้สูงอายุที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 1,050 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 14 ของประชากรทั้งหมด และประชากรสูงอายุในอาเซียน มีจำนวน 73 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 11 ของประชากรทั้งหมด ประเทศสมาชิกอาเซียน 6 ประเทศ เป็นสังคมสูงอายุแล้ว คือมีอัตราถึงร้อยละ 10 ได้แก่ สิงคโปร์ (ร้อยละ 21) ไทย (ร้อยละ 18) เวียดนาม (ร้อยละ 12) มาเลเซีย (ร้อยละ 11) อินโดนีเซีย (ร้อยละ 10) และเมียนมา (ร้อยละ 10) (มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย (มส.ผส.), 2564)

ข้อมูลรายงานสถานการณ์ผู้สูงอายุไทย จากสำนักงานสถิติแห่งชาติ พ.ศ. 2563 มีจำนวนผู้สูงอายุ 11,633,188 คน ประชากรสูงอายุของประเทศไทยได้เพิ่มจำนวนขึ้นอย่างรวดเร็วมาก กล่าวคือ เมื่อ 50 ปีก่อน ผู้สูงอายุ (60 ปีขึ้นไป) มีจำนวนไม่ถึง 2 ล้านคน แต่ในปี 2564 มีจำนวนผู้สูงอายุเพิ่มขึ้น 13,358,751 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 18 ของประชากรทั้งหมดประเทศไทย กำลังจะกลายเป็น “สังคมสูงอายุอย่างสมบูรณ์” ภายในปี 2565 นี้ “ประชากรรุ่นเกดล้าน” (มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย (มส.ผส.), 2564)

สถานการณ์ผู้สูงอายุในอำเภอน้ำขุ่น จากข้อมูลสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด อุบลราชธานี HDC online พ.ศ. 2563 มีผู้สูงอายุ ทั้งหมดจำนวน 3,176 คน (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด อุบลราชธานี (HDC), 2563) และมีผู้สูงอายุเข้ารับบริการ รับการรักษาในโรงพยาบาลน้ำขุ่น ตั้งแต่ เดือนมกราคมถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2563 เฉลี่ยต่อเดือน จำนวน 1,436 คน จากข้อมูลโปรแกรม Jhcis ของโรงพยาบาลที่เข้ารับบริการ (กลุ่มงานยุทธศาสตร์ประกันสุขภาพและสารสนเทศ โรงพยาบาลน้ำขุ่น, 2563)

การประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 นับเป็นจุดเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในหลายๆด้านรวมถึง การให้ความสำคัญต่อการดำเนินงานด้านผู้สูงอายุกล่าวคือ รัฐธรรมนูญได้มีบทบัญญัติเพื่อผู้สูงอายุไว้ในหลายมาตรา อาทิ ใน มาตรา 40(6) เด็กเยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ หรือผู้พิการทุพพลภาพ ย่อมมีสิทธิได้รับความคุ้มครองในการดำเนินการพิจารณาคดี อย่างเหมาะสมและย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติที่เหมาะสมในคดีเกี่ยวกับความรุนแรงทางเพศ มาตรา 51 บุคคลย่อมมีสิทธิเสมอกันในการรับบริการทางสาธารณสุขที่เหมาะสมและได้มาตรฐาน และผู้ยากไร้มีสิทธิได้รับการรักษาพยาบาลจากสถานบริการ สาธารณสุขของรัฐโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย มาตรา 53 บุคคลซึ่งมีอายุเกินหกสิบปีบริบูรณ์และไม่มีรายได้เพียงพอแก่การยังชีพมี สิทธิได้รับสวัสดิการสิ่งอำนวยความสะดวกอันเป็นสาธารณะอย่างสมศักดิ์ศรี และความช่วยเหลือที่เหมาะสมจากรัฐ ทั้งนี้ ตามที่ กฎหมายบัญญัติ มาตรา 80 รัฐต้องดำเนินการตามนโยบายด้านสังคม การสาธารณสุข การศึกษาและวัฒนธรรม คือ คุ้มครอง และพัฒนาเด็กและเยาวชนสนับสนุนการอบรมเลี้ยงดูและให้การศึกษาปฐมวัย ส่งเสริมความเสมอภาคของหญิงและชาย ส่งเสริมและพัฒนาความเป็นปึกแผ่นของสถาบันครอบครัว และชุมชน รวมทั้งต้องส่งเสริมและจัดสวัสดิการให้แก่ผู้สูงอายุ ผู้ ยากไร้ผู้พิการหรือทุพพลภาพและผู้อยู่ในสภาวะยากลำบากให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีและพึ่งตนเองได้ มาตรา 84(4) รัฐต้องดำเนินการ ตามแนวนโยบายด้านเศรษฐกิจ โดยจัดให้มีการออมเพื่อการดำรงชีพในยามชราแก่ประชาชนและเจ้าหน้าที่ของรัฐอย่างทั่วถึง รวมถึงการประกาศใช้พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 เพื่อส่งเสริมให้ผู้สูงอายุและบุคคลทั่วไปได้รับรู้และเข้าใจถึงสิทธิของ ผู้สูงอายุ และนับเป็นกฎหมายด้านผู้สูงอายุฉบับแรกของประเทศไทย ซึ่งส่งผลให้ผู้สูงอายุได้มีโอกาสรับสวัสดิการด้านต่างๆ ที่ เป็นระบบมากขึ้น อาทิ บริการทางด้านการแพทย์และการสาธารณสุข ที่จัดไว้โดยให้ความสะดวกและรวดเร็วแก่ผู้สูงอายุเป็น กรณีพิเศษ ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิต

การจัดสวัสดิการสังคมเป็นการลดการพึ่งบริการของรัฐที่กรม พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 ได้กำหนดสิทธิที่ผู้สูงอายุพึงได้รับจำนวน 13 ข้อ (ราชกิจจานุเบกษา, 2560ก) ซึ่งครอบคลุมขอบเขตของสวัสดิการสังคม สำหรับผู้สูงอายุทั้ง 7 ด้าน ดังนี้ 1. การศึกษา 2. สุขภาพอนามัย 3. ที่อยู่อาศัย 4. การทำงานและการมีรายได้ 5. กระบวนการยุติธรรม 6. นันทนาการ และ 7. บริการทางสังคมทั่วไป การบริการทางการแพทย์และสาธารณสุขที่จัดไว้โดยให้ ความสะดวกและรวดเร็วแก่ผู้สูงอายุเป็นกรณีพิเศษผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงบริการทางการแพทย์และการสาธารณสุขผ่าน 2 กองทุนสุขภาพหลักของรัฐ สวัสดิการรักษายาบาลข้าราชการ กองทุนหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ หรือ “บัตรทอง” การจัดสวัสดิการสังคมด้านสุขภาพ อนามัยแก่ผู้สูงอายุส่วนใหญ่อยู่ในความรับผิดชอบของกระทรวงสาธารณสุข นอกจากนั้น ยังมีกระทรวงกลาโหม กระทรวงศึกษาธิการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ กรุงเทพมหานคร และรัฐวิสาหกิจ ที่ทำหน้าที่ร่วมรับผิดชอบในการจัดสวัสดิการด้านสุขภาพอนามัยแก่ผู้สูงอายุด้วย ในมาตรา 11(1) แห่งพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 กำหนดให้หน่วยงานของรัฐที่รับผิดชอบมีหน้าที่ต้องจัดบริการทางการแพทย์และการสาธารณสุขที่จัดไว้โดยให้ ความสะดวกและความรวดเร็วแก่ผู้สูงอายุเป็นกรณีพิเศษ กระทรวงสาธารณสุข และหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องได้ กำหนดให้หน่วยบริการระดับโรงพยาบาลของรัฐจัดให้มีช่องทางเฉพาะสำหรับผู้สูงอายุแยกจากผู้รับบริการทั่วไปในแผนกผู้ป่วยนอกที่ผ่านมาระบบโรงพยาบาลต่างๆ ได้พยายามพัฒนาแนวทางเพื่อจัดบริการแก่ผู้สูงอายุตามที่กฎหมาย กำหนดไว้แต่ส่วนมากยังไม่บรรลุตามที่กฎหมายกำหนดคือ การให้ความสะดวกและรวดเร็วแก่ผู้สูงอายุเป็นกรณีพิเศษ

ประชาสงเคราะห์ได้ริเริ่มแนวคิดการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุในชุมชนโดยชุมชนในรูปแบบชุมชนช่วยชุมชนตามโครงการศูนย์บริการผู้สูงอายุในวัดทั่วประเทศ (มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย, 2563) มีบทบาทให้การช่วยเหลือสนับสนุนและส่งเสริมให้สามารถดำเนินการได้ด้วยตนเองต่อไป การสงเคราะห์สวัสดิการสังคมผู้สูงอายุเป็นกิจกรรมหนึ่งที่ทำเนินการมาตั้งแต่ พ.ศ. 2536 ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 3 มีนาคม พ.ศ. 2535 ซึ่งเห็นชอบให้กรมประชาสงเคราะห์ดำเนินโครงการกองทุนส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุและครอบครัวในชุมชน เพื่อจัดสรรงบประมาณหมวดเงินอุดหนุนสงเคราะห์สวัสดิการสังคมช่วยเหลือผู้สูงอายุที่ประสบปัญหาความเดือดร้อนในด้านต่างๆ โดยกระทรวงการคลังได้อนุมัติหลักการเบิกจ่ายเงินตามโครงการดังกล่าว เป็นสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุ 200 บาท ต่อคนต่อเดือนจนตลอดชีพ และรัฐบาลได้ให้ความสำคัญต่อผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง จึงได้เพิ่มจำนวนผู้สูงอายุที่รับสวัสดิการสังคมมากขึ้นทุกปี จนถึงปี พ.ศ. 2542 รัฐบาลได้เพิ่มเงินเพิ่มพิเศษในภาวะเศรษฐกิจถดถอยแก่ผู้สูงอายุที่รับสวัสดิการสังคมอีกคนละ 100 บาทต่อคนต่อเดือน รวมเงินสวัสดิการสังคมที่ผู้สูงอายุได้รับคนละ 500 บาทต่อเดือนจนตลอดชีพ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2540) การประกอบอาชีพหรือฝึกอาชีพที่เหมาะสม การพัฒนาตนเองและการมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม การรวมกลุ่มในลักษณะเครือข่ายหรือชุมชน การอำนวยความสะดวก และความปลอดภัยโดยตรงแก่ผู้สูงอายุในอาคาร สถานที่ ยานพาหนะหรือการบริการสาธารณะอื่นๆ การช่วยเหลือด้านค่าโดยสารยานพาหนะตามความเหมาะสม การยกเว้นค่าเข้าชมสถานที่ของรัฐ การช่วยเหลือผู้สูงอายุซึ่งได้รับอันตรายจากการถูกทารุณกรรม หรือถูกแสวงหาประโยชน์โดยมิชอบด้วยกฎหมายหรือถูกทอดทิ้งการให้คำแนะนำ ปรีกษา ดำเนินการอื่นที่เกี่ยวข้องในทางคดีหรือการแก้ไขปัญหาคอรัรัว การจัดที่พักอาศัย อาหารและเครื่องนุ่งห่มให้ตามความจำเป็นอย่างทั่วถึงการสงเคราะห์สวัสดิการสังคมตามความจำเป็นอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม การสงเคราะห์ในการจัดการศพตามประเพณีและการอื่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด เป็นต้น (คณะกรรมการส่งเสริมและประสานงานผู้สูงอายุแห่งชาติ สำนักงานกฤษฎามนตรี, 2545)

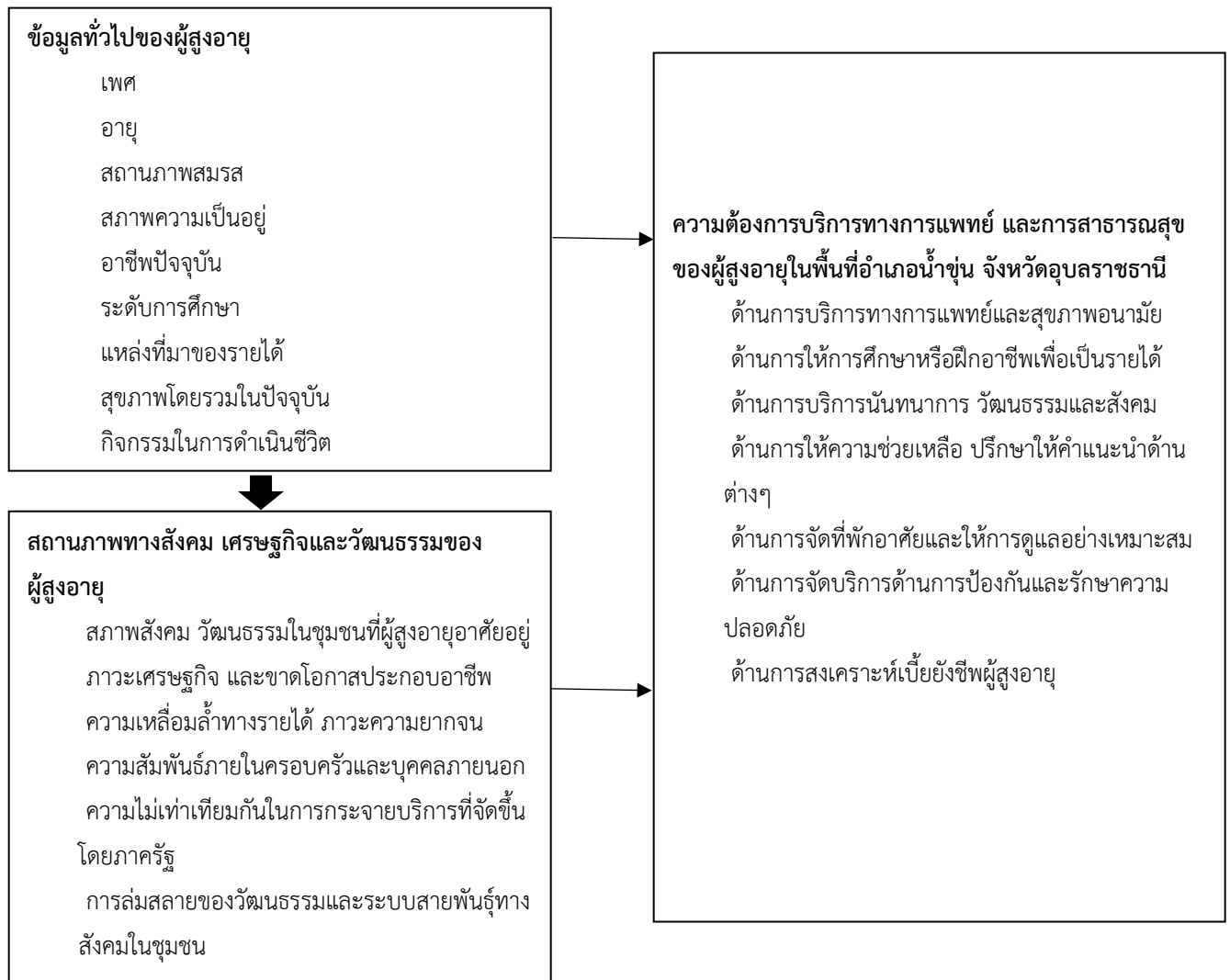
ด้วยปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นผู้มืบทบาทการรักษาในหน่วยบริการด้านการแพทย์และการสาธารณสุขระดับปฐมภูมิ ได้ให้ความสำคัญกับการบริการทางการแพทย์และการสาธารณสุขในพื้นที่เป็นอย่างมาก เพื่อให้ผู้สูงอายุได้เข้าถึง

การบริการตามสิทธิสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุ ด้านสุขภาพอนามัยให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีสนองความต้องการของผู้สูงอายุในการเข้ารับบริการทางการแพทย์และการสาธารณสุข จึงได้ดำเนินโครงการศึกษาวิจัยเพื่อสำรวจและศึกษาความต้องการบริการทางการแพทย์และการสาธารณสุขของผู้สูงอายุในพื้นที่อำเภอน้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี ทั้งนี้ เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการบริหารจัดการบริการทางการแพทย์และการสาธารณสุขให้กับประชาชนและผู้สูงอายุในพื้นที่อำเภอน้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานีและพื้นที่โรงพยาบาลอื่นต่อไป

กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

ตัวแปรตาม (Dependent Variables)



วัตถุประสงค์ (Objective of the Research)

1. เพื่อศึกษาความต้องการบริการทางการแพทย์และการสาธารณสุขของผู้สูงอายุในพื้นที่อำเภอน้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี

2. เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความต้องการบริการทางการแพทย์และการสาธารณสุขของผู้สูงอายุในพื้นที่อำเภอน้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี

วิธีวิจัย (Research Methodology)

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่อำเภอน้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี พ.ศ. 2563 ทั้งหมดจำนวน 3,176 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่อำเภอน้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี พ.ศ. 2563 ทั้งหมดจำนวน 3,176 คน ที่เข้ารับบริการรักษาในโรงพยาบาลน้ำขุ่น จ.อุบลราชธานี คำนวณหากลุ่มตัวอย่าง กำหนดระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% และระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้สูตรของ Krejcie & Morgan (1970) อ้างถึงใน วัลลภ รัฐฉัตรานนท์ (2563) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 341 คน เพื่อป้องกันการสูญหายของข้อมูล นักวิจัยเพิ่มจำนวน กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 เป็นจำนวน 358 คน และนักวิจัยได้เก็บข้อมูลโดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental sampling) ตามระยะเวลาที่กำหนด จำนวนทั้งหมด 251 คน

ขอบเขตด้านเนื้อหา

1. ศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้สูงอายุ ได้แก่ (1) เพศ (2) อายุ (3) สถานภาพสมรส (4) สภาพความเป็นอยู่ (5) อาชีพปัจจุบัน (6) ระดับการศึกษา (7) แหล่งที่มาของรายได้ (8) สุขภาพโดยรวมในปัจจุบัน (9) กิจกรรมในการดำเนินชีวิต
2. ศึกษาสถานภาพทางสังคม เศรษฐกิจและวัฒนธรรมของผู้สูงอายุ ได้แก่ (1) สภาพสังคม วัฒนธรรมในชุมชนที่ผู้สูงอายุอาศัยอยู่ (2) ภาวะเศรษฐกิจ และขาดโอกาสประกอบอาชีพ (3) ความเหลื่อมล้ำทางรายได้ ภาวะความยากจน (4) ความสัมพันธ์ภายในครอบครัวและบุคคลภายนอก (5) ความไม่เท่าเทียมกันในการกระจายบริการที่จัดขึ้นโดยภาครัฐ และ (6) การล่มสลายของวัฒนธรรมและระบบสายพันทางสังคมในชุมชน
3. ศึกษาความต้องการบริการทางการแพทย์และการสาธารณสุขของผู้สูงอายุในพื้นที่อำเภอน้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี ได้แก่ (1) ด้านการบริการทางการแพทย์และสุขภาพอนามัย (2) ด้านการให้การศึกษาหรือฝึกอาชีพเพื่อเป็นรายได้ (3) ด้านการบริการนันทนาการ วัฒนธรรมและสังคม (4) ด้านการให้ความช่วยเหลือ ปกป้องให้คำแนะนำด้านต่างๆ (5) ด้านการจัดที่พักอาศัยและให้การดูแลอย่างเหมาะสม (6) ด้านการจัดบริการด้านการป้องกันและรักษาความปลอดภัย และ (7) ด้านการส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ

ขอบเขตด้านระยะเวลา

โครงการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจเพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้สูงอายุ ศึกษาสถานภาพทางสังคม เศรษฐกิจและวัฒนธรรมของผู้สูงอายุ และศึกษาความต้องการบริการทางการแพทย์และการสาธารณสุขของผู้สูงอายุในพื้นที่อำเภอน้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี ระหว่างเดือนมกราคม ถึง เดือนมีนาคม พ.ศ. 2564

เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยผู้ศึกษาได้สร้างขึ้นจากการศึกษาค้นคว้าข้อมูล ทฤษฎี โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1) ศึกษาจากแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง หนังสือราชการ รายงานการประชุมมติคณะรัฐมนตรี วารสาร รายงานผลการศึกษา วิทยานิพนธ์ และบทความต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือการศึกษา

2) ทำการสร้างแบบสอบถาม (Questionnaire) ดังนี้

2.1) ได้นำปัจจัยส่วนบุคคลมาสร้างเป็นแบบสอบถามเพื่อให้กลุ่มตัวอย่างให้รายละเอียดของตนเกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพสมรส สภาพความเป็นอยู่ อาชีพปัจจุบัน ระดับการศึกษา แหล่งที่มาของรายได้ สุขภาพโดยรวมในปัจจุบัน และกิจกรรมในการดำเนินชีวิต

2.2) ได้นำตัวแปรปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความต้องการบริการสวัสดิการสังคมโดยภาครัฐของผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในเขตอำเภอหน้าขุน จังหวัดอุบลราชธานี มาสร้างเป็นแบบสอบถามเป็นลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ข้อความที่ใช้มีลักษณะในเชิงบวก มีตัวเลือก 5 ระดับในแต่ละคำตอบ โดยผู้ตอบแบบสอบถามทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตัวเลือกที่ตรงตามความเป็นจริงหรือสอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด

การทดสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

การตรวจสอบความถูกต้องของเครื่องมือ แล้วนำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทำการทดสอบ (Pre - test) กับประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน จากนั้นนำมาลงรหัสเพื่อความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach method or alpha coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ส่วนที่ 1 ข้อ 9 และส่วนที่ 2, 3 ได้ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เท่ากับ 0.969 เมื่อแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นสูง จึงนำแบบสอบถามไปทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจริงต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยใช้แบบสอบถามที่พัฒนาเองเป็นเครื่องมือ และแจกแบบสอบถามให้กับผู้สูงอายุที่อาศัยในเขตอำเภอหน้าขุนและเข้ามารับบริการในโรงพยาบาลหน้าขุน จังหวัดอุบลราชธานี ในช่วงเดือนมกราคม 2564 - มีนาคม 2564 จำนวน 351 ชุด ดังนี้

1) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือกับประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 351 คน ใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental sampling) โดยดำเนินการแจกแบบสอบถามกับกลุ่มผู้สูงอายุที่มารับบริการในโรงพยาบาลหน้าขุน อำเภอหน้าขุน จังหวัดอุบลราชธานี

2) ระหว่างการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามนั้น ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการอ่านข้อความจากแบบสอบถามให้ผู้สูงอายุฟังกับบางรายที่สายตาไม่ดีหรืออ่านหนังสือไม่ออก

3) ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามมาประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้

1) การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิด ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดบริการสวัสดิการสังคมโดยภาครัฐสำหรับผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในเขตอำเภอหน้าขุน จังหวัดอุบลราชธานีนั้น จะใช้วิธีการจัดกลุ่มของข้อมูลและวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content analysis) นำเสนอในรูปของตาราง

2) การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive analysis) และสถิติอ้างอิงแบบอิงพารามิเตอร์ (Parametric statistics) ดังนี้

2.1) สถิติเชิงพรรณนา ใช้ในการอธิบายข้อมูลทั่วไปของผู้สูงอายุ สถานภาพทางสังคม เศรษฐกิจและวัฒนธรรมของผู้สูงอายุ และความต้องการบริการทางการแพทย์และการสาธารณสุขของผู้สูงอายุในพื้นที่อำเภอน้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี โดยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.2) สถิติเชิงอนุมาน ใช้ในการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

3) การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ใช้แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพทางสังคม เศรษฐกิจและวัฒนธรรมของผู้สูงอายุ กับความต้องการบริการทางการแพทย์และการสาธารณสุขของผู้สูงอายุในพื้นที่อำเภอน้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี ว่ามีความสัมพันธ์ไปในทิศทางที่สอดคล้องกัน อย่างไร

ตารางที่ 1 ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นที่มีต่อสถานภาพทางสังคม เศรษฐกิจและวัฒนธรรมของผู้สูงอายุโดยรวม

ข้อ	สถานภาพทางสังคม เศรษฐกิจและวัฒนธรรม ของผู้สูงอายุโดยรวม	ระดับความคิดเห็น					รวม	ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ความ หมาย
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1	สภาพสังคม วัฒนธรรมใน ชุมชนที่ผู้สูงอายุอาศัยอยู่	47 (13.4)	106 (30.2)	163 (46.5)	30 (8.5)	5 (1.4)	351 (100)	3.44	0.50	มาก
2	ภาวะเศรษฐกิจ และขาด โอกาสประกอบอาชีพ	56 (15.9)	152 (43.4)	115 (32.8)	26 (7.4)	2 (0.5)	351 (100)	3.66	0.45	มาก
3	ความเหลื่อมล้ำทางรายได้ ภาวะความยากจน	110 (31.4)	118 (33.7)	98 (27.9)	16 (4.5)	9 (2.5)	351 (100)	3.86	0.49	มาก
4	ความสัมพันธ์ภายใน ครอบครัวและ บุคคลภายนอก	12 (3.5)	115 (32.8)	146 (41.6)	64 (18.2)	14 (3.9)	351 (100)	3.12	0.46	ปาน กลาง
5	ความไม่เท่าเทียมกันใน การกระจายบริการที่จัด ขึ้นโดยภาครัฐ	90 (25.7)	104 (29.6)	110 (31.4)	42 (11.9)	5 (1.4)	351 (100)	3.66	0.78	มาก
6	การล่มสลายของ วัฒนธรรมและระบบสาย พันธุ์ทางสังคมในชุมชน	12 (3.5)	89 (25.4)	179 (50.9)	64 (18.3)	7 (1.9)	351 (100)	3.10	0.47	ปาน กลาง

สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล (Research conclusions and Discussion)

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อสถานภาพทางสังคม เศรษฐกิจและวัฒนธรรมของผู้สูงอายุโดยรวม เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากระดับมากที่สุดลงปหาน้อยสุด ดังนี้

(1) ความเหลื่อมล้ำทางรายได้ ภาวะความยากจน มีความคิดเห็นโดยรวมระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.86) โดยมีความคิดเห็นระดับมากที่สุด 110 คน (ร้อยละ 31.4) ระดับมาก 118 คน (ร้อยละ 33.7) ระดับปานกลาง 98 คน (ร้อยละ 27.9) ระดับน้อย 16 คน (ร้อยละ 4.5) ระดับน้อยที่สุด 9 คน (ร้อยละ 2.5)

(2) ภาวะเศรษฐกิจ และขาดโอกาสประกอบอาชีพ มีความคิดเห็นโดยรวมระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.66) โดยมีความคิดเห็นระดับมากที่สุด 56 คน (ร้อยละ 15.9) ระดับมาก 152 คน (ร้อยละ 43.4) ระดับปานกลาง 115 คน (ร้อยละ 32.8) ระดับน้อย 26 คน (ร้อยละ 7.4) ระดับน้อยที่สุด 2 คน (ร้อยละ 0.5) และความไม่เท่าเทียมกันในการกระจายบริการที่จัดขึ้นโดยภาครัฐ มีความคิดเห็นโดยรวมระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.66) โดยมีความคิดเห็นระดับมากที่สุด 90 คน (ร้อยละ 25.7) ระดับมาก 104 คน (ร้อยละ 29.6) ระดับปานกลาง 110 คน (ร้อยละ 31.4) ระดับน้อย 42 คน (ร้อยละ 11.9) ระดับน้อยที่สุด 5 คน (ร้อยละ 1.4)

(3) สภาพสังคม วัฒนธรรมในชุมชนที่ผู้สูงอายุอาศัยอยู่ มีความคิดเห็นโดยรวมระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.44) โดยมีความคิดเห็นระดับมากที่สุด 47 คน (ร้อยละ 13.4) ระดับมาก 106 คน (ร้อยละ 30.2) ระดับปานกลาง 163 คน (ร้อยละ 46.5) ระดับน้อย 30 คน (ร้อยละ 8.5) ระดับน้อยที่สุด 5 คน (ร้อยละ 1.4)

(4) ความสัมพันธ์ภายในครอบครัวและบุคคลภายนอก มีความคิดเห็นโดยรวมระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.12) โดยมีความคิดเห็นระดับมากที่สุด 12 คน (ร้อยละ 3.5) ระดับมาก 115 คน (ร้อยละ 32.8) ระดับปานกลาง 146 คน (ร้อยละ 41.6) ระดับน้อย 64 คน (ร้อยละ 18.2) ระดับน้อยที่สุด 14 คน (ร้อยละ 3.9)

(5) การล่มสลายของวัฒนธรรมและระบบสายพันธุ์ทางสังคมในชุมชน มีความคิดเห็นโดยรวมระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.10) โดยมีความคิดเห็นระดับมากที่สุด 12 คน (ร้อยละ 3.5) ระดับมาก 89 คน (ร้อยละ 25.4) ระดับปานกลาง 179 คน (ร้อยละ 50.9) ระดับน้อย 64 คน (ร้อยละ 18.3) ระดับน้อยที่สุด 7 คน (ร้อยละ 1.9)

การวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการบริการทางการแพทย์และการสาธารณสุขของผู้สูงอายุในพื้นที่อำเภอน้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานีโดยรวม ดังแสดงในตารางที่ 2 ดังนี้

ตารางที่ 2 ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อความต้องการบริการทางการแพทย์และการสาธารณสุขของผู้สูงอายุในพื้นที่อำเภอน้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานีโดยรวม

ข้อ	ความต้องการบริการทาง การแพทย์และการ สาธารณสุขของผู้สูงอายุ ในพื้นที่อำเภอน้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี	ระดับความต้องการ					รวม	ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ความ หมาย
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1	ด้านการบริการทาง การแพทย์และสุขภาพ อนามัย	120 (34.2)	113 (32.2)	102 (29.1)	15 (4.2)	1 (0.3)	351 (100)	3.96	0.69	มาก
2	ด้านการให้การศึกษาหรือ ฝึกอาชีพเพื่อเป็นรายได้	47 (13.4)	157 (44.7)	114 (32.4)	32 (9.2)	1 (0.3)	351 (100)	3.62	0.64	มาก
3	ด้านการบริการนันทนาการ วัฒนธรรมและสังคม	22 (6.4)	114 (32.5)	168 (47.8)	42 (11.9)	5 (1.4)	351 (100)	3.29	0.49	ปาน กลาง
4	ด้านการให้ความช่วยเหลือ ปรึกษาให้คำแนะนำด้าน ต่างๆ	125 (35.6)	124 (35.4)	87 (24.8)	14 (3.9)	1 (0.3)	351 (100)	4.02	0.65	มาก

5	ด้านการจัดที่พักอาศัยและ ให้การดูแลอย่างเหมาะสม	83 (23.7)	94 (26.8)	139 (39.6)	33 (9.4)	2 (0.5)	351 (100)	3.63	0.81	มาก
6	ด้านการจัดบริการด้านการ ป้องกันและรักษาความ ปลอดภัย	123 (35.1)	146 (41.6)	61 (17.4)	20 (5.6)	1 (0.3)	351 (100)	4.06	0.70	มาก
7	ด้านการสงเคราะห์เบี้ยยัง ชีพผู้สูงอายุ	106 (30.2)	97 (27.7)	111 (31.6)	37 (10.5)	0 (0.0)	351 (100)	3.77	0.71	มาก
ความต้องการบริการทางการแพทย์และการสาธารณสุขของผู้สูงอายุในพื้นที่อำเภอน้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานีโดยรวม								3.76	0.67	มาก

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อความต้องการบริการทางการแพทย์และการสาธารณสุขของผู้สูงอายุในพื้นที่อำเภอน้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี พิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากระดับมากที่สุดลงไปหาน้อยสุด ดังนี้ (1) การจัดบริการด้านการป้องกันและรักษาความปลอดภัย มีความคิดเห็นโดยรวมระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.06) โดยมีความคิดเห็นระดับมากที่สุด 123 คน (ร้อยละ 35.1) ระดับมาก 146 คน (ร้อยละ 41.6) ระดับปานกลาง 61 คน (ร้อยละ 17.4) ระดับน้อย 20 คน (ร้อยละ 5.6) ระดับน้อยที่สุด 1 คน (ร้อยละ 0.3) (2) การให้ความช่วยเหลือ ปรึกษาให้คำแนะนำด้านต่างๆ มีความคิดเห็นโดยรวมระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.02) โดยมีความคิดเห็นระดับมากที่สุด 125 คน (ร้อยละ 35.6) ระดับมาก 124 คน (ร้อยละ 35.4) ระดับปานกลาง 87 คน (ร้อยละ 24.8) ระดับน้อย 14 คน (ร้อยละ 3.9) ระดับน้อยที่สุด 1 คน (ร้อยละ 0.3) (3) การบริการทางการแพทย์และสุขภาพอนามัย มีความคิดเห็นโดยรวมระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.96) โดยมีความคิดเห็นระดับมากที่สุด 120 คน (ร้อยละ 34.2) ระดับมาก 113 คน (ร้อยละ 32.2) ระดับปานกลาง 102 คน (ร้อยละ 29.1) ระดับน้อย 15 คน (ร้อยละ 4.2) ระดับน้อยที่สุด 1 คน (ร้อยละ 0.3) (4) การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ มีความคิดเห็นโดยรวมระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.77) โดยมีความคิดเห็นระดับมากที่สุด 106 คน (ร้อยละ 30.2) ระดับมาก 97 คน (ร้อยละ 27.7) ระดับปานกลาง 111 คน (ร้อยละ 31.6) ระดับน้อย 37 คน (ร้อยละ 10.5) (5) การจัดที่พักอาศัยและให้การดูแลอย่างเหมาะสม มีความคิดเห็นโดยรวมระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.63) โดยมีความคิดเห็นระดับมากที่สุด 83 คน (ร้อยละ 23.7) ระดับมาก 94 คน (ร้อยละ 26.8) ระดับปานกลาง 139 คน (ร้อยละ 39.6) ระดับน้อย 33 คน (ร้อยละ 9.4) ระดับน้อยที่สุด 2 คน (ร้อยละ 0.5) (6) การให้การศึกษาหรือฝึกอบรมเพื่อเป็นรายได้ มีความคิดเห็นโดยรวมระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.62) โดยมีความคิดเห็นระดับมากที่สุด 47 คน (ร้อยละ 13.4) ระดับมาก 157 คน (ร้อยละ 44.7) ระดับปานกลาง 114 คน (ร้อยละ 32.4) ระดับน้อย 32 คน (ร้อยละ 9.2) ระดับน้อยที่สุด 1 คน (ร้อยละ 0.3) (7) การบริการนันทนาการ วัฒนธรรมและสังคม มีความคิดเห็นโดยรวมระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.29) โดยมีความคิดเห็นระดับมากที่สุด 22 คน (ร้อยละ 6.4) ระดับมาก 114 คน (ร้อยละ 32.5) ระดับปานกลาง 168 คน (ร้อยละ 47.8) ระดับน้อย 42 คน (ร้อยละ 11.9) ระดับน้อยที่สุด 5 คน (ร้อยละ 1.4)

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติการวิเคราะห์ความสัมพันธ์(Correlation) โดยใช้สถิติอ้างอิง แบบอิงพารามิเตอร์ (Parametric Inference) เพื่อการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตามโดยใช้แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม ตามตารางที่ 3 ดังนี้

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม

ตัวแปร	ตัวแปรอิสระ						ตัวแปรตาม							
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	y1	y2	y3	y4	y5	y6	y7	Y
X1: สภาพสังคม วัฒนธรรมในชุมชนที่ผู้สูงอายุอาศัยอยู่	1	.570*	.550*	.121*	.620*	.332*	.237*	.223*	.259*	.418*	.478*	.366*	-.067	.390*
X2: ภาวะเศรษฐกิจและขาดโอกาสประกอบอาชีพ		1	.568*	.107*	.481*	.275*	.305*	.267*	.298*	.442*	.386*	.348*	-.004	.410*
X3: ความเหลื่อมล้ำทางรายได้ ภาวะความยากจน			1	.153*	.511*	.331*	.117*	.090	.225*	.363*	.299*	.188*	.059	.270*
X4: ความสัมพันธ์ภายในครอบครัวและบุคคลภายนอก				1	- .147*	.525*	- .320*	- .146*	.112*	-.067	- .166*	- .141*	.440*	-.066
X5: ความไม่เท่าเทียมกันในการกระจายบริการที่จัดขึ้นโดยภาครัฐ					1	.175*	.419*	.333*	.294*	.548*	.626*	.474*	- .339*	.479*
X6: การล่มสลายของวัฒนธรรมและระบบสายพันธุ์ทางสังคมในชุมชน						1	- .258*	- .152*	.294*	.084	.011	-.061	.310*	.033
y1: การบริการทางการแพทย์และสุขภาพอนามัย							1	.681*	.345*	.573*	.622*	.633*	- .261*	.727*
y2: การให้การศึกษาหรือฝึกอาชีพเพื่อเป็นรายได้								1	.567*	.663*	.588*	.713*	-.045	.828*
y3: การบริการนันทนาการวัฒนธรรมและสังคม									1	.563*	.461*	.507*	.130*	.683*
y4: การให้ความช่วยเหลือ ปรีกษาให้คำแนะนำด้านต่างๆ										1	.761*	.807*	.093	.897*
y5: การจัดที่พักอาศัย และให้การดูแลอย่างเหมาะสม											1	.758*	- .233*	.809*
y6: การจัดบริการด้านการป้องกันและรักษาความปลอดภัย												1	.041	.902*
y7: การการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการฯ													1	.141*
Y: ระดับความต้องการสวัสดิการสังคมโดยรวม														1

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

** Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed); Listwise N=3

จากตารางที่ 3 การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตามโดยรวม พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยเรียงลำดับความสัมพันธ์มากที่สุดไปต่ำสุด พบว่า (1) ความไม่เท่าเทียมกันในการกระจายบริการที่จัดขึ้นโดยภาครัฐ โดยมีค่าความสัมพันธ์ $r = 0.479$ (2) ภาวะเศรษฐกิจ และขาดโอกาสประกอบอาชีพ โดยมีค่าความสัมพันธ์ $r = 0.410$ (3) สภาพสังคม วัฒนธรรมในชุมชนที่ผู้สูงอายุอาศัยอยู่ โดยมีค่าความสัมพันธ์ $r = 0.390$ (4) ความเหลื่อมล้ำทางรายได้ ภาวะความยากจน โดยมีค่าความสัมพันธ์ $r = 0.270$ นอกจากนี้ ยังพบว่ามีความสัมพันธ์ที่มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางลบ ได้แก่ ความสัมพันธ์ภายในครอบครัวและบุคคลภายนอก โดยมีค่าความสัมพันธ์ $r = -0.066$ ส่วนตัวแปรปัจจัยด้านการล่มสลายของวัฒนธรรมและระบบสายพันธุ์ทางสังคมในชุมชนไม่มีอิทธิพลหรือไม่มีความสัมพันธ์กับความต้องการบริการทางการแพทย์และการสาธารณสุขของผู้สูงอายุในพื้นที่อำเภอน้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี

การอภิปรายผล

ความต้องการบริการทางการแพทย์และการสาธารณสุขของผู้สูงอายุในพื้นที่อำเภอน้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี จากผลการศึกษาพบว่า ความต้องการบริการทางการแพทย์และการสาธารณสุขของผู้สูงอายุในพื้นที่อำเภอน้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานีโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$, $SD=0.67$) สอดคล้องกับงานวิจัยของ เจ๊ะยารีเยาะ เจ๊ะโซ๊ะ (2556) ศึกษาที่ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพและฟื้นฟูสภาพ จังหวัดสงขลา ปัทมญา คัชรินทร์ (2561) ศึกษาในเขตพื้นที่ชนบท ที่จังหวัดร้อยเอ็ด และ ญานี แสงสาย (2561) ศึกษาในเขตเทศบาลตำบล จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า มีความต้องการด้านสุขภาพอนามัย ในระดับมาก ($M = 2.79$, $SD = 0.60$; $\bar{X} = 4.43$, $SD = 0.80$; $\bar{X} = 4.50$, $SD=0.57$ ตามลำดับ) ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ชนบทของประเทศไทยมีความต้องการด้านการแพทย์และการสาธารณสุขในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าผู้สูงอายุซึ่งเป็นวัยที่ต้องการความช่วยเหลือ การสนับสนุนในทุก ๆ ด้าน คนในครอบครัว ชุมชน และบุคลากรทางด้านสุขภาพ ควรมีส่วนร่วมในการดูแลและสนับสนุนผู้สูงอายุแบบบูรณาการ เพื่อให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี

ความสัมพันธ์ของตัวแปรปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความต้องการบริการทางการแพทย์และการสาธารณสุขของผู้สูงอายุในพื้นที่อำเภอน้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวก ได้แก่

(1) ความไม่เท่าเทียมกันในการกระจายบริการที่จัดขึ้นโดยภาครัฐ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความต้องการบริการทางการแพทย์และการสาธารณสุขของผู้สูงอายุในพื้นที่อำเภอน้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี ($r = .479$, $p<.01$) สอดคล้องกับการศึกษาของ เมธิณี อินทรเทศ วินยลธิ์ สมิตีร์ อีรพล ทิพย์พยอม และนิลวรรณ อยู่ภักดี (2562) ผลการศึกษา พบว่า ความเป็นธรรมในแนวราบในการใช้บริการ (horizontal equity of utilization) ได้แก่ 1) ค่าใช้จ่ายทางด้านการบริการสุขภาพที่เท่ากันสำหรับความจำเป็น ที่เท่ากัน 2) การใช้บริการสุขภาพที่เท่ากันสำหรับความจำเป็นที่เท่ากัน และ 3) การเข้าถึงบริการสุขภาพที่เท่ากัน สำหรับความจำเป็นที่เท่ากันจะเห็นได้ว่า การเข้าถึงบริการสุขภาพเป็นรูปแบบความเป็นธรรมในแนว ราบที่มีการศึกษามากที่สุดในการบ่งบอกถึงความเป็นธรรมในการกระจายทรัพยากร การส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้สูงอายุได้รับการจัดบริการสุขภาพและสามารถเข้าถึงบริการสุขภาพได้อย่างถ้วนหน้า ดังนั้นสถานบริการสาธารณสุขทุกระดับจึงมีการจัดกิจกรรมในรูปแบบต่างๆ เป็นจำนวนมาก เพื่อให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าว

(2) ภาวะเศรษฐกิจ และขาดโอกาสประกอบอาชีพ โดยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความต้องการบริการทางการแพทย์และการสาธารณสุขของผู้สูงอายุ ในพื้นที่อำเภอน้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี ($r = .410$, $p<.01$) ซึ่งใกล้เคียงกับการศึกษาของ ปณิชา แดงอุบล สุจิตรา จันทพงษ์ และประยงค์ นะเงิน (2556) พบว่าอาชีพ (X5) ($r = .146$) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของการพยากรณ์ที่ดีของคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของอภิชัย คุณิพงษ์ (2562) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเข้าถึงบริการสุขภาพของผู้สูงอายุใน

จังหวัดปทุมธานี พบว่า รายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือนไม่มีความสัมพันธ์กับการเข้าถึงบริการสุขภาพของผู้สูงอายุ ($r = -.146$, $p = .067$)

(3) สภาพสังคม วัฒนธรรมในชุมชนที่ผู้สูงอายุอาศัยอยู่ โดยมีค่าความสัมพันธ์ ($r = .390$, $p < .01$) ใกล้เคียงกับการศึกษาของวาสนา สิทธิกัน (2560) พบว่า เครือข่ายสังคมของผู้สูงอายุ ที่มีระดับสูงมีผลต่อพฤติกรรมส่งเสริมสุขภาพของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลบ้านไธสง อำเภอบ้านไธสง จังหวัดลำพูน มากกว่าผู้ที่มีระดับเครือข่ายสังคมต่ำ 1.11 เท่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Adjusted OR 1.11, 95% CI 1.45 - 2.75) กล่าวคือในสังคม เครือข่าย และวัฒนธรรมที่ดีของผู้สูงอายุ ส่งผลให้ผู้สูงอายุรู้สึกไม่ด้อยคุณค่า ไม่มีสภาพจิตใจที่ท้อแท้ จึงทำให้มีสุขภาพจิตที่ดี และส่งผลให้มีพฤติกรรมทางสุขภาพที่ดีตามมา (จารุวรรณ ก้านศรี อุทัยวรรณ แก้ว พิจิตร ชุตินา มาลัย และณัฐธัญญา ประสิทธิ์ศาสตร์ (2562)

(4) ความเหลื่อมล้ำทางรายได้ ภาวะความยากจน โดยมีค่าความสัมพันธ์ ($r = .270$, $p < .01$) ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ พิษสุตา เดชบุญ และคณะ (2560) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการเข้าถึงบริการสุขภาพของผู้สูงอายุ ตำบลหนองน้ำใหญ่ อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า รายได้เฉลี่ยในแต่ละเดือนไม่มีความสัมพันธ์กับการเข้าถึงบริการสุขภาพของผู้สูงอายุ เช่นเดียวกับการศึกษาของ อภิชัย คุณิพงษ์ (2562) พบว่ารายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือนไม่มีความสัมพันธ์กับการเข้าถึงบริการสุขภาพของผู้สูงอายุอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = -.146$, $p = .067$) ทั้งนี้อธิบายได้ว่า การที่ผู้สูงอายุได้รับรู้สิทธิประโยชน์หลักประกันสุขภาพ และการรับรู้ระบบบริการสุขภาพของสถานบริการสาธารณสุข สามารถใช้สิทธิรับบริการสุขภาพดังกล่าวได้อย่างไม่ยุ่งยากซับซ้อน รวมทั้งไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายหรือเสียค่าใช้จ่ายรวมน้อย จึงไม่มีอุปสรรคในการมารับบริการสุขภาพ จึงเกิดความมั่นใจในการรับบริการ สุขภาพที่สถานบริการสาธารณสุขมากยิ่งขึ้น

และ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางลบ ได้แก่ ความสัมพันธ์ภายในครอบครัวและบุคคลภายนอก โดยมีค่าความสัมพันธ์ $r = -0.066$ ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ กมลพร นิรารัตน์ และ อัครนันท์ คัดสม (2560) พบว่า จำนวนสมาชิกในครัวเรือนไม่มีความสัมพันธ์กับการเข้าถึงบริการสุขภาพ อธิบายได้ว่า จำนวนสมาชิกในครัวเรือนเป็นปัจจัยส่วนบุคคลโดยจำนวนสมาชิกในครัวเรือนมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับการเข้าถึงบริการสุขภาพ เนื่องจากการดูแลผู้สูงอายุเป็นความผูกพันในครอบครัว และ ผู้สูงอายุอยู่ในวัยที่ต้องพึ่งพาผู้อื่นและจำนวนที่มากหรือน้อยในสมาชิกครอบครัว ไม่มีความสัมพันธ์กับการเข้าถึงบริการสุขภาพ แต่สัมพันธ์ภาพของสมาชิกในครอบครัวที่ดีจะทำให้ผู้สูงอายุเกิดความพอใจ และยินดีมีพฤติกรรมสุขภาพที่ดีโดยสมัครใจ

ข้อเสนอแนะ

ในการศึกษครั้งนี้มีข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

- 1) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุ โดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรได้รับการสนับสนุนงบประมาณเพื่อการจัดบริการทางการแพทย์และสุขภาพอนามัยให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อม
- 2) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรทำข้อตกลงกับองค์กรฝึกอบรมด้านวิชาชีพ และองค์กรเอกชนเพื่อดำเนินกิจกรรมการให้การศึกษาหรือฝึกอาชีพเพื่อเป็นรายได้สำหรับผู้สูงอายุในเขตพื้นที่รับผิดชอบ
- 3) องค์กรบริหารส่วนตำบลควรจัดให้มีบริการนันทนาการ วัฒนธรรมและสังคมสำหรับประชาชนในพื้นที่ โดยเฉพาะผู้สูงอายุให้ได้มีโอกาสได้พบปะผู้คน และจัดให้มีหน่วยการให้ความช่วยเหลือฉุกเฉินประจำชุมชน และคอยให้คำปรึกษาให้คำแนะนำด้านต่างๆ
- 4) หน่วยงานภาครัฐควรจัดที่พักอาศัยและให้การดูแลอย่างเหมาะสมกับผู้สูงอายุ รวมถึงการการจัดบริการด้านการป้องกันและรักษาความปลอดภัย

5) ภาครัฐควรให้ความสำคัญกับการกำหนดนโยบายสวัสดิการสังคมในระดับพื้นที่ที่สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจและขาดโอกาสประกอบอาชีพ

6) ภาครัฐควรจัดให้มีการจัดสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุแบบบูรณาการทุกภาคส่วนเข้ามาให้การดูแลเพื่อป้องกันความไม่เท่าเทียมกันในการกระจายบริการที่จัดขึ้นเพียงหน่วยงานเดียว

เอกสารอ้างอิง (References)

- กมลพร นิรารัตน์ และอัครนันท์ คิดสม. (2560). *ปัจจัยสู่ส่งผลต่อการเข้าถึงบริการสุขภาพของผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร*. การประชุมวิชาการระดับชาติครั้งที่ 14 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์วิทยาเขตกำแพงแสน, (หน้า 1939-1949). นครปฐม.
- กลุ่มงานยุทธศาสตร์ประกันสุขภาพและสารสนเทศ โรงพยาบาลน้ำซุ่น. (26 ธันวาคม 2563). *รายงานผู้มารับบริการผู้ป่วยนอก ในเครือข่ายอำเภอ น้ำซุ่น โปรแกรม Jhcis*. อำเภอ น้ำซุ่น, อุบลราชธานี, ประเทศไทย
- คณะกรรมการส่งเสริมและประสานงานผู้สูงอายุแห่งชาติ สำนักงานนายกรัฐมนตรี. (2545). *แผนผู้สูงอายุแห่งชาติฉบับที่ 2 (พ.ศ.2545-2564)*. กรุงเทพมหานคร : คณะกรรมการส่งเสริม และประสานงานผู้สูงอายุแห่งชาติ สำนักงานนายกรัฐมนตรี.
- จารุวรรณ ก้านศรี อุทัยวรรณ แก้วพิจิตร ชุตินา มาลัย และณัฐธัญญา ประสิทธิ์ศาสตร์. (2562). *ความว่าเหวในผู้สูงอายุ: บทบาทพยาบาล*. *พุทธชินราชเวชสาร*, 36(2), 254-264.
- เจียรยาธิยา เจียรโษะ. (2556). *ความต้องการบริการสุขภาพและแบบแผนบริการสุขภาพของผู้สูงอายุที่ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพและฟื้นฟูสภาพ คณะพยาบาลศาสตร์*. [วิทยานิพนธ์ (วท.ม. (การพยาบาลผู้ใหญ่)]. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขต สงขลา.
- ญานิ แสงสาย. (2561). *ความต้องการบริการสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลในจังหวัด อุบลราชธานี*. *วารสารมหาวิทยาลัยนครพนม ฉบับการประชุมวิชาการครบรอบ 25 ปี*, 78-86.
- ณิชา แดงอุบล สุจิตราจันทพงษ์ และประยงค์ นะเขิน. (2556). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในจังหวัดนครพนม*. *วารสารบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร*, 10(50), 95-112.
- ปัทมา คัชรินทร์. (2561). *ความต้องการและระดับความต้องการด้านสวัสดิการทางสังคมเศรษฐกิจและสุขภาพอนามัยของผู้สูงอายุในเขตพื้นที่ชนบทประเทศไทย*. *วารสารโรงพยาบาลมหาสารคาม*, 15(1), 85-92.
- มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย (มส.ผส.). *สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล*. (2563). *ในสวัสดิการผู้สูงอายุ* (หน้า. 58-61). นครปฐม: กันยายน 2563.
- เมธิณี อินทรเทศ วินัยลี สมิทธิ อธิพล ทิพย์พยอม และนิลวรรณ อยู่รักดี. (2562). *ความเป็นธรรมด้านสุขภาพในผู้สูงอายุไทย ภายใต้สิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า*. *วารสารวิจัยระบบสาธารณสุข*, 13(2), 157-174.
- วัลลภ รัฐนิตรานนท์. (2563). *การหาขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมสำหรับการวิจัย: มายาคติในการใช้สูตรของทาโรยามาเนและเครทซี-มอร์แกน*. *วารสารสหวิทยาการวิจัย: ฉบับบัณฑิตศึกษา*, 8(5), 11-28.
- วาสนา สิทธิกัน. (2560). *ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมส่งเสริมสุขภาพของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลบ้านไธสง อำเภอบ้านไธสง จังหวัดลำพูน* [วิทยานิพนธ์ปริญญาเอก]. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

-
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2540). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 พ.ศ. 2540-2544*. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ
- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด อุบลราชธานี (HDC). 2563. *ปรัมาติดประชากร เขตสุขภาพที่ 10 จังหวัดอุบลราชธานี อำเภอน้ำขุ่น ปี 2563 วันที่ 12 มกราคม 2564* จาก https://ubn.hdc.moph.go.th/hdc/reports/report.php?source=populationpyramid.php&cat_id=ac4eed1bddb23d6130746d62d2538fd0&id=db4e8d42e1234a75bd03d430c31feb2f
- อภิชัย คุณิพงษ์. (2562). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเข้าถึงบริการสุขภาพของผู้สูงอายุในจังหวัดปทุมธานี. *วารสารกรมการแพทย์*, 44(5), 75-80.
- Krejcie, R. V. & Morgan, D.W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607-610.

บทความวิจัย

**อิทธิพลของทักษะผู้ตรวจสอบยุคดิจิทัลที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
ของนักวิชาการตรวจเงินแผ่นดิน สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน**

จามจุรี ใจแก้ว และเบญจพร โมกขะเวส

หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชีมหาวิทยาลัยศรีปทุม

อีเมล: Jamjuree_jaikaew@hotmail.com, เบอร์โทร. 085-6176424

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาอิทธิพลของทักษะผู้ตรวจสอบยุคดิจิทัลที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักวิชาการตรวจเงินแผ่นดิน สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน การวิจัยนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักวิชาการตรวจเงินแผ่นดิน จำนวน 345 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร Taro Yamane เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า

ทักษะผู้ตรวจสอบยุคดิจิทัลที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักวิชาการตรวจเงินแผ่นดิน สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินมากที่สุดคือ ทักษะการคิดเชิงกลยุทธ์ รองลงมาคือ ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ทักษะทางปัญญา และทักษะเทคนิคเฉพาะเกี่ยวกับวิชาชีพ โดยทักษะทั้ง 4 มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทั้งทางด้านคุณภาพ ด้านปริมาณของงาน ด้านความทันเวลา และด้านค่าใช้จ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ทักษะผู้ตรวจสอบยุคดิจิทัล, ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน, การสอบ, บัญชี;สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน

Received: June 15, 2022, Revised: August 7, 2022, Accepted: August 7, 2022

THE INFLUENCE OF AUDITOR SKILLS IN DIGITAL AGE ON THE OPERATIONAL EFFICIENCY OF AUDITOR IN THE STATE AUDIT OFFICE

Jamjuree Jaikaew, Master of Accountancy Program, Sripatum University

Dr.Benjaporn Mookhavesa, Faculty of Accountancy, Sripatum University

Email: Jamjuree_jaikaew@hotmail.com, Tel. 085-6176424

Abstract

The research aimed to study the influence of auditor skills in digital age on the operational efficiency of auditor in the State Audit Office. This study was quantitative research. The sample was 345 auditors. Descriptive statistics analysis was used to describe the characteristics of the data obtained from the questionnaire, and correlation coefficient analysis for testing the relationship between independent variables and dependent variables. And multiple regressions analysis for testing the hypothesis. The research results were found as follows; auditor skills in the digital age and operational efficiency in each overall aspect were at a high level.

The results of the hypothesis test are as follows; 1) Auditor skills in the digital age, strategic thinking skills, intellectual skills, technical and functional skills, and data analytics skills, all have a positive influence on the operational efficiency of quality. 2) Auditor skills in the digital age, strategic thinking skills, intellectual skills, and information and communication technology skills, are all have a positive influence on the operational efficiency of quantity. 3) Auditor skills in the digital age, strategic thinking skills, intellectual skills, technical and functional skills, information and communication technology skills, and data analytics skills, all have a positive influence on the operational efficiency of Timely. 4) Auditor skills in the digital age, strategic thinking skills, intellectual skills, technical and functional skills, and information and communication technology skills, all positively influence costs' operational efficiency. Statistically significant at the level of 0.05

Keywords: *Auditors in the Digital Age, the Efficiency in Work Practice, Audit, State Audit Office of the Kingdom of Thailand*

คำขอบคุณ (Acknowledgement): งานวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม

บทนำ (Introduction)

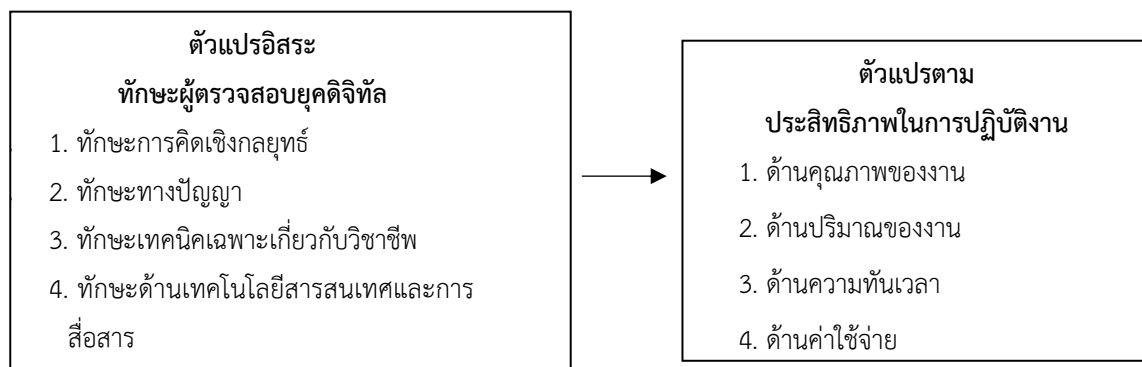
องค์กรธุรกิจในปัจจุบันกำลังก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัล ส่งผลให้กระบวนการทำงานและการพัฒนาศักยภาพบุคลากรและผู้นำองค์กร มีความสำคัญอย่างยิ่ง เพื่อให้สอดคล้องกับทิศทางการเปลี่ยนแปลง และสามารถบริหารจัดการแก้ปัญหา ลดอุปสรรคในการดำเนินงานแบบเดิม ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (เกสรดา ศักดิ์มณีวงศา, 2561) การตอบสนองต่อความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพ และการพัฒนาบทบาทองค์กรตรวจเงินแผ่นดินในการสร้างผลกระทบให้เกิดความรับผิดชอบและโปร่งใสต่อการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งรวมถึงการพัฒนาทักษะเจ้าหน้าที่ตรวจสอบให้เป็นผู้ตรวจสอบยุคดิจิทัล (Auditors in the Digital Age) ให้มีทักษะที่พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงในโลกยุคดิจิทัล ทั้งด้านทักษะการคิดเชิงกลยุทธ์ ทักษะการวิเคราะห์ข้อมูล รวมถึงทักษะทางสังคม ได้แก่ ทักษะการสื่อสาร ภาวะความเป็นผู้นำ และความฉลาดทางอารมณ์ (สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน, 2563)

งานตรวจสอบ เป็นการตรวจสอบงบการเงินตามมาตรฐานสอบบัญชี เพื่อแสดงความเห็นต่องบการเงินว่า งบการเงินที่บริษัทได้จัดทำขึ้นนั้น มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามมาตรฐานรายงานทางการเงินหรือไม่ ทำให้ผู้ประกอบการมั่นใจว่า งบการเงินที่ถูกเผยแพร่ออกมานั้นได้รับการตรวจสอบจากผู้ตรวจสอบให้เป็นไปตามมาตรฐานการสอบบัญชี รวมถึงปฏิบัติอย่างเป็นไปตามมาตรฐานรายงานทางการเงิน เพื่อให้บริษัทสามารถนำงบการเงินเหล่านั้นไปใช้ในกิจกรรมต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ (เอเอ็ม ออดิท กรุป, 2565) โดยการตรวจเงินแผ่นดินไทยของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ซึ่งมีนักวิชาการตรวจเงินแผ่นดินเป็นผู้ตรวจสอบภายใต้ภารกิจหลัก จึงจำเป็นต้องปรับตัวและพัฒนาทักษะให้เป็นผู้ตรวจสอบยุคดิจิทัล เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวด้วยเช่นกัน ทั้งนี้ศักยภาพและทักษะของผู้ตรวจสอบนับเป็นปัจจัยสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตรวจสอบ โดยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (The Efficiency in Work Practice) การกระทำหรือความสามารถของผู้ตรวจสอบ ที่ทำให้เกิดผลความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือดียิ่งขึ้น ประกอบด้วย คุณภาพของงาน ปริมาณของงาน ความทันเวลาและค่าใช้จ่าย ตามแนวคิดของ Peterson & Plowman (1989) โดยต้องมีการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ นั่นก็คือต้องมีการวิเคราะห์ตนเอง ใฝ่หาความรู้ มีการวางแผนและตั้งเป้าหมายก่อนลงมือ มีความมุ่งมั่นพัฒนา (ศูนย์พัฒนากลยุทธ์ทางธุรกิจ, 2561)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาอิทธิพลของทักษะผู้ตรวจสอบยุคดิจิทัลที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักวิชาการตรวจเงินแผ่นดิน สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ผลจากการวิจัยสามารถใช้เป็นแนวทางเพื่อพัฒนาทักษะในการตรวจสอบ เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานยุคดิจิทัล และเพิ่มโอกาสประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานของนักวิชาการตรวจเงินแผ่นดิน สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน และผู้ตรวจสอบในหน่วยงานอื่น ๆ ของภาครัฐบาลและภาคเอกชน ให้ก้าวหน้าในยุคดิจิทัลต่อไป

กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยตามแนวคิดเกี่ยวกับทักษะผู้ตรวจสอบยุคดิจิทัล มากำหนดตัวแปรอิสระ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของ Peterson & Plowman (1989) มากำหนดตัวแปรตาม โดยมีรายละเอียดดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วัตถุประสงค์ (Objective of the Research)

เพื่อศึกษาอิทธิพลของทักษะผู้ตรวจสอบยุคดิจิทัลที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของนักวิชาการตรวจเงินแผ่นดิน สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ทักษะผู้ตรวจสอบยุคดิจิทัล มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของงาน ของนักวิชาการตรวจเงินแผ่นดิน สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน

สมมติฐานที่ 2 ทักษะผู้ตรวจสอบยุคดิจิทัล มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณของงาน ของนักวิชาการตรวจเงินแผ่นดิน สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน

สมมติฐานที่ 3 ทักษะผู้ตรวจสอบยุคดิจิทัล มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความทันเวลา ของนักวิชาการตรวจเงินแผ่นดิน สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน

สมมติฐานที่ 4 ทักษะผู้ตรวจสอบยุคดิจิทัล มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านค่าใช้จ่าย ของนักวิชาการตรวจเงินแผ่นดิน สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน

วิธีวิจัย (Research Methodology)

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากนักวิชาการตรวจเงินแผ่นดิน สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน จำนวน 2,515 คน (สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน, 2564) โดยการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่ายและใช้สูตร Taro Yamane (Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และยอมรับความคลาดเคลื่อนในการเลือกตัวอย่าง 5% ในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง จากการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นักวิชาการตรวจเงินแผ่นดิน จำนวนทั้งสิ้น 345 คน ช่วงระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่เดือน มีนาคม 2565 ถึง พฤษภาคม 2565 โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของข้อมูลเบื้องต้น การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient Analysis) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล (Research Conclusions and Discussion)

จากการศึกษาอิทธิพลของทักษะผู้ตรวจสอบยุคดิจิทัลที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักวิชาการตรวจเงินแผ่นดิน สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน มีผลการวิจัยดังนี้

จากผลการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา โดยวิธีหาค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของนักวิชาการตรวจเงินแผ่นดิน พบว่า นักวิชาการตรวจเงินแผ่นดินส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 269 คน คิดเป็นร้อยละ 78.0 มีอายุอยู่ระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 29.3 จบการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 57.1 มีตำแหน่งนักวิชาการตรวจเงินแผ่นดินปฏิบัติการ จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 37.7 ปฏิบัติงานอยู่ส่วนกลาง เป็นจำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 51.3 และมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานไม่เกิน 5 ปี จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 35.7

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของทักษะผู้ตรวจสอบยุคดิจิทัลโดยรวม

ตัวแปร	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ทักษะการคิดเชิงกลยุทธ์ (STG)	3.99	.542	มาก
ทักษะทางปัญญา (ITS)	3.93	.543	มาก
ทักษะเทคนิคเฉพาะเกี่ยวกับวิชาชีพ (ACC)	3.83	.588	มาก
ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT)	3.86	.636	มาก
ทักษะด้านการวิเคราะห์ข้อมูล (DTA)	3.93	.633	มาก
ทักษะผู้ตรวจสอบยุคดิจิทัล (ADA)	3.91	.479	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า นักวิชาการตรวจเงินแผ่นดิน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะผู้ตรวจสอบยุคดิจิทัลโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.91$) โดยพิจารณาความคิดเห็นเป็นรายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ทักษะการคิดเชิงกลยุทธ์ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=3.99$) รองลงมาคือ ทักษะทางปัญญา ทักษะด้านการวิเคราะห์ข้อมูล อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.93$) ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.86$) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.87$) และ ทักษะเทคนิคเฉพาะเกี่ยวกับวิชาชีพ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.83$) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านคุณภาพของงาน	4.14	.566	มาก
2. ด้านปริมาณของงาน	4.04	.598	มาก
3. ด้านความทันเวลา	4.06	.654	มาก
4. ด้านค่าใช้จ่าย	4.07	.699	มาก
โดยรวม	4.08	.557	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า นักวิชาการตรวจเงินแผ่นดิน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.08$) พิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านคุณภาพของงาน อยู่ใน

ระดับมาก ($\bar{X}=4.14$) รองลงมาคือ ด้านค่าใช้จ่าย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.07$) ด้านความทันเวลา อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.06$) และด้านปริมาณของงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.04$) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ทักษะผู้ตรวจสอบยุคดิจิทัลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักวิชาการตรวจเงินแผ่นดิน สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน โดยรวม

ทักษะผู้ตรวจสอบยุคดิจิทัล	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน			
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ทิศทาง	ระดับ ความสัมพันธ์
ทักษะการคิดเชิงกลยุทธ์	.712**	.000	บวก	ปานกลาง
ทักษะทางปัญญา	.674**	.000	บวก	ปานกลาง
ทักษะเฉพาะเกี่ยวกับวิชาชีพ	.626**	.000	บวก	ปานกลาง
ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	.698**	.000	บวก	ปานกลาง
ทักษะด้านการวิเคราะห์ข้อมูล	.625**	.000	บวก	ปานกลาง
ทักษะผู้ตรวจสอบยุคดิจิทัลโดยรวม	.798**	.000	บวก	ปานกลาง

จากตารางที่ 3 พบว่า ทักษะผู้ตรวจสอบยุคดิจิทัลโดยรวมกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักวิชาการตรวจเงินแผ่นดิน สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน โดยรวม มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวก ที่ระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ทักษะผู้ตรวจสอบยุคดิจิทัล ด้านทักษะการคิดเชิงกลยุทธ์ ทักษะทางปัญญา ทักษะเทคนิคเฉพาะเกี่ยวกับวิชาชีพ ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และทักษะด้านการวิเคราะห์ข้อมูล มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวก ที่ระดับปานกลาง กับประสิทธิภาพในปฏิบัติงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์ทักษะผู้ตรวจสอบยุคดิจิทัลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักวิชาการตรวจเงินแผ่นดิน สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน ด้านคุณภาพของงาน

ทักษะผู้ตรวจสอบยุคดิจิทัล	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน			
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ทิศทาง	ระดับ ความสัมพันธ์
ทักษะการคิดเชิงกลยุทธ์	.718**	.000	บวก	ปานกลาง
ทักษะทางปัญญา	.663**	.000	บวก	ปานกลาง
ทักษะเฉพาะเกี่ยวกับวิชาชีพ	.619**	.000	บวก	ปานกลาง
ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	.621**	.000	บวก	ปานกลาง
ทักษะด้านการวิเคราะห์ข้อมูล	.645**	.000	บวก	ปานกลาง
ทักษะผู้ตรวจสอบยุคดิจิทัลโดยรวม	.800**	.000	บวก	ปานกลาง

จากตารางที่ 4 พบว่า ทักษะผู้ตรวจสอบยุคดิจิทัลโดยรวมกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักวิชาการตรวจเงินแผ่นดิน สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน ด้านคุณภาพของงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวก ที่ระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าทักษะผู้ตรวจสอบยุคดิจิทัล ด้านทักษะการคิดเชิงกลยุทธ์ ทักษะทางปัญญา ทักษะเทคนิคเฉพาะเกี่ยวกับวิชาชีพ ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และทักษะด้านการวิเคราะห์ข้อมูล มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวก ที่ระดับปานกลาง กับประสิทธิภาพในปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 5 การวิเคราะห์ทักษะผู้ตรวจสอบยุคดิจิทัลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักวิชาการตรวจเงินแผ่นดิน สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน ด้านปริมาณของงาน

ทักษะผู้ตรวจสอบยุคดิจิทัล	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณของงาน			
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ทิศทาง	ระดับความสัมพันธ์
ทักษะการคิดเชิงกลยุทธ์	.702**	.000	บวก	ปานกลาง
ทักษะทางปัญญา	.591**	.000	บวก	ปานกลาง
ทักษะเฉพาะเกี่ยวกับวิชาชีพ	.499**	.000	บวก	ต่ำ
ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	.639**	.000	บวก	ปานกลาง
ทักษะด้านการวิเคราะห์ข้อมูล	.557**	.000	บวก	ปานกลาง
ทักษะผู้ตรวจสอบยุคดิจิทัลโดยรวม	.732**	.000	บวก	ปานกลาง

จากตารางที่ 5 พบว่า ทักษะผู้ตรวจสอบยุคดิจิทัลโดยรวมกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักวิชาการตรวจเงินแผ่นดิน สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน ด้านปริมาณของงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวก ที่ระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าทักษะผู้ตรวจสอบยุคดิจิทัล ด้านทักษะการคิดเชิงกลยุทธ์ ทักษะทางปัญญา ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และทักษะด้านการวิเคราะห์ข้อมูล มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวก ที่ระดับปานกลาง และด้านทักษะเทคนิคเฉพาะเกี่ยวกับวิชาชีพ มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวก ที่ระดับต่ำ กับประสิทธิภาพในปฏิบัติงาน ด้านปริมาณของงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 6 การวิเคราะห์ทักษะผู้ตรวจสอบยุคดิจิทัลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักวิชาการตรวจเงินแผ่นดิน สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน ด้านความทันเวลา

ทักษะผู้ตรวจสอบยุคดิจิทัล	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความทันเวลา			
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ทิศทาง	ระดับความสัมพันธ์
ทักษะการคิดเชิงกลยุทธ์	.543**	.000	บวก	ปานกลาง
ทักษะทางปัญญา	.574**	.000	บวก	ปานกลาง
ทักษะเฉพาะเกี่ยวกับวิชาชีพ	.558**	.000	บวก	ปานกลาง
ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	.600**	.000	บวก	ปานกลาง
ทักษะด้านการวิเคราะห์ข้อมูล	.547**	.000	บวก	ปานกลาง
ทักษะผู้ตรวจสอบยุคดิจิทัลโดยรวม	.694**	.000	บวก	ปานกลาง

จากตารางที่ 6 พบว่า ทักษะผู้ตรวจสอบยุคดิจิทัลโดยรวมกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักวิชาการตรวจเงินแผ่นดิน สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน ด้านความทันเวลา มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวก ที่ระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าทักษะผู้ตรวจสอบยุคดิจิทัล ด้านทักษะการคิดเชิงกลยุทธ์ ทักษะทางปัญญา ทักษะเทคนิคเฉพาะเกี่ยวกับวิชาชีพ ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และทักษะด้านการวิเคราะห์ข้อมูล มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวก ที่ระดับปานกลาง กับประสิทธิภาพในปฏิบัติงาน ด้านความทันเวลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 7 การวิเคราะห์ทักษะผู้ตรวจสอบยุคดิจิทัลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักวิชาการตรวจเงินแผ่นดิน สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน ด้านค่าใช้จ่าย

ทักษะผู้ตรวจสอบยุคดิจิทัล	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่าย			
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ทิศทาง	ระดับความสัมพันธ์
ทักษะการคิดเชิงกลยุทธ์	.578**	.000	บวก	ปานกลาง
ทักษะทางปัญญา	.568**	.000	บวก	ปานกลาง
ทักษะเฉพาะเกี่ยวกับวิชาชีพ	.546**	.000	บวก	ปานกลาง
ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	.614**	.000	บวก	ปานกลาง
ทักษะด้านการวิเคราะห์ข้อมูล	.481**	.000	บวก	ต่ำ
ทักษะผู้ตรวจสอบยุคดิจิทัลโดยรวม	.684**	.000	บวก	ปานกลาง

จากตารางที่ 7 พบว่า ทักษะผู้ตรวจสอบยุคดิจิทัลโดยรวมกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักวิชาการตรวจเงินแผ่นดิน สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน ด้านค่าใช้จ่าย มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวก ที่ระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าทักษะผู้ตรวจสอบยุคดิจิทัล ด้านทักษะการคิดเชิงกลยุทธ์ ทักษะทางปัญญา ทักษะเทคนิคเฉพาะเกี่ยวกับวิชาชีพ ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวก ที่ระดับปานกลาง และทักษะด้านการวิเคราะห์ข้อมูล มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวก ที่ระดับต่ำ กับประสิทธิภาพในปฏิบัติงาน ด้านค่าใช้จ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 8 ทักษะผู้ตรวจสอบยุคดิจิทัลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักวิชาการตรวจเงินแผ่นดิน สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน

ตัวแปรพยากรณ์ (Predict Variable)	คะแนนดิบ (B)	ความคลาดเคลื่อน มาตรฐาน (St _e)	คะแนน มาตรฐาน (β)	ผล ทดสอบ (t)	นัยสำคัญ (p value)
ค่าคงที่ (Constant)	.306	.143		2.140	.033
ทักษะการคิดเชิงกลยุทธ์ (STG)	.313	.045	.305	6.913	.000
ทักษะทางปัญญา (ITS)	.212	.050	.207	4.225	.000
ทักษะเทคนิคเฉพาะเกี่ยวกับวิชาชีพ (ACC)	.114	.044	.120	2.592	.010
ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร (ICT)	.270	.042	.309	6.388	.000
ทักษะด้านการวิเคราะห์ข้อมูล (DTA)	.054	.042	.061	1.266	.206
R = .828 R ² = .685 R ² _{Adj} = .681 F = 147.669 p-value = .000					

P<.05 ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

จากตารางที่ 8 มีผลทดสอบ F = 147.669 p-value = 0.00 แสดงว่าตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัวที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม เมื่ออ่านผลจากการวิเคราะห์สมการถดถอย จึงพบว่า ทักษะด้านที่ 1, ทักษะด้านที่ 2 ทักษะด้านที่ 3 ทักษะด้านที่ 4 มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ส่วนทักษะที่ 5 ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เมื่อเรียงตามลำดับของค่าอิทธิพลในการพยากรณ์ พบว่า ประกอบด้วยทักษะที่มีอิทธิพลมากที่สุด คือ ทักษะที่ 1 มีอิทธิพลพยากรณ์ร้อยละ 31.3 หมายความว่า หากระดับทักษะที่ 1 เปลี่ยนไป 1 หน่วย โดยที่ทักษะอื่นคงที่ จะทำให้ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่เปลี่ยนไป .313 หน่วย รองลงมาคือ ทักษะที่ 4 มีอิทธิพลพยากรณ์ร้อยละ 27 หมายความว่า หากทักษะที่ 4 เปลี่ยนไป 1 หน่วย โดยที่ทักษะอื่นคงที่ จะทำให้ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เปลี่ยนไป .27 หน่วย ต่อมาคือ ทักษะที่ 2 มีอิทธิพลพยากรณ์ร้อยละ 21.2 หมายความว่า หากทักษะที่ 2 เปลี่ยนไป 1 หน่วย โดยที่ทักษะอื่นคงที่ จะทำให้ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เปลี่ยนไป .212 หน่วย และทักษะที่ 3 มีอิทธิพลพยากรณ์ร้อยละ 11.4 หมายความว่า หากทักษะที่ 3 เปลี่ยนไป 1 หน่วย โดยที่ทักษะอื่นคงที่ จะทำให้ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เปลี่ยนไป .114 หน่วย โดยมีค่า R²_{Adj} = .681 แสดงว่าทักษะทั้ง 4 ตัว มีความแปรปรวนร่วมกันในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 68.1 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

ผลจากการทดสอบสมมติฐาน สามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ในรูปของสมการคะแนนดิบและสมการคะแนนมาตรฐานได้ ดังนี้

สมการคะแนนดิบ

ประสิทธิภาพการทำงาน = .306 (ค่าคงที่) + .313 (ทักษะการคิดเชิงกลยุทธ์) + .270 (ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร) + .212 (ทักษะทางปัญญา) + .114 (ทักษะเทคนิคเฉพาะเกี่ยวกับวิชาชีพ)

สมการคะแนนมาตรฐาน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน = .313 (ทักษะการคิดเชิงกลยุทธ์) + .270 (ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร) + .212 (ทักษะทางปัญญา) + .114 (ทักษะเทคนิคเฉพาะเกี่ยวกับวิชาชีพ)

อภิปรายผล

ทักษะผู้ตรวจสอบยุคดิจิทัลด้านทักษะการคิดเชิงกลยุทธ์ ทักษะทางปัญญา ทักษะเทคนิคเฉพาะเกี่ยวกับวิชาชีพ และทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับการศึกษา วสันต์ ครองมี และคณะ (2563) ศึกษา ผลกระทบของทักษะนักบัญชียุคดิจิทัลที่มีต่อความสำเร็จในการทำงานพบว่า ทักษะของนักบัญชียุคดิจิทัล ด้านทักษะด้านมาตรฐานและการปฏิบัติงาน มีผลกระทบเชิงบวกต่อความสำเร็จในการทำงานด้านคุณภาพของงาน ของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบริการด้านบัญชี จังหวัดเชียงใหม่ สอดคล้องกับผลวิจัยของ เพ็ญญา เกื้อเกตุ และคณะ (2563) ที่พบว่าความรู้ทางเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการดำเนินงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้ตรวจสอบนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้เป็นทางเลือกในงานตรวจสอบ ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้ตั้งแต่กระบวนการวางแผนการตรวจสอบ การประเมินความเสี่ยงในการตรวจสอบ การรวบรวมหลักฐานการตรวจสอบ ช่วยในทราวิเคราะห์รายการผิดปกติในงบการเงิน รวมไปถึงช่วยในการวิเคราะห์เปรียบเทียบตัวเลขในงบการเงิน หรือตัวเลขทางสถิติ ไปตลอดจนจบกระบวนการตรวจสอบ เป็นรายงานการตรวจสอบ ซึ่งถือได้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศจะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ให้สำเร็จตามเป้าหมายได้ สอดคล้องกับ ศรีสุตา อินทมาศ (2562) ระบุว่าทำงานสายบัญชี หรือวิชาชีพบัญชี ต้องศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมอย่างสม่ำเสมอ ในเรื่องความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในยุคดิจิทัล สามารถเปลี่ยนบทบาท เพื่อให้ได้งานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ รวมทั้งงานตรวจสอบต้องมีวิธีการหรือทางเลือกที่ดีที่สุด รวมทั้งแผนการที่คิดขึ้นอย่างรอบคอบ ใช้การคิดเชิงกลยุทธ์ ความคิดทางปัญญาในการแก้ไขปัญหา การตัดสินใจ และต้องมีความรู้ความเข้าใจในมาตรฐานวิชาชีพ รวมทั้งมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง ประกอบการใช้ดุลยพินิจเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพ เพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้ ให้ได้มาซึ่งหลักฐานการตรวจสอบที่มีคุณภาพ น่าเชื่อถือ สามารถวิเคราะห์ข้อมูลการตรวจสอบได้อย่างสมเหตุสมผล ซึ่งสนับสนุนทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี ของ Davis (1986) การรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยี รวมทั้งนวัตกรรมใหม่ ๆ แล้วสามารถนำมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์และเหมาะสมกับลักษณะของงาน จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของงานได้เป็นอย่างดี ซึ่งสรุปได้ว่าการใช้เวลาทรัพยากร อย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด จะทำให้ผู้สอบและขององค์กรได้ผลสำเร็จตามเป้าหมาย (กานต์พิชชา กนทะเนตร, 2559)

ในขณะที่ ทักษะผู้ตรวจสอบยุคดิจิทัลด้านทักษะด้านการวิเคราะห์ข้อมูลไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ เพ็ญญา เกื้อเกตุ และคณะ (2563) ที่พบว่า ความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงิน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการดำเนินงาน อาจเป็นเพราะว่า การนำการวิเคราะห์ข้อมูลมาใช้ในการตรวจสอบ อาจช่วยให้งานตรวจสอบมีประสิทธิภาพ สามารถเพิ่มความเชื่อมั่นในหลักฐานการตรวจสอบได้ ได้มาซึ่งหลักฐานการตรวจสอบที่มีคุณภาพ มีความถูกต้อง ช่วยเพิ่มคุณภาพของงานสอบบัญชี ลดความเสี่ยงจากการเลือกตัวอย่าง ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการระบุข้อผิดพลาดในงบการเงิน (วิไลลักษณ์ เอี่ยมจตุภัทร และวชิระ บุญยเนตร, 2562) แต่อาจจะต้องใช้เวลาในการวิเคราะห์ข้อมูล หรือการประมวลผลมาก ต้องใช้ดุลยพินิจในการตัดสินใจสูง จึงส่งผลให้กระทบต่อปริมาณของงานซึ่งไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ทำให้ไม่ได้มาในด้านความครบถ้วนของปริมาณของงานตามเป้าหมายที่กำหนด รวมทั้งใช้ทรัพยากร กำลังคนหรือต้นทุนที่มาก

สรุป

ในยุคดิจิทัล เป็นยุคของเทคโนโลยี ยุคแห่งการเชื่อมต่อในรูปแบบ Internet of Thing (IoT) ซึ่งอิทธิพลต่อกระบวนการทำงานและการพัฒนาศักยภาพบุคลากรและผู้นำองค์กร มีผลกระทบโดยตรงต่อผู้ตรวจสอบ ซึ่งเป็นการตรวจสอบงบการเงินตามมาตรฐานสอบบัญชีที่เกี่ยวข้อง ผู้ตรวจสอบจึงจำเป็นต้องปรับการตรวจสอบ ต้องพัฒนาทักษะที่พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงในโลกยุคดิจิทัล จากผลการศึกษา ทักษะผู้ตรวจสอบยุคดิจิทัลที่จำเป็นประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ทักษะการคิดเชิงกลยุทธ์ ทักษะทางปัญญา ทักษะเทคนิคเฉพาะเกี่ยวกับวิชาชีพ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และทักษะด้านการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งมีความคิดเห็นโดยรวม และรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยทักษะการคิดเชิงกลยุทธ์เป็นทักษะที่มีความเห็นว่าเป็นมากที่สุด อาจเป็นเพราะว่าผู้ตรวจสอบจำเป็นต้องมีความสามารถในการหาทางเลือกที่ดีที่สุด ภายใต้สถานการณ์ที่อาจเป็นอุปสรรค และความไม่แน่นอนที่อาจเกิดขึ้น สามารถวิเคราะห์ความเป็นไปได้ อย่างมีเหตุผล ประเมินสถานการณ์ และคาดการณ์ถึงความเสี่ยงและสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต เพื่อประกอบการคิดและวางแผนอย่างเป็นระบบ รวมทั้งสามารถวางแผนสำรองเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลง และสามารถจัดลำดับความสำคัญเรื่องที่ตรวจสอบได้ในยุคดิจิทัล

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1.1. ผู้ตรวจสอบยุคดิจิทัล ควรให้ความสำคัญในการพัฒนาปรับปรุงทักษะการคิดเชิงกลยุทธ์ ทักษะทางปัญญา ทักษะด้านเทคนิคเฉพาะเกี่ยวกับวิชาชีพ ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร รวมถึงทักษะด้านการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้ก้าวทันต่อรูปแบบการปฏิบัติงานที่เปลี่ยนแปลงไป เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และเพิ่มโอกาสประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และโอกาสในความก้าวหน้ามากขึ้น

1.2. หน่วยงานภาครัฐ ควรส่งเสริม สนับสนุนการพัฒนาทักษะผู้ตรวจสอบยุคดิจิทัล จัดให้มีการอบรมพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่อง ในเรื่องของมาตรฐาน ระเบียบ ข้อกำหนด ข้อบังคับ และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อช่วยในการบวนการปฏิบัติงานมีคุณภาพมาก ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

1.3. หน่วยงานภาครัฐอื่นหรือเอกชน สามารถนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปใช้ในการปรับปรุง และพัฒนาทักษะของบุคลากรในหน่วยงานของตน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้เพิ่มมากยิ่งขึ้นและยังสามารถใช้ประโยชน์ในการกำหนดมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงกำหนดคุณสมบัติของบุคลากรที่พึงมีต่อไป

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาผลกระทบของทักษะยุคดิจิทัลที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในหน่วยงานราชการอื่น เช่น กรมสรรพสามิต กรมศุลกากร กรมสรรพากร หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ หรือในองค์กรธุรกิจอื่น เพื่อนำผลการวิจัยมาศึกษาเปรียบเทียบ

2.2 ควรปรับเปลี่ยนหรือเพิ่มเติมวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการอื่น นอกเหนือจากการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานย้อนหลัง เป็นต้น เพื่อให้ทราบถึงมุมมองและข้อมูลเชิงลึกซึ่งจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อการวิจัยมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง (References)

- กานต์พิชา กนทะเนตร. (2559). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการโรงแรมแกรนด์สุขุมวิท* กรุงเทพฯ. [วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
- เกสรดา ศักดิ์มณีวงศ์. (2561). *การเตรียมความพร้อมให้กับองค์กรยุคดิจิทัล*. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ดีลรอยท์ ทัช โซลูชัน.
- นริศรา ธรรมรักษา. (2563). *ผลกระทบของทักษะในการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในที่มีต่อคุณภาพรายงานการตรวจสอบภายในของเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่จังหวัดเลย*. [การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย
- เพ็ญภา เกื้อเกิด, ภูริชาติ พรหมเต็ม และวิโรจน์ ไพบุลย์เวชสวัสดิ์. (2563). ความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นมืออาชีพของนักบัญชียุคดิจิทัลและประสิทธิภาพการดำเนินงานของกิจการห้างหุ้นส่วนจำกัดในจังหวัดยะลา. *วารสารการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, 12(1), 161.
- วสันต์ ครอบมี, ปุณยวีร์ ยั่งดี และพุดิสสรค์ เกตุมรรค. (2563). ผลกระทบของทักษะนักบัญชียุคดิจิทัลที่มีต่อความสำเร็จในการทำงาน ของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบริการด้านบัญชี จังหวัดเชียงใหม่. *วารสารบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้*. 2(1), 81-82.
- วิไลลักษณ์ เอี่ยมจตุรภัทร และ วชิระ บุญยเนตร. (2562). การประยุกต์โปรแกรมการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกเพื่อการตรวจสอบบัญชี. *วารสารสภาวิชาชีพบัญชี*. 1(2), 26.
- ศรีสุตา อินทมาศ. (2562). *โอกาสข้ามผ่านกรอบความคิดเดิมสู่โลกใหม่สายอาชีพนักบัญชียุคดิจิทัล*. สืบค้นวันที่ 1 มีนาคม 2565 จาก <http://www.fap.or.th/upload/9414/zsBw8qK7fy.pdf>.
- ศูนย์พัฒนากลยุทธ์ทางธุรกิจ. (2561). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคล*. สืบค้นวันที่ 12 มิถุนายน 2565 จาก <https://www.sbdc.co.th>
- สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน. (2563). *คลังความรู้ : สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน*. สืบค้นวันที่ 1 มีนาคม 2565, จาก https://www.audit.go.th/sites/default/files/files/article/2_Moscow%20Declaration_content.pdf
- สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน. (2564). *ข้อมูลทั่วไปข้าราชการ*. สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล. สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน.
- เอเอ็ม ออดิท กรุ๊ป. (2565). *ความสำคัญของการตรวจสอบบัญชี*. สืบค้นวันที่ 1 มีนาคม 2565, จาก <https://www.amauditgroup.com/th/%E0%B8%82%E0%B9%88%E0%B8%B2%E0%B8%A7%E0%B8%AA%E0%B8%B2%E0%B8%A3>.
- Davis, F.D. (1986). *A technology acceptance model for empirically testing new end-user information systems*. [Theory and results Doctoral dissertation] Massachusetts Institute of Technology.
- Peterson, E. & Plowman, E. (1989). *Business Organization and Management*. Richard D. Ewin, Homewood Illinois
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. 3rd ed. New York: Harper and Row Publications.

บทความวิจัย

แนวทางการปรับตัวของชุมชนดั้งเดิมเพื่อความอยู่รอดภายใต้ปรากฏการณ์เจน트리ฟิเคชัน ในเขตพื้นที่ศูนย์กลางธุรกิจใหม่ของกรุงเทพมหานคร

อังคณา อยู่สุข และพีรียา บุญชัยพฤกษ์

สาขาการวางแผนชุมชนเมืองและสภาพแวดล้อม คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

อีเมล: angkhana4307@gmail.com, เบอร์โทร. 084-6278442

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการเปลี่ยนแปลงของพื้นที่ศึกษาที่นำไปสู่การเกิดปรากฏการณ์เจน트리ฟิเคชัน รวมทั้งศึกษาผลกระทบของปรากฏการณ์เจน트리ฟิเคชันที่ส่งผลต่อวิถีชีวิตความเป็นอยู่กลุ่มผู้อยู่อาศัยในพื้นที่ศึกษาและแนวทางการปรับตัวเพื่อความอยู่รอดภายใต้ปรากฏการณ์เจน트리ฟิเคชันของกลุ่มผู้อยู่อาศัยในพื้นที่ศึกษา และศึกษามาตรการทางผังเมืองหรือแนวทางที่สามารถเอื้อให้กลุ่มชุมชนดั้งเดิมสามารถอาศัยอยู่ภายใต้ปรากฏการณ์เจน트리ฟิเคชัน โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสำรวจข้อมูลลักษณะทางกายภาพของพื้นที่และการเปลี่ยนแปลงลักษณะทางเศรษฐกิจและสังคม ในช่วงปี 2550 – 2563 เพื่อให้ได้ข้อสรุปที่นำไปสู่การฉายภาพการเปลี่ยนแปลงของพื้นที่ที่อยู่ในระยะรัศมี 1,000 เมตร จากระถไฟฟ้าเอ็มอาร์ทีสถานีพระรามเก้า ประกอบกับการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 2 กลุ่ม ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเมือง จำนวน 5 ราย และผู้นำชุมชนหรือประชาชนในพื้นที่ศึกษา จำนวน 5 ราย จากนั้นนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่าพื้นที่ศึกษาเกิดการเปลี่ยนแปลงทางกายภาพเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะบริเวณพื้นที่เซ็นทรัลแกรนด์ในปัจจุบันซึ่งถูกปรับเปลี่ยนแทนที่ด้วยรูปแบบของการจัดการพื้นที่ใหม่เป็นโครงการพัฒนาย่านธุรกิจและพื้นที่พาณิชยกรรมแบบผสมผสาน จากเดิมที่เคยมีการใช้ประโยชน์ที่ดินเพื่อการอยู่อาศัยและพาณิชยกรรมขนาดเล็ก รวมถึงรูปแบบของสถาปัตยกรรมอาคารเปลี่ยนไปเป็นอาคารสูงและอาคารขนาดใหญ่ที่มีความทันสมัย ทำให้พื้นที่ศึกษากลายเป็นแหล่งการค้า การบริการ ศูนย์คมนาคม และแหล่งที่อยู่อาศัยหนาแน่นมาก เกิดการย้ายถิ่นเข้าพื้นที่ของคนที่ฐานะทางสังคมสูงกว่า ในขณะที่มีการย้ายถิ่นออกจากพื้นที่ชุมชนเดิมของประชากรกลุ่มเปราะบางที่ไม่สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ นำไปสู่การเกิดปรากฏการณ์ที่เข้าข่ายเป็นปรากฏการณ์เจน트리ฟิเคชัน นอกจากนี้ ยังพบว่าพื้นที่ศึกษามีการขยายตัวและเติบโตทางเศรษฐกิจ ส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของกลุ่มผู้อยู่อาศัยเดิมในพื้นที่ศึกษา โดยเฉพาะประชากรกลุ่มเปราะบางหรือคนในชุมชนที่มีสถานะด้อยกว่า ส่งผลให้ค่าครองชีพเพิ่มขึ้นอย่างมาก ผู้มีรายได้น้อยที่มีรายได้ไม่เพียงพอค่าครองชีพขาดความเป็นอยู่และขาดคุณภาพชีวิตที่ดี ด้านสังคม ส่งผลให้เกิดความเหลื่อมล้ำทางสังคมที่เพิ่มขึ้น ทางด้านสิ่งแวดล้อม การเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาโครงการขนาดใหญ่ส่งผลให้พื้นที่ศึกษามีมลพิษเพิ่มขึ้น ทั้งนี้ กลุ่มผู้อยู่อาศัยเดิมในพื้นที่ศึกษามีการปรับตัวเพื่อความอยู่รอด โดยการวางแผนการใช้จ่ายอย่างรอบคอบและประหยัด จากการศึกษามาตรการทางผังเมืองหรือแนวทางการพัฒนาของรัฐในพื้นที่ศึกษา พบว่ามีมาตรการที่สามารถเอื้อให้กลุ่มชุมชนดั้งเดิมสามารถอาศัยอยู่ภายใต้ปรากฏการณ์เจน트리ฟิเคชัน ซึ่งประกอบด้วย การขับเคลื่อนเมืองอัจฉริยะเพื่อยกระดับชุมชนอัจฉริยะ การพัฒนาที่อยู่อาศัยควบคู่กับการสร้างสังคมเข้มแข็ง การแก้ไขปัญหาคนจนเมือง การวางแผนจัดการพื้นที่อย่างเหมาะสม การใช้ระบบที่

อยู่อาศัยครบวงจร การลดภาวะเปราะบางของประชากรในเมือง และการเพิ่มความเป็นส่วนรวมให้กับพื้นที่สาธารณะของเมืองให้ตอบโจทย์การใช้ชีวิตของทุกกลุ่ม ผ่านการบริหารจัดการพื้นที่ของเมือง แต่อย่างไรก็ตาม การดำเนินการตามมาตรการทางผังเมืองหรือแนวทางดังกล่าวยังพบปัญหาหรืออุปสรรคที่ทำให้ผลการดำเนินงานยังไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการได้ทั้งหมด โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การทำความเข้าใจและสร้างการมีส่วนร่วมระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน

คำสำคัญ: การปรับตัว, ความยืดหยุ่น, ชุมชนดั้งเดิม, ปรากฏการณ์เจนทริฟิเคชัน, พื้นที่ศูนย์กลางธุรกิจใหม่ของกรุงเทพมหานคร

Received: June 22, 2022, Revised: June 27, 2022, Accepted: June 30, 2022

**GUIDELINES FOR AN ADAPTATION OF TRADITIONAL COMMUNITIES FOR SURVIVAL UNDER
GENTRIFICATION PHENOMENA IN THE NEW CENTRAL BUSINESS DISTRICT
OF BANGKOK**

Angkhana Yusuk and Pheereeya Boonchaiyapruet

Department of Urban and Environmental Planning, Faculty of Architecture, Silpakorn University,

E-mail: angkhana4307@gmail.com, Tel. 08-4627-8442

Abstract

This research aims to study the changes in the studied area that led to the gentrification phenomena. It also studies the effects of gentrification on the way of life of the inhabitants of the studied area and the adaptation for survival under the gentrification of the inhabitants, investigating the urban planning measures or approaches that can enable indigenous communities to live under gentrification. Data were collected by surveying the physical characteristics of the area and the changes in socio-economic characteristics during 2007-2020 in order to draw conclusions leading to the projection of changes in the area within a radius of 1,000 meters from MRT Rama IX Station including interviews two key informants consisted of five of duties of government agencies related to urban development and five of community leaders or people in the studied area. Then, data were analyzed by content analysis method.

The research found that the studied area has undergone significant physical changes, especially in the present Central Grand area, which has been replaced by a new development model. It is a business district development project with a mixed commercial area. Previously, the land was used for small residential and commercial purposes but has changed into high-rise buildings and large modern buildings. The study area has become a commercial and interchange transportation center with high-dense residential area. Migration of people with higher social status replaces old community of vulnerable populations that are unable to survive leading to the occurrence of a phenomena that is considered to be a gentrification phenomenon, economic expansion and growth of the studied area affects the way of life of the former residents, especially vulnerable population or people in communities with inferior status. The cost of living has increased dramatically. Low-income people who have insufficient income to meet the cost of living, suffer for the lower quality of life and community livelihood, as well as social inequality. The study area has encountered with pollution caused by constructions on site. The in-depth interview however shows that, the former residents in Rama IX district have adapted to survive by restricted domestic financial plan without governance subsidies for the higher living cost. The study also found that urban planning measures and governance guidelines that related to the district (fail to enable indigenous communities to live under the gentrification phenomena) including smart communities,

housing development in tandem with building a strong society, troubleshooting urban poor planning, managing the area properly, implementation of a comprehensive housing system, reducing the vulnerability of urban populations, and increasing the inclusion of the public areas of the city to meet the lifestyle of all groups through the management of the city. However, an implementation of such urban planning measures and governance guidelines still problems or obstacles that prevent the performance from achieving all the desired objectives especially, understanding and creating an engagement between government agencies, the private sector, and the public sector.

Keywords: *Adaptation, Survival, Traditional Communities, Gentrification Phenomena, New Central Business District of Bangkok*

บทนำ (Introduction)

กรุงเทพมหานครเป็นเมืองหลวงของประเทศไทยและเป็นมหานครที่มีศูนย์กลางความเจริญในทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านคมนาคมขนส่ง ด้านเศรษฐกิจ ด้านระบบโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการศึกษา และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ เป็นต้น รวมไปถึงนโยบายการพัฒนาในระดับประเทศทั้งของภาครัฐและการลงทุนของภาคเอกชนซึ่งมุ่งเน้นการพัฒนาเมือง ส่งผลให้กรุงเทพมหานครมีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว เกิดการเปลี่ยนแปลงการใช้ประโยชน์ที่ดินเมืองมีความหนาแน่นโดยเฉพาะที่ดิน ตามแนวรถไฟฟ้าในเขตพื้นที่ใจกลางเมืองและแหล่งธุรกิจใหม่อย่างย่านพระราม 9 - รัชดาภิเษก (ราคาประเมินที่ดิน ปี 2563 - 2566 โดยกรมธนารักษ์) ซึ่งความเจริญของย่านพระราม 9 ที่มาพร้อมรถไฟฟ้าใต้ดินและอาคารสำนักงานต่าง ๆ โดยรอบ ส่งผลทำให้พื้นที่ดังกล่าวนี้เป็นแหล่งงานและแหล่งที่อยู่อาศัยที่สำคัญของประชากรหลากหลายกลุ่ม

ในช่วง 1-2 ปีที่ผ่านมา พื้นที่ย่านถนนพระราม 9 รัชดาภิเษก มีการลงทุนพัฒนาโครงการขนาดใหญ่จำนวนมาก อาทิเช่น โครงการระบบรถไฟฟ้าที่มีอยู่ในปัจจุบันและโครงการรถไฟฟ้าสายใหม่ ที่สำคัญอีก 2 สาย ได้แก่ สายสีเหลืองลาดพร้าว - สำโรง และสายสีส้ม ศูนย์วัฒนธรรม - มินบุรี เมื่อรถไฟฟ้าทั้ง 2 เส้นทางสร้างเสร็จสมบูรณ์จะช่วยสนับสนุนให้การเดินทางของคนที่อยู่ย่านเมือง ในกรุงเทพมหานครสามารถเข้าสู่แหล่งงานในพื้นที่พระราม 9 และใจกลางเมืองได้อย่างสะดวกสบายมากขึ้น ทั้งนี้พื้นที่บริเวณพระราม 9 - รัชดาภิเษก มีศักยภาพเป็นแหล่งที่อยู่อาศัย แหล่งงาน และสามารถรองรับศูนย์กลางธุรกิจใหม่ของกรุงเทพมหานครได้ แต่พัฒนาพื้นที่ดังกล่าวนี้ส่งผลให้เกิดปรากฏการณ์ที่เกิดการปรับเปลี่ยนสภาพแวดล้อม โดยการพัฒนาพื้นที่ให้ดีขึ้นเพื่อการอยู่อาศัยและเป็นการยกระดับพื้นที่เป็นพื้นที่เชิงพาณิชย์ส่งผลให้กลุ่มคนใหม่ ๆ เข้ามาใช้พื้นที่มากขึ้นโดยกลุ่มชนชั้นกลางหรือปรากฏการณ์เจนตริฟิเคชัน ซึ่งอาจทำให้กลุ่มผู้อยู่อาศัยเดิมไม่สามารถทนแรงกดดันจากราคาครองชีพต่าง ๆ ในการอยู่อาศัยในพื้นที่ดังกล่าวได้ จึงจำเป็นต้องย้ายออกไปกลายเป็นปัญหาต่าง ๆ ตามมาในอนาคต

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาปรากฏการณ์เปลี่ยนแปลงของย่านที่ส่งผลกระทบต่อพื้นที่และกลุ่มผู้อยู่อาศัยเดิมบริเวณพื้นที่ศึกษา เพื่อหาแนวทางการพัฒนาและมาตรการในการแก้ปัญหา เพื่อเป็นแนวทางให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาพื้นที่ให้มีมูลค่าทางเศรษฐกิจโดยไม่ส่งผลกระทบต่อความเป็นอยู่ของชุมชนเหล่านั้น ซึ่งจะช่วยเหลือประโยชน์ให้ชุมชนดั้งเดิมสามารถอยู่ร่วมกันภายใต้ปรากฏการณ์เจนตริฟิเคชันต่อไป

วัตถุประสงค์ (Objective of the Research)

1. เพื่อศึกษาการเปลี่ยนแปลงของพื้นที่ศึกษาที่นำไปสู่การเกิดปรากฏการณ์เจเนตรีฟิเคชัน
2. เพื่อศึกษาผลกระทบของปรากฏการณ์เจเนตรีฟิเคชันที่ส่งผลต่อวิถีชีวิตความเป็นอยู่กลุ่มผู้อยู่อาศัยในเขตพื้นที่ศึกษาและแนวทางการปรับตัวเพื่อความอยู่รอดภายใต้ปรากฏการณ์เจเนตรีฟิเคชันของกลุ่มผู้อยู่อาศัยในเขตพื้นที่ศึกษา
3. เพื่อศึกษามาตรการทางผังเมืองหรือแนวทางที่สามารถเอื้อให้กลุ่มชุมชนดั้งเดิมสามารถอาศัยอยู่ได้ภายใต้ปรากฏการณ์เจเนตรีฟิเคชัน

วิธีวิจัย (Research Methodology)

การศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการปรับตัวของชุมชนดั้งเดิมเพื่อความอยู่รอดภายใต้ปรากฏการณ์เจเนตรีฟิเคชัน ในเขตพื้นที่ศูนย์กลางธุรกิจใหม่ของกรุงเทพมหานครเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสำรวจข้อมูลลักษณะทางกายภาพของพื้นที่และการเปลี่ยนแปลงลักษณะทางเศรษฐกิจและสังคม ในช่วงปี 2550 – 2563 เพื่อให้ได้ข้อสรุปที่นำไปสู่การฉายภาพการเปลี่ยนแปลงของพื้นที่ที่อยู่ในระยะรัศมี 1,000 เมตร จากระดับไฟฟ้าเอ็มอาร์ที สถานีพระรามเก้า ประกอบกับการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญซึ่งมี 2 กลุ่ม ประกอบด้วย 1) เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐซึ่งมีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเมืองมาแล้วไม่น้อยกว่า 10 ปี มีจำนวน 5 ราย และ 2) ผู้นำชุมชนหรือประชาชนในพื้นที่ศึกษาที่อยู่อาศัยในพื้นที่ศึกษามาตั้งมาก่อนปี 2550 ทั้งนี้ การวิจัยเชิงคุณภาพ มีจุดมุ่งหมายในการที่จะหาข้อมูลจากแหล่งปฐมภูมิที่มีลักษณะเป็นเชิงลึกและเป็นองค์รวมจากจำนวนตัวอย่างขนาดเล็ก (Hair, Bush, & Ortinau, 2003) โดยอาศัยการถามคำถามหรือการสังเกตพฤติกรรม ซึ่ง Creswell (2009) ได้กล่าวว่าจำนวนตัวอย่างที่เหมาะสมของผู้ให้ข้อมูลหลักที่เหมาะสมควรอยู่ระหว่าง 5 – 25 ราย ผู้วิจัยทำการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักโดยใช้วิธีการเลือกผู้ให้ข้อมูลแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) ที่มีคุณสมบัติตรงตามที่กำหนดไว้ โดยจะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกโดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structure Interview) ซึ่งผ่านการตรวจสอบคุณภาพด้านความตรง (Validity) ซึ่งเป็นการประเมินความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์จากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ราย จากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อแสดงให้เห็นแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของพื้นที่ศึกษาที่นำไปสู่การเกิดปรากฏการณ์เจเนตรีฟิเคชันผลกระทบของปรากฏการณ์เจเนตรีฟิเคชันที่ส่งผลต่อวิถีชีวิตความเป็นอยู่กลุ่มผู้อยู่อาศัย แนวทางการปรับตัวเพื่อความอยู่รอดภายใต้ปรากฏการณ์เจเนตรีฟิเคชัน และมาตรการทางผังเมืองหรือแนวทางที่สามารถเอื้อให้กลุ่มชุมชนดั้งเดิมสามารถอาศัยอยู่ได้ภายใต้ปรากฏการณ์เจเนตรีฟิเคชัน

สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล (Research Conclusions and Discussion)

1. ผลการสำรวจข้อมูลการเปลี่ยนแปลงของพื้นที่ศึกษาด้านราคาที่ดิน ด้านประชากร ด้านสถาปัตยกรรมอาคาร ด้านโครงสร้างพื้นฐาน และด้านการใช้ประโยชน์อาคารและที่ดิน พบว่า
 - (1) ด้านราคาที่ดิน พบว่าในช่วงปี 2550 – 2562 ที่ดินในพื้นที่ศึกษามีราคาประเมินโดยกรมธนารักษ์อยู่ระหว่าง 100,000 – 130,000 บาทต่อตารางวา และในปี 2563 ราคาประเมินที่ดินได้ปรับเพิ่มขึ้นเป็น 300,000 – 450,000 บาทต่อตารางวา ซึ่งเป็นการเติบโตอย่างก้าวกระโดด
 - (2) ด้านประชากร พบว่าจำนวนประชากรและความหนาแน่นของประชากรเพิ่มขึ้น สะท้อนได้จากความหนาแน่นของประชากรที่เพิ่มขึ้น โดยในปี 2550 ความหนาแน่นของประชากรประมาณ 4,000 – 4,500 คนต่อตารางวา

กิโลเมตร และเพิ่มขึ้นเป็นประมาณ 5,500 คนต่อตารางกิโลเมตร ในปี 2563 ทั้งนี้ เป็นผลมาจากการย้ายถิ่น ซึ่งประกอบด้วย การย้ายถิ่นเข้าสู่พื้นที่ เนื่องจากพื้นที่ศึกษามีการเจริญเติบโตในด้านต่าง ๆ มีความหลากหลายในอาชีพ ทำให้มีการเกิดการย้ายถิ่นเข้าพื้นที่ทั้งเพื่ออยู่อาศัยและประกอบอาชีพเป็นจำนวนมาก โดยการย้ายถิ่นเข้าสู่พื้นที่จะมีลักษณะเป็นการอพยพโดยเสรี (Free Migration) คือ การอพยพของปัจเจกชนโดยเสรีจากแรงจูงใจภายนอก โดยปัจจัยหลักที่มีผลต่อการย้ายถิ่น คือ สภาพเศรษฐกิจในเขตเมือง คือ การมีแหล่งงาน การพาณิชยกรรม และการบริการที่เจริญในเขตเมือง ทำให้เป็นพื้นที่ที่หางานทำได้ง่าย รวมถึงการมีระบบคมนาคมที่สะดวกและรวดเร็ว ระบบสื่อสารที่ทันสมัย ส่วนการย้ายถิ่นออกจากพื้นที่ พบว่ามีชุมชนที่ได้รับผลกระทบจากการขยายตัวของพื้นที่ คือ ชุมชน ส.พัทธา ซึ่งต้องย้ายออกจากพื้นที่ชุมชนเดิม โดยมีลักษณะเป็นการย้ายถิ่นโดยถูกบีบคั้น (Implied Migration) เนื่องจากถูกบีบคั้นหรือกระตุ้นให้เกิดการย้ายถิ่น อันเกิดจากการเติบโตของพื้นที่ที่นำไปสู่การใช้ประโยชน์ที่ดินทางเศรษฐกิจตามหลักประโยชน์สูงสุดและดีที่สุด โดยปัจจัยหลักที่มีผลต่อการย้ายถิ่น คือ ปัจจัยทางเศรษฐกิจและปัจจัยจากคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ อันเป็นผลมาจากสภาพความเป็นอยู่ที่แตกต่างกัน ซึ่งชุมชน ส.พัทธา เป็นชุมชนที่มีความเปราะบางสูง จึงไม่สามารถอยู่รอดได้ภายใต้การเติบโตของเมือง เนื่องจากมีข้อจำกัดทางด้านกายภาพและนิเวศวิทยาที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วจนการปรับตัวไม่สามารถเกิดขึ้นได้ รวมถึงข้อจำกัดทางการเงิน เนื่องจากผู้อยู่อาศัยในชุมชนเป็นกลุ่มคนจนเมือง ทำให้ไม่สามารถเข้าถึงเครื่องมือหรือกลไกสำหรับการปรับตัว ทั้งนี้ การย้ายถิ่นของประชากรดังกล่าวส่งผลให้อัตราส่วนของผู้มีรายได้น้อยในพื้นที่ศึกษาลดลงจากเดิม กล่าวคือ ประชากรผู้มีรายได้น้อยในพื้นที่ศึกษามีจำนวนลดลง

(3) ด้านสถาปัตยกรรมอาคาร พบว่าสถาปัตยกรรมอาคารในพื้นที่ศึกษาในปัจจุบันเป็นอาคารสมัยใหม่ที่มีลักษณะเป็นอาคารสูงและอาคารขนาดใหญ่เพิ่มขึ้น ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงไปจากในช่วงปี 2550 ที่พบว่าอาคารส่วนใหญ่มีลักษณะเป็นอาคารพาณิชย์ นอกจากนี้ การเพิ่มขึ้นของอาคารใหม่ ๆ ในพื้นที่ศึกษาส่งผลให้ความหนาแน่นของอาคารเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะอาคารพาณิชยกรรม ทำให้ในปัจจุบันมีการสัญจรพลุกพล่านมากขึ้นและมีการเติบโตจนกลายเป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจอีกแห่งหนึ่งของกรุงเทพมหานคร

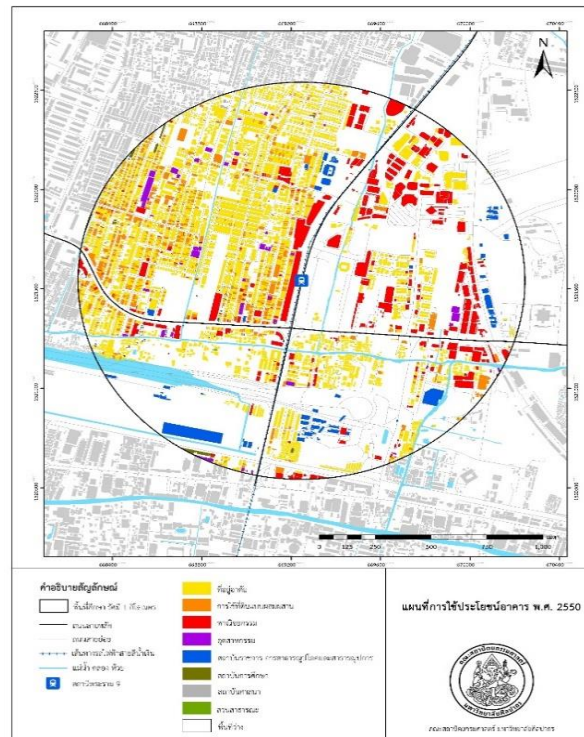
(4) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน พบว่าการคมนาคมในพื้นที่ศึกษาในปัจจุบันมีการขยายเส้นทางคมนาคมทั้งทางบกและทางรางอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะระบบขนส่งทางรางส่วนต่อขยาย ซึ่งเดิมจะเน้นไปที่การขยายเส้นทางคมนาคมทั้งทางบก คือ ถนน เป็นหลัก

(5) ด้านการใช้ประโยชน์อาคารและที่ดิน พบว่าการใช้ประโยชน์อาคารและที่ดินในพื้นที่ศึกษาในปัจจุบันเปลี่ยนไปเป็นจากเดิมที่การใช้ประโยชน์อาคารและที่ดินส่วนใหญ่เป็นอาคารชุดพักอาศัยระดับกลางและอาคารสำนักงานเกรด B โดยในปัจจุบันพื้นที่ศึกษาได้มีการขยายตัวของการพาณิชยกรรม อาคารชุดพักอาศัยระดับกลางถึงไฮเอนด์ อาคารสำนักงานเกรด B+ ถึง A รวมถึงโครงการมิกซ์ยูสขนาดใหญ่ อันเป็นผลมาจากที่ดินในพื้นที่ศึกษามีศักยภาพและเป็นที่สนใจจากนักลงทุนเพิ่มขึ้น สะท้อนได้จากราคาประเมินที่ดินของกรมธนารักษ์ที่เพิ่มขึ้นอย่างก้าวกระโดด โดยในปี 2550 ราคาที่ดินในทำเลศักยภาพอยู่ที่ประมาณตารางวาละ 100,000 – 130,000 บาท และเพิ่มขึ้นเป็นประมาณตารางวาละ 300,000 – 450,000 บาท ในปี 2563 การเปลี่ยนแปลงการใช้ประโยชน์อาคารและที่ดิน ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านกิจกรรมในพื้นที่ศึกษา ซึ่งแสดงให้เห็นถึงแนวโน้มการเติบโตของพื้นที่ศึกษา โดยพบว่าการเติบโตของพื้นที่ศึกษา รวมถึงการมีระบบคมนาคมที่สะดวกและรวดเร็วจากการขยายเส้นทางคมนาคมอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะระบบขนส่งทางรางส่วนต่อขยาย ส่งผลให้ที่ดินในพื้นที่ศึกษามีศักยภาพเพิ่มขึ้น ทำให้ราคาที่ดินเพิ่มขึ้นอย่างก้าวกระโดด และกลายเป็นแหล่งงานและแหล่งพาณิชยกรรมแห่งใหม่ของกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 1 ผลการสำรวจการเปลี่ยนแปลงของพื้นที่ศึกษา

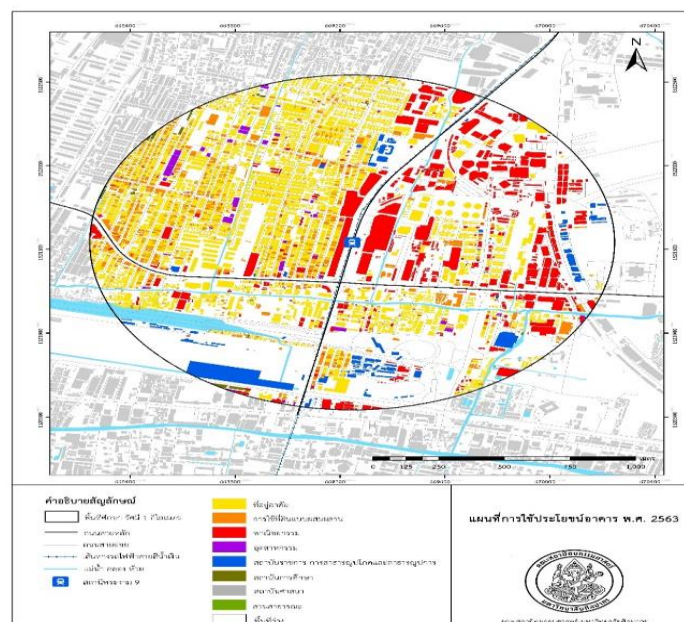
ด้าน	ระหว่างปี 2550-2562	ปี 2563
ราคาประเมินที่ดิน	- ตารางวาละ 100,000 – 130,000 บาท	- ตารางวาละ 300,000 – 450,000 บาท - มีการเติบโตอย่างก้าวกระโดด
จำนวนประชากร	- ความหนาแน่นประมาณ 4,000-4,500 คนต่อตารางกิโลเมตร	- ความหนาแน่นประมาณ 5,500 คนต่อตารางกิโลเมตร
สถาปัตยกรรมอาคาร	- อาคารพาณิชย์ 2-4 ชั้น	- อาคารสมัยใหม่ อาคารสูง และอาคารขนาดใหญ่
โครงสร้างพื้นฐาน	- การขยายเส้นทางคมนาคมทางบก	- การขยายเส้นทางคมนาคมอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะระบบขนส่งทางรางส่วนต่อขยาย
การใช้ประโยชน์อาคารและที่ดิน	- อาคารชุดพักอาศัยระดับกลาง - อาคารสำนักงานเกรด B	- อาคารชุดพักอาศัยระดับกลางบนไปจนถึงระดับราคาสูง - อาคารสำนักงานเกรด B+ ถึง A - โครงการมิกซ์ยูสขนาดใหญ่

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่าพื้นที่ศึกษามีการเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ กล่าวคือ มีจำนวนประชากรและความหนาแน่นของประชากรเพิ่มขึ้นจากปี 2550 อันเป็นมาจากการย้ายถิ่นเข้าพื้นที่ทั้งเพื่ออยู่อาศัยและประกอบอาชีพ ในขณะที่มีการย้ายถิ่นออกจากพื้นที่ชุมชนเดิมของประชากรกลุ่มเปราะบางที่ไม่สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นอย่างรวดเร็วจนทำให้การปรับตัวไม่สามารถเกิดขึ้นได้ รวมถึงข้อจำกัดทางการเงินที่ไม่สามารถรองรับค่าครองชีพที่เพิ่มขึ้น ส่งผลให้อัตราส่วนของผู้มีรายได้น้อยในพื้นที่ศึกษาลดลงจากเดิม กล่าวคือ ประชากรผู้มีรายได้น้อยในพื้นที่ศึกษามีจำนวนลดลง นอกจากนี้ ยังพบว่าการใช้ประโยชน์ที่ดินเปลี่ยนไปจากเดิม (ภาพที่ 1 และ 2) โดยเฉพาะพื้นที่เซ็นทรัลแกรนด์ในปัจจุบัน ซึ่งได้มีการขยายตัวของการพาณิชย์กรรม อาคารชุดพักอาศัยระดับกลางถึงไฮเอนด์ อาคารสำนักงานเกรด B+ ถึง A รวมถึงโครงการมิกซ์ยูสขนาดใหญ่ จากเดิมที่มีการใช้ประโยชน์ที่ดินเพื่อการอยู่อาศัยและพาณิชย์กรรมขนาดเล็ก อันเป็นผลมาจากที่ดินในพื้นที่ศึกษามีศักยภาพและเป็นที่น่าสนใจจากนักลงทุนเพิ่มขึ้น สะท้อนได้จากราคาที่ที่ดินที่เพิ่มขึ้นอย่างก้าวกระโดด ทำให้พื้นที่ศึกษากลายเป็นแหล่งงานและแหล่งพาณิชย์กรรม ทั้งนี้ ในปัจจุบันมีการขยายเส้นทางคมนาคมทั้งทางบกและทางรางอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะระบบขนส่งทางรางส่วนต่อขยาย ส่งผลให้จินตภาพของพื้นที่ศึกษาในปัจจุบันมีการสัณฐานภาพมากขึ้น และมีการเติบโตจนกลายเป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจอีกแห่งหนึ่งของกรุงเทพมหานคร จำนวนอาคารที่เพิ่มขึ้น รวมถึงรูปแบบของสถาปัตยกรรมอาคารที่เปลี่ยนไปเป็นอาคารสูงและอาคารขนาดใหญ่ที่มีความทันสมัยมากขึ้นจนทำให้พื้นที่ห้วยขวางกลายเป็นแหล่งการค้า การบริการ ศูนย์คมนาคม และแหล่งที่อยู่อาศัยหนาแน่นมาก ส่งผลให้มีการย้ายถิ่นเข้ามาในพื้นที่และความหนาแน่นของประชากรเพิ่มขึ้น



ภาพประกอบที่ 1 การเปลี่ยนแปลงการใช้ประโยชน์ที่ดิน ปี 2550

ที่มา: ดัดแปลงจากข้อมูลสารสนเทศภูมิศาสตร์ สำนักงานวางผังและพัฒนาเมือง กรุงเทพมหานคร



ภาพประกอบที่ 2 การเปลี่ยนแปลงการใช้ประโยชน์ที่ดิน ปี 2563

ที่มา: การสำรวจข้อมูลโดยผู้วิจัย

2. ผลกระทบของปรากฏการณ์เจเนตริฟิเคชันที่ส่งผลต่อวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของกลุ่มผู้อยู่อาศัยในเขตพื้นที่ศึกษาและแนวทางการปรับตัวเพื่อความอยู่รอดภายใต้ปรากฏการณ์เจเนตริฟิเคชันของกลุ่มผู้อยู่อาศัยในเขตพื้นที่ศึกษาที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล

การขยายตัวและเติบโตทางเศรษฐกิจของพื้นที่ศึกษาจนนำไปสู่การเกิดปรากฏการณ์เจเนตริฟิเคชันส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของกลุ่มผู้อยู่อาศัยเดิมในเขตพื้นที่ศึกษา โดยเฉพาะประชากรกลุ่มเปราะบางหรือคนในชุมชนที่มีสถานะด้อยกว่า เมื่อพิจารณาผลกระทบที่เกิดขึ้นเป็นรายด้าน พบว่า

(1) ผลกระทบของปรากฏการณ์เจเนตริฟิเคชันด้านเศรษฐกิจ พบว่าปรากฏการณ์เจเนตริฟิเคชันส่งผลให้ค่าครองชีพเพิ่มขึ้นอย่างมาก ส่งผลกระทบต่อการใช้จ่ายภาคครัวเรือน โดยเฉพาะประชากรผู้มีรายได้น้อยที่มีรายได้น้อยไม่เพียงพอค่าครองชีพ ส่งผลกระทบต่อความเป็นอยู่และขาดคุณภาพชีวิตที่ดี เกิดความแตกต่างทางด้านรายได้ของประชากรที่อยู่ในพื้นที่ศึกษาที่มีความแตกต่างกันในอดีตพื้นที่ศึกษาถูกใช้ประโยชน์จากการทำมาหากิน ค้าขาย หรือการทำธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเป็นส่วนใหญ่ เปลี่ยนไปจากผู้ค้ารายย่อยไปสู่การใช้ประโยชน์ที่ดินขององค์กรธุรกิจขนาดใหญ่

(2) ผลกระทบของปรากฏการณ์เจเนตริฟิเคชันด้านสังคม พบว่าปรากฏการณ์เจเนตริฟิเคชันส่งผลให้เกิดความเหลื่อมล้ำทางสังคมที่เพิ่มขึ้น ทั้งความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจและสังคมของเมือง การเกิดช่องว่างระหว่างคนรวยและคนจนที่เพิ่มมากขึ้น รวมถึงประสิทธิภาพและความครอบคลุมของนโยบายสวัสดิการ ทำให้การบริการจากภาครัฐที่ไม่ทั่วถึง อีกทั้งยังได้รับผลกระทบด้านความไม่แน่นอนทางรายได้ ก่อให้เกิดความเปราะบางของประชากร โดยเฉพาะประชากรผู้มีรายได้น้อย ทั้งนี้ การขยายตัวและการเติบโตของพื้นที่ศึกษาที่มากขึ้นจนไม่สามารถรองรับคนทุกกลุ่มได้ โดยเฉพาะราคาหรืออัตราค่าเช่าที่อยู่อาศัยที่เพิ่มขึ้น ในขณะที่ค่าจ้างแรงงานไม่ได้เพิ่มขึ้นตาม ประกอบกับความไม่แน่นอนทางรายได้ ส่งผลให้ประชากรผู้มีรายได้น้อยหรือประชากรกลุ่มเปราะบางอยู่ในภาวะก้ำกึ่งต่อการรั้งที่อยู่อาศัย จนต้องออกจากพื้นที่ไปในที่สุด

(3) ผลกระทบของปรากฏการณ์เจเนตริฟิเคชันด้านสิ่งแวดล้อม พบว่าปรากฏการณ์เจเนตริฟิเคชันส่งผลให้พื้นที่ศึกษามีมลพิษเพิ่มขึ้นและมีการก่อสร้างโครงการขนาดใหญ่อย่างต่อเนื่อง เนื่องจากความหนาแน่นของประชากรในพื้นที่ศึกษาที่เพิ่มขึ้น ทำให้ประชากรมีการใช้ทรัพยากรในพื้นที่ร่วมกัน เกิดการสร้างมลพิษ การขยายบริเวณแหล่งเสื่อมโทรม การลดลงของพื้นที่สีเขียว นอกจากนี้ ยังต้องเผชิญกับปัญหาความยากจนและชุมชนแออัด ส่งผลให้กลุ่มคนยากจนเป็นกลุ่มที่จะต้องเผชิญและได้รับผลกระทบกับปัญหาต่าง ๆ จากการเติบโตและขยายตัวของพื้นที่ มากกว่าประชากรกลุ่มอื่น การเติบโตของพื้นที่ศึกษาจึงส่งผลให้เกิดปัญหาสิ่งแวดล้อมและคุณภาพชีวิต เช่น ปัญหาคุณภาพชีวิตของชุมชนแออัด ปัญหาขยะมูลฝอย ปัญหาหยาเสฟตติค ปัญหาขยะตกค้าง ปัญหาการจราจรติดขัด ปัญหาพื้นที่สีเขียวไม่เพียงพอ เป็นต้น

สำหรับแนวทางการปรับตัวของกลุ่มผู้อยู่อาศัยเดิมในพื้นที่ศึกษาเพื่อความอยู่รอดภายใต้ปรากฏการณ์เจเนตริฟิเคชัน พบว่ากลุ่มผู้อยู่อาศัยเดิมในพื้นที่ศึกษามีการวางแผนการใช้จ่ายอย่างรอบคอบและประหยัดมากขึ้น เนื่องจากเป็นวิธีการที่สามารถทำได้ง่ายที่สุดภายใต้ข้อจำกัดต่าง ๆ รวมถึงการหารายได้เพิ่มขึ้นเพื่อให้เพียงพอต่อค่าครองชีพที่เพิ่มขึ้นด้วย

3. มาตรการทางผังเมืองหรือแนวทางที่สามารถเอื้อให้กลุ่มชุมชนดั้งเดิมสามารถอาศัยอยู่ได้ภายใต้ปรากฏการณ์เจเนตริฟิเคชัน

จากการศึกษามาตรการทางผังเมืองหรือแนวทางที่เกี่ยวข้องกับพื้นที่ศึกษาที่มีแนวโน้มที่จะสามารถเอื้อให้กลุ่มชุมชนดั้งเดิมสามารถอาศัยอยู่ได้ภายใต้ปรากฏการณ์เจนทริฟิเคชัน ประกอบด้วย

(1) การการขับเคลื่อนการพัฒนาเมืองอัจฉริยะเพื่อยกระดับชุมชนอัจฉริยะ อันนำไปสู่การยกระดับคุณภาพชีวิตประชาชนในพื้นที่และเปิดโอกาสให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนา

(2) การพัฒนาที่อยู่อาศัยโดยดำเนินการควบคุมกันทั้งสังคมเข้มแข็งและการก้าวทันเทคโนโลยี สิ่งอำนวยความสะดวก พร้อมยกระดับคุณภาพชีวิตและการพักอาศัยของประชาชน

(3) การขับเคลื่อนการแก้ไขปัญหาคนจนเมืองในชุมชนแออัดโดยการสร้างที่อยู่อาศัยสำหรับคนจนเมืองในชุมชนแออัดหรือชุมชนบุกรุกและการสร้างความมั่นคงในที่อยู่อาศัยและในการดำรงชีวิตโดยให้ชุมชนเป็นศูนย์กลาง

(4) การวางแผนจัดการพื้นที่อย่างเหมาะสม

(5) การใช้ระบบที่อยู่อาศัยครบวงจรเพื่อลดความเสี่ยงในการเข้าสู่ภาวะไร้บ้าน โดยมีแนวนโยบายที่สำคัญ คือ การดัดแปลงพื้นที่สาธารณะให้เป็นศูนย์พักฉุกเฉินรองรับประชากรในภาวะกำลังต่อการไร้บ้าน การกำหนดสัดส่วนที่อยู่อาศัยสำหรับผู้มีรายได้น้อย (FAR Bonus) ในโครงการอสังหาริมทรัพย์ของเอกชน ตลอดจนการสร้างแรงจูงใจและผลตอบแทนกับภาคเอกชนในการพัฒนาศูนย์พักฉุกเฉินสำหรับดูแลกลุ่มเปราะบางในเมืองผ่านเครื่องมือของรัฐ

(6) การลดภาวะเปราะบางของประชากรในเมืองผ่านการพัฒนาเครือข่ายทางสังคมให้ครอบคลุมและมีประสิทธิภาพ

(7) การเพิ่มความเป็นส่วนร่วมให้กับพื้นที่สาธารณะของเมืองให้ตอบโจทย์การใช้ชีวิตของทุกกลุ่มประชากรและการเพิ่มพื้นที่สาธารณะของทุกคนผ่านการบริหารจัดการพื้นที่ของเมือง

นอกจากนี้ ยังพบว่าภาครัฐให้ความสำคัญกับแนวทางหรือมาตรการเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของย่านที่ส่งผลกระทบต่อการใช้ชีวิตของคนในชุมชนพื้นที่ศึกษาในระดับมาก โดยเน้นไปที่แนวทางหรือมาตรการด้านการวางแผนจัดการพื้นที่ (Zoning) อย่างเหมาะสมและด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนในทุกมิติ เพื่อให้การพัฒนาพื้นที่เติบโตควบคู่กันทั้งด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และด้านสิ่งแวดล้อม โดยใช้กระบวนการพัฒนาเมืองและการพัฒนาคุณภาพชีวิตประชากรไปพร้อมกัน เพื่อเอื้อให้เกิดการพัฒนาทางเศรษฐกิจควบคู่กับการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชากร โดยการกระจายการใช้ประโยชน์ในพื้นที่อย่างสมดุลที่ทำให้การใช้สอยที่ดินเกิดประสิทธิภาพสูงสุดและรองรับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในอนาคต รวมถึงลดระดับของความไม่เสมอภาคและการแบ่งแยกทางสังคมในการเข้าถึงโอกาสและบริการสาธารณะต่าง ๆ ตลอดจนสนับสนุนให้เกิดการมีส่วนร่วมของทุกคนในพื้นที่

อย่างไรก็ตาม การดำเนินการตามมาตรการทางผังเมืองหรือแนวทางต่าง ๆ ยังพบปัญหาหรืออุปสรรคที่ทำให้ผลการดำเนินงานยังไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการได้ทั้งหมด โดยปัญหาหรืออุปสรรคสำคัญ คือ การทำความเข้าใจและสร้างการมีส่วนร่วมระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน ทั้งนี้ ที่ผ่านมามีหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องได้แก้ไขปัญหาหรืออุปสรรคดังกล่าวโดยการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ครอบคลุมทั่วทั้งพื้นที่และส่งเสริมการมีส่วนร่วมระหว่างทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถดำเนินการตามมาตรการทางผังเมืองหรือแนวทางต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเอื้อประโยชน์ให้กลุ่มชุมชนดั้งเดิมได้ตรงตามความต้องการ

4. สรุปผลการวิจัยและการอภิปรายผล

พื้นที่พระราม 9 มีการเปลี่ยนแปลงทางกายภาพและการใช้ประโยชน์ที่ดินเป็นอย่างมาก โดยพื้นที่ชุมชนหรือย่านพักอาศัยและพาณิชยกรรมขนาดเล็กถูกปรับเปลี่ยนแทนที่ด้วยรูปแบบของการจัดการพื้นที่ใหม่ กลายเป็นโครงการพัฒนาย่านธุรกิจและพื้นที่พาณิชยกรรมแบบผสมผสานในกรุงเทพมหานคร กลายเป็นพื้นที่ศักยภาพในมุมมองของนักลงทุน รวมถึงเป็นแหล่งการค้า การบริการ ศูนย์คมนาคม และแหล่งที่อยู่อาศัยหนาแน่นมาก ทำให้มีการย้ายถิ่นเข้ามาในพื้นที่และความหนาแน่นของประชากรเพิ่มขึ้น มีจำนวนอาคารเพิ่มขึ้น และรูปแบบของสถาปัตยกรรมอาคารเปลี่ยนไปเป็นอาคารสูงและอาคารขนาดใหญ่ที่มีความทันสมัยมากขึ้น ทั้งนี้ เป็นผลมาจากการพัฒนาระบบขนส่งทางรางในพื้นที่ สะท้อนให้เห็นถึงการเกิดปรากฏการณ์เจเนตรีฟิเคชัน สอดคล้องกับความคิดเห็นของจาตุรงค์ โภคะรัตนศิริ (2546) ที่กล่าวว่าปรากฏการณ์เจเนตรีฟิเคชันเป็นปรากฏการณ์ที่เป็นความเปลี่ยนแปลงของพื้นที่ที่เป็นชุมชนเก่าดั้งเดิม ซึ่งต่อมามีกลุ่มบุคคลจากภายนอกเข้ามาครอบครองหรือเข้าปรับปรุงให้ดีขึ้นเพื่อการอยู่อาศัยและยกระดับพื้นที่เป็นพื้นที่เชิงพาณิชย์ ก่อนที่จะดึงดูดใจให้คนกลุ่มอื่นโยกย้ายตามเข้ามาและช่วยทำให้มูลค่าของพื้นที่ขยับสูงขึ้นพร้อมกับกลุ่มผู้อาศัยดั้งเดิมที่มีรายได้น้อยต้องย้ายออกไป ซึ่งเป็นการแสดงถึงความไม่เท่าเทียมกันของชนชั้น และสอดคล้องกับ Glass (1964) ที่ได้อธิบายว่าเจเนตรีฟิเคชันเป็นปรากฏการณ์การหลั่งไหลของชนชั้นกลางที่เข้ามาอยู่อาศัยในย่านชนชั้นแรงงานกลางเมือง และเมื่อชนชั้นกลางหลั่งไหลเข้ามาแทนที่จนสมบูรณ์ เอกลักษณ์เฉพาะของพื้นที่นั้นก็เปลี่ยนแปลงไปอย่างสิ้นเชิง และ Herzfeld (2010) ที่กล่าวว่าปรากฏการณ์เจเนตรีฟิเคชัน ทำให้คนที่ไม่มีความสามารถในการอยู่อาศัยในพื้นที่ต้องย้ายออกไป เช่น คนที่ไม่มีเงินจ่ายค่าเช่าที่เพิ่มขึ้น เป็นต้น รวมถึงสอดคล้องกับพีรียา บุญชัยพฤกษ์ (2562) ที่กล่าวว่าปรากฏการณ์จีดีเจเนตรีฟิเคชันเป็นปรากฏการณ์ที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนผ่านภายในย่านหนึ่ง ทั้งในเรื่องของกลุ่มคน กิจกรรม และรูปลักษณะทางกายภาพของย่าน และชาติรี ประกิตนันทการ (2563) ที่กล่าวว่าปรากฏการณ์เจเนตรีฟิเคชันเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นจากกลุ่มคนชั้นกลางระดับบนได้โยกย้ายตัวเองเข้ามาอาศัยหรือเช่าพื้นที่และปรับเปลี่ยนพื้นที่ จนทำให้เกิดการเพิ่มขึ้นของราคาที่พักอาศัย ซึ่งเป็นการผลักดันที่มีรายได้น้อยและคนชั้นล่างให้ต้องย้ายออกไปจากพื้นที่นั้น และอภิวัฒน์ รัตนวราหะ (2563) ที่กล่าวว่าการพัฒนาพื้นที่การค้าย่านใจกลางเมืองของกรุงเทพมหานคร รวมถึงการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์เพื่อการค้าและการพาณิชย์ ตลอดจนที่อยู่อาศัยที่มีกลุ่มเป้าหมายเป็นคนระดับชนชั้นกลางขึ้นไปและชาวต่างชาติ ส่งผลให้เกิด การทำให้คนที่ไม่มีความสามารถในการอยู่อาศัยในพื้นที่ต้องย้ายออกไป เนื่องจากราคาที่อยู่อาศัยเพิ่มสูงขึ้น ผลักดันให้กลุ่มผู้มีรายได้น้อยและกลุ่มเปราะบางออกไปใช้ชีวิตในเขตชานเมือง ซึ่งส่งผลต่อภาวะเปราะบางในเมืองที่เพิ่มมากขึ้น

การย้ายถิ่นของประชากรในพื้นที่พระราม 9 ทำให้มีจำนวนประชากรและความหนาแน่นของประชากรเพิ่มขึ้น อันเป็นผลมาจากการย้ายถิ่นเข้าพื้นที่ทั้งเพื่ออยู่อาศัยและประกอบอาชีพ ในขณะที่มีการย้ายถิ่นออกจากพื้นที่ชุมชนเดิมของประชากรกลุ่มเปราะบางที่ไม่สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นอย่างรวดเร็วจนทำให้การปรับตัวไม่สามารถเกิดขึ้นได้ รวมถึงข้อจำกัดทางการเงินที่ไม่สามารถรองรับค่าครองชีพที่เพิ่มขึ้น ส่งผลให้อัตราส่วนของผู้มีรายได้น้อยในพื้นที่ศึกษาลดลงจากเดิม สอดคล้องกับลักษณะของการย้ายถิ่นของประชากรตามแนวคิดของ Ravenstein (1989) ใน 2 ลักษณะ คือ การย้ายเข้าพื้นที่ศึกษาของคนที่มีฐานะทางสังคมสูงกว่า เป็นการย้ายถิ่นโดยเสรี (Free Migration) ซึ่งเกิดจากแรงจูงใจภายนอก เช่น ตำแหน่งงาน รายได้ เป็นต้น ในขณะที่การย้ายออกจากพื้นที่ศึกษาของกลุ่มผู้มีรายได้น้อย เป็นการย้ายถิ่นโดยถูกบีบคั้น (Implied Migration) เนื่องจากค่าครองชีพและปัจจัยทางเศรษฐกิจเป็นปัจจัยบีบคั้นหรือกระตุ้นให้กลุ่มผู้มีรายได้น้อยเกิดการย้ายถิ่นเมื่อพิจารณาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจย้ายถิ่นของประชากร พบว่าสอดคล้องกับแนวคิดของสุมาลี ปิตยานนท์

(2545) คือ ปัจจัยผลักดัน เป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดการย้ายถิ่นออกจากถิ่นที่อยู่เดิม ซึ่งได้แก่ ค่าครองชีพที่เพิ่มขึ้น ปัญหาคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ และปัจจัยดึงดูดเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้ผู้ย้ายถิ่นเกิดความสนใจและดึงดูดให้ย้ายถิ่นเข้ามาในพื้นที่ ซึ่งได้แก่ การเติบโตและความเจริญของพื้นที่ ความก้าวหน้าของบริการสาธารณะ

การปรับตัวเพื่อความอยู่รอดภายใต้ปรากฏการณ์เจเนตรีฟเคชันของกลุ่มคนดั้งเดิมพื้นที่ศึกษา คือ การวางแผนการใช้จ่ายอย่างรอบคอบและประหยัด รวมถึงการหารายได้เพิ่มขึ้นเพื่อให้เพียงพอต่อค่าครองชีพที่เพิ่มขึ้น แต่อย่างไรก็ตาม พบว่ามีกลุ่มคนดั้งเดิมพื้นที่ศึกษาบางคนไม่สามารถปรับตัวได้ เนื่องจากข้อจำกัดทางด้านการเงิน โดยเฉพาะกลุ่มผู้มีรายได้น้อยหรือคนจนเมืองที่ไม่สามารถเข้าถึงเครื่องมือหรือกลไกสำหรับการปรับตัวได้ โดยเฉพาะการพิจารณาความเปราะบาง (Vulnerability Approach) สอดคล้องกับ Wall and Barry (2005) ที่กล่าวว่า การพิจารณาความเปราะบางมุ่งค้นหาจากสภาพความเป็นจริงที่กำลังเผชิญ รวมถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนปัจจัยที่สามารถนำมาใช้ลดหรือบรรเทาความเปราะบางนั้นได้

ความเหลื่อมล้ำทางสังคมที่เกิดขึ้นภายใต้ปรากฏการณ์เจเนตรีฟเคชันในพื้นที่ศึกษา โดยเฉพาะสิทธิและโอกาสในการเข้าถึงทรัพยากร สอดคล้องกับ Hardin (1968) ที่กล่าวว่าการจัดการทรัพยากรสาธารณะมักตัดสินใจบนพื้นฐานของการได้รับประโยชน์ทางเศรษฐกิจส่วนบุคคลสูงสุด โดยไม่คำนึงถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นในระยะยาว จึงมักมีความขัดแย้งในการบริหารการใช้ทรัพยากร

กระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชนเป็นหนึ่งในวิธีการปรับปรุงและพัฒนามาตรการและแนวทางต่าง ๆ ที่เอื้อให้กลุ่มชุมชนดั้งเดิมสามารถอาศัยอยู่ได้ภายใต้ปรากฏการณ์เจเนตรีฟเคชันอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับที่สฤณี ดิยะวงศ์สุวรรณ (2556) ได้กล่าวว่ากระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชนเป็นกระบวนการสื่อสาร 2 ทาง ที่ภาครัฐนำมาสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารจัดการทรัพยากรสาธารณะร่วมกับภาครัฐ เพื่อให้ได้รับการสนับสนุนหรือการมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาร่วมกันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกคน

ผลการดำเนินการตามนโยบายหรือแนวทางเอื้อให้กลุ่มชุมชนดั้งเดิมสามารถอาศัยอยู่ได้ภายใต้ปรากฏการณ์เจเนตรีฟเคชันที่ผ่านมายังไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร สอดคล้องกับที่อริสา จันทบุญทา และ จิรัฐ เจนพิงพร (2561) ได้ตั้งข้อสังเกตว่าการเร่งการเติบโตทางเศรษฐกิจไม่ได้นำไปสู่พัฒนาการของความเป็นเมืองเสมอไป เนื่องจากการเติบโตของรายได้ต่อการขยายตัวของความเป็นเมืองไม่มีความสัมพันธ์ที่ชัดเจน ผลประโยชน์ของกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นมักกระจุกตัวอยู่ในคนบางกลุ่ม นอกจากนี้ ประเทศไทยยังขาดการวางแผนจัดการพื้นที่เมืองอย่างเหมาะสม ส่งผลให้การใช้ประโยชน์ภายในพื้นที่เมืองไม่มีประสิทธิภาพมากนัก และประชากรในพื้นที่เมืองไม่สามารถเข้าถึงสาธารณูปโภคในเมืองและบริการสาธารณะได้อย่างเท่าเทียม

นอกจากนี้ ผลการวิจัยที่ได้มีความสอดคล้องกับผลการวิจัยของวสันต์ ปวนปิ่นวงศ์ (2560) ที่พบว่ากระบวนการพัฒนาพื้นที่ชุมชนบ้านหนองหอยให้กลายเป็นสถานที่ท่องเที่ยวก่อให้เกิดผลกระทบหลายประการ อาทิ การเปลี่ยนแปลงในระบบเศรษฐกิจ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน วิถีชีวิตของชาวบ้านในพื้นที่ การก่อให้เกิดมลพิษ เพราะมีการจราจรหนาแน่นและปริมาณขยะที่เพิ่มมากขึ้น และสอดคล้องกับผลการวิจัยของจาตุรงค์ โพคะรัตนศิริ (2546) ที่พบว่าปรากฏการณ์เจเนตรีฟเคชันส่งผลกระทบทางสังคมต่อย่านชุมชนในพื้นที่เขตชั้นในของเมืองในด้านความใกล้ชิดกับชุมชน วิถีการดำเนินชีวิต และย่านกับความเป็นตัวตน ซึ่งไม่สอดคล้องกับวิถีการดำเนินชีวิตเดิมของย่านชุมชน และสร้างผลกระทบทางสังคมอันเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิตของกลุ่มชาวบ้านเดิม

จึงเห็นได้ว่าพื้นที่พระราม 9 เกิดปรากฏการณ์เจนตริฟิเคชัน ซึ่งส่งผลให้ประชากรกลุ่มเปราะบางที่ไม่สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ อันเป็นผลมาจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วจนทำให้ไม่สามารถปรับตัวได้ รวมถึงข้อจำกัดทางการเงินที่ไม่สามารถรองรับค่าครองชีพที่เพิ่มขึ้น ต้องย้ายออกจากพื้นที่ไป ส่วนประชากรกลุ่มเปราะบางที่ยังคงอยู่อาศัยและประกอบอาชีพในพื้นที่พระราม 9 ขาดความเป็นอยู่และขาดคุณภาพชีวิตที่ดี ส่งผลให้ปัญหาความเหลื่อมล้ำทางสังคมมีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ เป็นเพราะมาตรการทางผังเมืองหรือแนวทางต่าง ๆ ยังพบปัญหาหรืออุปสรรคที่ทำให้ผลการดำเนินงานยังไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการได้ทั้งหมด เนื่องจากมุ่งเน้นการพัฒนาด้านเศรษฐกิจเพื่อรองรับการขยายตัวของพื้นที่ แต่ไม่ได้คำนึงถึงผลกระทบด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมที่จะเกิดขึ้นกับผู้อยู่อาศัยเดิม โดยเฉพาะประชากรกลุ่มเปราะบาง

ประโยชน์ที่ได้จากการวิจัย (Contribution of the Study)

ที่ผ่านมาหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเมืองได้ให้ความสำคัญอย่างมากกับมาตรการทางผังเมืองหรือแนวทางที่สามารถเอื้อให้กลุ่มชุมชนดั้งเดิมสามารถอาศัยอยู่ได้ภายใต้ปรากฏการณ์เจนตริฟิเคชัน แต่กลุ่มผู้อาศัยเดิมที่ไม่สามารถทนแรงกดดันจากราคาครองชีพต่าง ๆ ในการอยู่อาศัยในพื้นที่ดังกล่าว จำเป็นต้องย้ายออกไปจนกลายเป็นปัญหาต่าง ๆ ตามมาในอนาคต ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะว่าผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบายการพัฒนาเมืองควรให้ความสำคัญต่อผลกระทบด้านลบที่จะเกิดขึ้นจากปรากฏการณ์เจนตริฟิเคชัน โดยเฉพาะผลกระทบต่อวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของกลุ่มผู้มีรายได้น้อยหรือคนจนเมืองที่อาศัยอยู่ในชุมชนดั้งเดิมเขตพื้นที่ศึกษา พร้อมทั้งกำหนดมาตรการทางผังเมืองหรือแนวทางที่สามารถเอื้อให้กลุ่มชุมชนดั้งเดิมสามารถอาศัยอยู่ได้ภายใต้ปรากฏการณ์เจนตริฟิเคชัน โดยผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง อย่างไรก็ตาม ผู้ที่สนใจศึกษาควรทำการศึกษาระบบการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องที่นำไปสู่การผลักดันมาตรการทางผังเมืองหรือแนวทางที่สามารถเอื้อให้กลุ่มชุมชนดั้งเดิมสามารถอาศัยอยู่ได้ภายใต้ปรากฏการณ์เจนตริฟิเคชันได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง (References)

- จาดรงค์ โปะะรัตน์ศิริ. (2546). การศึกษาปรากฏการณ์เจนตริฟิเคชันในการอนุรักษ์ชุมชนเมือง : กรณีศึกษาผลกระทบทางสังคม
ในย่านชุมชนบางลำพู กรุงเทพมหานคร. [ปริญญาการวางแผนภาคและเมืองมหาบัณฑิต]. สถาบันเทคโนโลยีพระจอม
เกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
- ชาติรี ประกิตนทการ. (2563). เมืองกับความขัดแย้ง (1) 'สโลว์ไลฟ์' วิถีคนชั้นกลางบน. สืบค้นวันที่ 5 มิถุนายน 2565
จาก <https://www.naewna.com/likesara/365756>
- พีรียา บุญชัยพฤกษ์. (2562). สุวิทย์ วงศ์จิรวาณิชย์ สนทนากับ ดร. พีรียา บุญชัยพฤกษ์ ว่าด้วยเรื่องย่านเก่าเล่าใหม่และ
การแปลงเมืองโดยครีเอทีฟชน. สืบค้นวันที่ 5 มิถุนายน 2565 จาก <https://kooper.co/th-conversation-on-city-gentrification>
- วสันต์ ปวนปันวงศ์. (2560). การพัฒนาพื้นที่ชนบทให้กลายเป็นเมือง : กรณีศึกษาแหล่งท่องเที่ยวดยอยม่อนแจ่ม อำเภอแม่ริม
จังหวัดเชียงใหม่. วารสารรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 8(2), 55-80.

- สฤณี ดิยะวงศ์สุวรรณ. (2556). ข้อสังเกตบางประการทางประวัติศาสตร์ของการเปลี่ยนแปลงการเมืองการปกครองที่ส่งผลต่อความเป็นชุมชนกับการฟื้นฟูเมืองในประเทศไทย. *วารสารหน้าจั่ว ว่าด้วยประวัติศาสตร์สถาปัตยกรรม และสถาปัตยกรรมไทย*, 9, 137-150.
- สุมาลี ปิตยานนท์. (2545). *ตลาดแรงงานไทยกับนโยบายรัฐ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อภิวัฒน์ รัตนวราหะ. (2563). มนุษย์เมือง 4.0: วิถีชีวิต พื้นที่ และความเหลื่อมล้ำ. *การประชุมเสวนาวิชาการ แผนงานบูรณาการยุทธศาสตร์เป้าหมายด้านสังคม คนไทย 4.0. วันที่ 15 ธันวาคม 2563, โรงแรมมิราเคิล แกรนด์ คอนเวนชัน กรุงเทพมหานคร*.
- อริสา จันทบุญญา และ จิรัฐ เจนพิงพร. (2561). ความเป็นเมือง (Urbanization) และนโยบายของไทย. *Focused and Quick (FAQ): Bank of Thailand*, 128, 1-15.
- Cresswell, J. W. (2009). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (3 ed.). Thousand Oaks: Sage.
- Glass, R. (1964). *London: Aspects of change*. London: MacGibbon & Kee.
- Hair, J. F. Jr., Bush, R. P., & Ortinau, D. J. (2003). *Marketing research within a changing information environment* (2 ed.). New York: McGraw-Hill.
- Hardin, G. (1968). The tragedy of the commons. *Science*, 162(3859), 1243-1248.
- Herzfeld, M. (2010). Heritage and the rights to the city: When securing the past creates security in the present. *Heritage & Society*, 8(1), 3-23.
- Ravenstein, E. G. (1989). The laws of migration. *Journal of the Royal Statistical Society*, 52(2), 241-301.
- Wall, E., & Barry, S. (2005). Climate change adaptation in light of sustainable. *Journal of Environmental Management*, 96, 402-411.

บทความวิชาการ

**ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้ออาหารริมทาง (Street Food) ในยุค New normal
ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร**

สกนธ์ จุฬาสัตย์ และเอก ชุมหัชชราชัย

นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยสแตมฟอร์ด

อีเมล: chulasatitsakh@gmail.com, เบอร์โทร. 090-9182393

บทคัดย่อ

สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ส่งผลให้วิถีชีวิตความเป็นอยู่ของผู้คนเปลี่ยนแปลงไป โดยเฉพาะเรื่องการรับประทานอาหาร ร้านอาหารริมทางซึ่งเป็นครัวของชุมชนได้รับผลกระทบโดยตรง จนต้องมีการปรับตัวทั้งผู้บริโภคและผู้ประกอบการร้านค้า เมื่อร้านอาหารถูกสั่งปิดและไม่สามารถเปิดหน้าร้านได้ ทางออกที่ใช้แก้ปัญหาเฉพาะหน้าคือการสั่งอาหารทางออนไลน์ เมื่อสถานการณ์ค่อยๆ กลับมาสู่สภาวะปกติ พฤติกรรมของผู้บริโภคก็เปลี่ยนแปลงจากวิถีเดิมแล้ว บทความวิชาการครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้ออาหารริมทาง (Street Food) ในยุค New normal ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร และสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค ทักษะ คุณภาพของอาหารริมทาง คุณภาพการบริการของร้านอาหารริมทาง และการตัดสินใจซื้อ ธุรกิจต้องเปลี่ยนแปลงไปตามพฤติกรรมผู้บริโภคแบบวิถีเดิมมาสู่รูปแบบวิถีใหม่ (New Normal)

ดังนั้น ธุรกิจร้านอาหารริมทาง (Street Food) ควรที่จะนำผลการการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนธุรกิจ ปรับปรุงพัฒนาและกำหนดกลยุทธ์การตลาดในช่วงภาวะวิกฤตโควิด-19 ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปในยุค New Normal รวมถึงองค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชนสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการวางแผนเพื่อเตรียมความพร้อมในการแก้ไขภาวะวิกฤตที่อาจเกิดขึ้นอีกในอนาคต

คำสำคัญ: การตัดสินใจซื้อ, อาหารริมทาง, วิถีปกติใหม่, คุณภาพอาหาร, คุณภาพการบริการ

Received: August 16, 2022, Revised: December 5, 2022, Accepted: December 9, 2022

FACTORS INFLUENCE BUYING STREET FOOD DECISIONS IN NEW NORMAL OF CONSUMER IN BANGKOK

Sakonh Chulasatit, and Ake Choonhachatrachai

Master of Business Administration

Faculty of Business Administration and Technology, Stamford University

Email: chulasatitsakonh@gmail.com, Tel. 090-9182393

Abstract

The Covid-19 pandemic affects the way of living, especially the way of eating. Street food, which is the community's kitchen, got the direct negative impact that changes are needed from both consumers and business owners. During the pandemic, all restaurants were shut down, online stores and delivery service became popular. When the covid-19 situation is in good recovery, the consumer behavior has been changed from the old way of living. In a nutshell, this article is aimed to study factors that influence buying street food decisions in the new normal of consumers in Bangkok and to comprehend the understanding with consumer behavior, attitude, quality of street food, service quality of street food shop, and the buying decision. Business needs to change from responding to the old way of living to the new normal way.

Therefore, the owners of street food business should apply the result of the study with the business plan and improve the marketing strategy under the covid-19 pandemic in order to perfectly respond to the changeable customer demand in New normal situation. Moreover, it would be great if public and private sectors apply the analyzed data to the plan preparing for the new worst case in the future.

Keywords: *Influence Buying, Street Food, New Normal, Food Quality, Service Quality*

บทนำ (Introduction)

ร้านอาหารริมทาง (Street Food) เป็นที่นิยมของผู้บริโภคมาเป็นระยะเวลานานและกรุงเทพมหานครถูกจัดให้อยู่ในอันดับ 1 ที่มีอาหารริมทางดีที่สุดในโลก อาหารริมทางเป็นอาหารท้องถิ่นที่ตั้งขายริมฟุตบาท หน้าตึกแถว ในย่านการค้าหรือในชุมชนหนาแน่น ซึ่งเป็นอาหารที่สอดคล้องกับวิถีชีวิตของลูกค้าภายในพื้นที่ ลักษณะของร้านจะไม่มีการตกแต่งที่เป็นรูปแบบชัดเจน เน้นการตกแต่งแบบเรียบง่าย ส่วนใหญ่จำหน่ายอาหารจานเดียวที่สามารถปรุงได้ง่ายและรวดเร็ว โดยมีเจ้าของร้านเป็นคนปรุงอาหารเอง อาหารริมทางจึงเหมาะสำหรับการรับประทานเป็นประจำในชีวิตประจำวัน เนื่องจากเป็นการปรุงสำเร็จหรือปรุงเสร็จได้ง่ายและมีราคาไม่แพงจึงเหมาะกับกลุ่มผู้บริโภคส่วนใหญ่ของประเทศซึ่งเป็นกลุ่มผู้มีรายได้ระดับปานกลางถึงต่ำรวมทั้งผู้ที่อยู่ในวัยทำงานซึ่งต้องการความสะดวกรวดเร็ว อาหารริมทางยังเป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยวที่ต้องการสัมผัสวัฒนธรรมอาหารการกินของท้องถิ่น อาหารที่เป็นที่นิยม ได้แก่ ผัดไทย ไก่ย่าง ส้มตำ ข้าวเหนียวมะม่วง

อาหารริมทางจึงถือเป็นจุดแข็งการท่องเที่ยวของไทย จึงไม่น่าแปลกใจหากยอดการจำหน่ายรวมของอาหารริมบาทวิถีจะมีตัวเลขที่สูงมาก โดยการศึกษาจากศูนย์วิจัยกสิกรไทย (2565) พบว่า ยอดการจำหน่ายอาหารริมบาทวิถีโดยรวมภายในประเทศมีมูลค่าถึง 1.86 แสนล้านบาทโดยประมาณ แสดงให้เห็นว่า ธุรกิจร้านอาหารริมบาทวิถีมีทิศทางการเติบโตในเชิงบวกอย่างมาก อีกทั้งกรุงเทพมหานครยังมีแผนที่จะจัดระเบียบร้านอาหารริมทางที่มีชื่อเสียงและเปิดมานานในย่านต่าง ๆ โดยเน้นความสะดวกเป็นหลัก (ศูนย์ข้อมูลและข่าวสืบสวนเพื่อสิทธิพลเมือง, 2562) ซึ่งเป็นการพัฒนาคุณภาพร้านอาหารริมทางไปอีกขั้นหนึ่ง

เมื่อไม่กี่ปีที่ผ่านมา เกิดวิกฤตการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 รัฐบาลไทยได้ประกาศพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ.2548 (ฉบับที่ 1) ใช้บังคับทั่วราชอาณาจักร ห้ามประชาชนเข้าไปในพื้นที่ที่มีความเสี่ยงต่อการติดโรคโควิด-19 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 26 มีนาคม พ.ศ. 2563 (สมาคมอุตสาหกรรมก่อสร้างไทย, 2563) และต่อมาได้มีการสั่งปิดสถานที่เป็นการชั่วคราว เช่น ห้างสรรพสินค้า การระงับการให้บริการของสถานบริการต่างๆ ทั้งในกรุงเทพฯ ปริมณฑล และในอีกหลายพื้นที่ การงดกิจกรรม อาทิ การแข่งขันกีฬา งานบันเทิง งานอบรมสัมมนา การแสดงสินค้า เป็นต้น ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบในการดำเนินชีวิตของผู้คนและส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจเป็นอันมาก การแพร่ระบาดของโควิด-19 ได้สร้างปรากฏการณ์ของการปรับตัวทางธุรกิจเนื่องด้วยการเปลี่ยนแปลงของผู้บริโภค ธุรกิจอาหารหรือร้านอาหารได้รับผลกระทบเช่นกันและมีการปรับตัวเกิดขึ้นก่อนธุรกิจด้านอื่น ๆ ในสถานการณ์โรคระบาดนี้

ตารางที่ 1 สรุปสถานการณ์ธุรกิจร้านอาหารที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดโควิด-19

ประเภทร้านอาหาร	ผลกระทบจากระบาดของโควิด-19		การคาดการณ์
	2563	2564	2565
มูลค่าร้านอาหารบริการเต็มรูปแบบ	1.58 แสนล้านบาท (-14.3%)	1. 19 แสนล้านบาท (-24.9%)	1.31 – 1.42 แสนล้านบาท (10% – 19.5%)
มูลค่าร้านอาหารที่ให้บริการจำกัด	6.26 หมื่นล้านบาท (-10.0%)	6.1 หมื่นล้านบาท (-2.4%)	6.4 – 6.8 หมื่นล้านบาท (4.6% - 11.8%)
มูลค่าร้านร้านอาหารริมทาง	1.84 แสนล้านบาท (4.1%)	1.8 แสนล้านบาท (-2.0%)	1.84 – 1.86 แสนล้านบาท (2% - 3%)
รวมมูลค่าธุรกิจร้านอาหาร	4.04 แสนล้านบาท (-6.1%)	3.6 แสนล้านบาท (-11%)	3.78 – 3.96 แสนล้านบาท (5.0% – 9.9%)

ที่มา: ดัดแปลงจาก ศูนย์วิจัยกสิกรไทย (2565), ฐานเศรษฐกิจดิจิทัล (2565)

หลังจากได้รับผลกระทบอย่างหนักในปี 2563 – 2564 จากสถานการณ์ปัจจุบันจะเห็นได้ว่า ร้านอาหารที่ให้บริการเต็มรูปแบบจะเห็นการเติบโตที่เร่งตัวขึ้นจากฐานที่ต่ำในปีก่อน โดยศูนย์วิจัยกสิกรไทย (2565) ประเมินว่า ในปี 2565 ธุรกิจร้านอาหารที่ให้บริการเต็มรูปแบบจะมีมูลค่ายอดขายอยู่ที่ประมาณ 1.31 – 1.42 แสนล้านบาท หรือคิดเป็นการขยายตัว 10.0% – 19.5% โดยเป็นการฟื้นตัวจากฐานที่หดตัวรุนแรงในปีก่อน ส่วนการขยายตัวของร้านอาหารที่ให้บริการจำกัด จะมาจากการขยายสาขาในกลุ่มอาหารจานด่วน และร้านอาหารขนาดเล็กที่คาดว่าจะเปิดตัวมากขึ้นกว่าปี 2564 อาทิ กลุ่มร้านอาหารที่ไม่มีหน้าร้าน รวมถึงร้านอาหารรูปแบบใหม่ๆ ที่มีความคล่องตัวสูง จึงคาดว่าในปี 2565 ธุรกิจร้านอาหารที่ให้บริการจำกัด จะมีมูลค่าอยู่ที่ประมาณ 6.4 -6.8 หมื่นล้านบาท หรือขยายตัว 4.6% – 11.8% ขณะที่ร้านอาหารข้างทางที่

มีหน้าร้าน ยังขยายตัวได้ต่อเนื่องและกลุ่มร้านอาหารข้างทางยังได้รับปัจจัยหนุนจากโครงการคนละครึ่งของภาครัฐ โดยคาดว่าร้านอาหารประเภทดังกล่าวยังคงได้รับความนิยมจากผู้บริโภค เนื่องจากเป็นเมนูพื้นฐานที่เข้าถึงได้ง่ายและราคาไม่สูง ประกอบกับผู้ประกอบการรายใหญ่เข้ามาขยายฐานการตลาดอย่างต่อเนื่อง ทำให้คาดว่าธุรกิจร้านอาหารข้างทางที่มีหน้าร้าน ในปี 2565 จะมีมูลค่าอยู่ที่ประมาณ 1.84 -1.86 แสนล้านบาท หรือขยายตัว 2.0% – 3.0% อย่างไรก็ตาม ร้านอาหารในกลุ่มนี้ มีความหนาแน่นของผู้เล่นเป็นจำนวนมาก ส่งผลให้เกิดการแข่งขันรุนแรงและมีการหมุนเวียนเข้าออกของผู้เล่นสูง

ด้วยเหตุนี้ธุรกิจร้านอาหารริมทางจึงต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับยุควิถีปกติใหม่ของผู้คน โดนคำนึงถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้ออาหารริมทางเพื่อหาวิธีที่จะกระตุ้นการซื้อของผู้บริโภค ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยด้านพฤติกรรมผู้บริโภค ด้านทัศนคติการบริโภค คุณภาพอาหารและคุณภาพการบริการของร้านอาหาร ต่างก็เป็นปัจจัยสำคัญที่ต้องได้รับการพิจารณาและใช้เป็นปัจจัยในการเลือกซื้ออาหารริมทาง เนื่องจากส่งผลกระทบโดยตรงต่อสุขภาพของผู้บริโภคทั้งสิ้น

ปัจจัยที่สำคัญอย่างแรก คือ พฤติกรรมผู้บริโภค ศรีมงคล เทพเรณู (2559) ได้อธิบายว่า พฤติกรรมผู้บริโภคเป็นพฤติกรรมที่มีส่วนสำคัญในเชิงธุรกิจซึ่งมีส่วนช่วยให้ผู้ประกอบการหรือผู้ขายสินค้าและบริการสามารถทายใจหรือเดาใจกลุ่มผู้บริโภคได้ถูกต้องถึงความต้องการในการซื้อสินค้าและบริการ พฤติกรรมการซื้อ แรงจูงใจในการซื้อ และแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจซื้อ พิมพ์พิศา สังข์สุวรรณ (2558) ได้ให้มุมมองแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคไว้อย่างน่าสนใจว่า พฤติกรรมผู้บริโภคเป็นกระบวนการตัดสินใจของบุคคลที่ก่อให้เกิดการกระทำที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการจัดหาให้ได้มาหรือซื้อสินค้าการใช้บริการต่าง ๆ เพื่อนำมาตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งจิรดา นาคฤทธิ์ และอนุพล ทองใหม่ (2560) ก็กล่าวในทำนองเดียวกันว่า พฤติกรรมผู้บริโภคเป็นการกระทำของบุคคลที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการได้รับและการใช้สินค้าหรือบริการ รวมถึงกระบวนการตัดสินใจที่เกิดขึ้นก่อนและเป็นตัวกำหนดให้เกิดการกระทำต่าง ๆ ขึ้น พฤติกรรมผู้บริโภคสามารถแสดงให้เห็นถึงรูปแบบการดำเนินชีวิต (Lifestyle) ได้ เช่น ค่านิยมหรือรสนิยม ผ่านการบริโภคสินค้าต่าง ๆ โดยสินค้าและบริการแต่ละประเภทจะดึงดูดกลุ่มคนที่มีความชอบคล้าย ๆ กันหรือจับจ่ายใช้สอยสิ่งของคล้าย ๆ กัน ถือเป็นโอกาสที่นักการตลาดจะนำมาประยุกต์ใช้กับการกำหนดกลยุทธ์หรือผลิตสินค้าให้ตรงกับลักษณะหรือความต้องการของกลุ่มคนต่าง ๆ เหล่านี้ (Solomon, 1996) ซึ่งพฤติกรรมผู้บริโภคสามารถแปรเปลี่ยนได้ (Dynamic) ไม่หยุดนิ่งอยู่เหมือนเดิมและเคลื่อนไหวได้ตลอดเวลาตามความคิดและความรู้สึกของผู้บริโภคที่ได้รับผลกระทบมาจากปัจจัยภายในและภายนอก เช่น การสื่อสาร เทคโนโลยี สังคม ฯลฯ ซึ่งเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการวางแผนทางการตลาดเป็นอย่างมาก จากการวิจัยของจิตาพร รุ่งสถาพร (2562) พบว่า ประเภทสินค้าส่วนใหญ่ที่กลุ่มตัวอย่างซื้อช่องทางออนไลน์ช่วงภาวะโควิดมากที่สุด คือ อาหารและเครื่องดื่ม/เดลิเวอรี่ จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 14.4 กลุ่มตัวอย่างจำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 45.5 ยังซื้อสินค้าออนไลน์เท่าเดิมแม้ว่าจะเกิดการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 กล่าวคือ ความรุนแรงไม่มีผลต่อการซื้อสินค้าออนไลน์ จากผลวิจัยแสดงให้เห็นว่า พฤติกรรมผู้บริโภคของผู้คนในสินค้าบางอย่างยังคงไม่เปลี่ยนไปแม้ว่าจะเกิดวิกฤตการณ์การแพร่ระบาดโรคโควิด-19 ผู้วิจัยจึงอยากทราบว่า พฤติกรรมผู้บริโภคต่ออาหารริมทางจะเป็นอย่างไรในยุควิถีปกติใหม่นี้

ปัจจัยที่สำคัญปัจจัยที่สอง ได้แก่ ทัศนคติต่อการบริโภค ปัจจัยหนึ่งที่มีประโยชน์อย่างมากต่อการตัดสินใจซื้อคือ ทัศนคติต่อสินค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งภายใต้สถานการณ์วิถีปกติใหม่ มาลี บุญศิริพันธ์ (2563) ได้กล่าวไว้ว่า New Normal เป็นรูปแบบการดำเนินชีวิตใหม่ที่แตกต่างจากอดีต ภายใต้สถานการณ์วิกฤตดังกล่าว เกิดปัจจัยหลากหลายส่งผลกระทบต่อแบบแผนและแนวทางปฏิบัติที่คนในสังคมคุ้นเคยและสามารถคาดหมายล่วงหน้าได้ ทำให้มนุษย์ต้องปรับตัวเพื่อรับมือกับสถานการณ์ปัจจุบันมากกว่าที่จะรักษาวินัยเดิมและทำให้ต้องเปลี่ยนแปลงไปสู่วิถีใหม่ภายใต้หลักมาตรฐานใหม่ที่มั่นคงซึ่งประกอบไปด้วยวิถีคิด วิถีเรียนรู้ วิถีสื่อสาร และวิถีปฏิบัติ นิตพล ภูตะโชติ (2556) ได้กล่าวไว้ว่า วิถีคิด หรือ ทัศนคติ

(Attitude) เป็นการประเมินผลสิ่งต่าง ๆ ที่ได้พบเห็นและรับรู้ ซึ่งจะมีผลต่อความคิด สะท้อนออกมาเป็นความรู้สึกที่หลากหลายทั้งในเชิงบวก เชิงลบ หรือเป็นกลาง รวมทั้งแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมภายนอก เช่น ท่าทาง คำพูด และการกระทำ อย่างไรก็ตาม ทักษะที่ส่วนมากจะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของมนุษย์มากกว่าพฤติกรรมที่แสดงออกมาภายนอก นอกจากนั้น Nelson & Quick (1997) ได้เพิ่มเติมในประเด็นนี้ไว้ว่า ทักษะคือการเรียนรู้ การเกิดทักษะมีอิทธิพลมาจากประสบการณ์โดยตรง (Direct experience) และจากการเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning) อาจกล่าวได้ว่า New Normal หรือวิถีความความปกติแบบใหม่ในสังคมไทย เป็นสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคให้มีพฤติกรรมรูปแบบใหม่ โดยปรับพฤติกรรมการดำรงชีวิตให้ปลอดภัยจากการติดเชื้อควบคู่ไปกับความพยายามรักษาและฟื้นฟูศักยภาพทางเศรษฐกิจและธุรกิจที่นำไปสู่การสร้างสรรค์สิ่งประดิษฐ์และเทคโนโลยีใหม่ ๆ มีการปรับแนวคิด วิสัยทัศน์ วิธีการจัดการ ตลอดจนพฤติกรรมที่เคยทำมาเป็นกิจวัตร ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อความคุ้นเคยอันเป็นปกติที่กระทำมาแต่เดิมในหลาย ๆ มิติ ทั้งในด้านการแต่งกาย การรักษาสุขอนามัย การศึกษาเล่าเรียน การสื่อสาร การทำธุรกิจ (มาลี บุญศิริพันธ์, 2563) จากงานวิจัยของเจริญชัย เอกมาไพศาล (2563) ที่ศึกษาเรื่องการบริหารโภชนาการในกรุงเทพมหานครและผลกระทบต่อทัศนคติและความตั้งใจแสดงพฤติกรรมของผู้บริโภค พบว่า ความชื่นชอบด้านอาหารมีอิทธิพลทางบวกต่อทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม ให้ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง 0.815 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงมีอิทธิพลทางบวกต่อความตั้งใจที่จะบริโภคอาหารริมทาง ให้ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง 0.191 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรมมีอิทธิพลทางบวกต่อความตั้งใจที่จะบริโภคอาหารริมทาง ให้ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง 0.639 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนการรับรู้ที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมพฤติกรรมมีอิทธิพลทางบวกต่อความตั้งใจที่จะบริโภคอาหารริมทาง ให้ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.203 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีอิทธิพลทางบวกต่อความตั้งใจที่จะบริโภคอาหารริมทาง ให้ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.292 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สรุปได้ว่า ความชื่นชอบด้านอาหารเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการบริโภคอาหารริมทางผ่านทัศนคติของนักท่องเที่ยวซึ่งถือว่าเป็นตัวแปรคั่นกลางที่สำคัญ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm) และการรับรู้มีอิทธิพลอย่างสูงต่อการตั้งใจที่จะมาบริโภคอาหารริมทางโดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ส่วนในประเด็นอาหารริมทาง Snoj (2004) อธิบายเกี่ยวกับการรับรู้ต่อคุณภาพของร้านอาหารริมทางไว้ว่า การที่ผู้บริโภคตัดสินใจเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการว่าดีและมีคุณค่าหรือไม่ เชื่อมมั่นในคุณภาพของร้านอาหารริมทาง มั่นใจในชื่อเสียงของร้านค้า มั่นใจในความปลอดภัยในการบริโภค เชื่อมมั่นในคุณภาพของอาหารและวัตถุดิบ ถือว่าเป็นการรับรู้ด้านคุณภาพที่เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจส่วนใหญ่ผู้บริโภคจะมีความมั่นใจมากขึ้นจากการที่เคยรับประทานมาแล้วหรือได้รับการบอกกล่าวกันมา (Lee, et al., 2012)

นอกจากปัจจัยด้านทัศนคติต่อการบริโภค ผู้บริโภคยังคำนึงถึงปัจจัยด้านคุณภาพเป็นสิ่งสำคัญในการตัดสินใจซื้ออีกด้วย อรุณา วงศากรม (2556) กล่าวว่า ว่าคุณภาพ คือ ระดับหรือสมบัติของผลิตภัณฑ์ เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมแล้ว ประกอบด้วยความต้องการของผู้บริโภคและความเชื่อมั่นในผลิตภัณฑ์ของผู้บริโภคที่จะเกิดขึ้นตามมาตรฐานการผลิตสินค้า หากเจาะจงลงไปที่อุตสาหกรรมอาหาร (2557) คุณภาพของอาหารและผลิตภัณฑ์อาหารประกอบด้วยคุณภาพด้านโภชนาการและคุณภาพด้านความปลอดภัย การทำธุรกิจอาหารควรคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้บริโภคมากเป็นลำดับแรก ความปลอดภัยต่อการบริโภค (ธีรวิทย์ วรราชไพบูลย์, 2557) คือ ความปลอดภัยของอาหารจึงควรเป็นสิ่งสำคัญที่สุดเสมอ ในเรื่องความปลอดภัยในการบริโภคอาหารจากร้านอาหารริมทางนั้น ผู้บริโภคจะให้ความสำคัญหลัก ๆ อยู่ 5 เรื่อง ได้แก่ สุขลักษณะของร้านอาหารในส่วนในพื้นที่ที่ใช้ปรุงการรักษา ความสะอาดในการปรุงอาหาร คุณภาพของวัตถุดิบที่

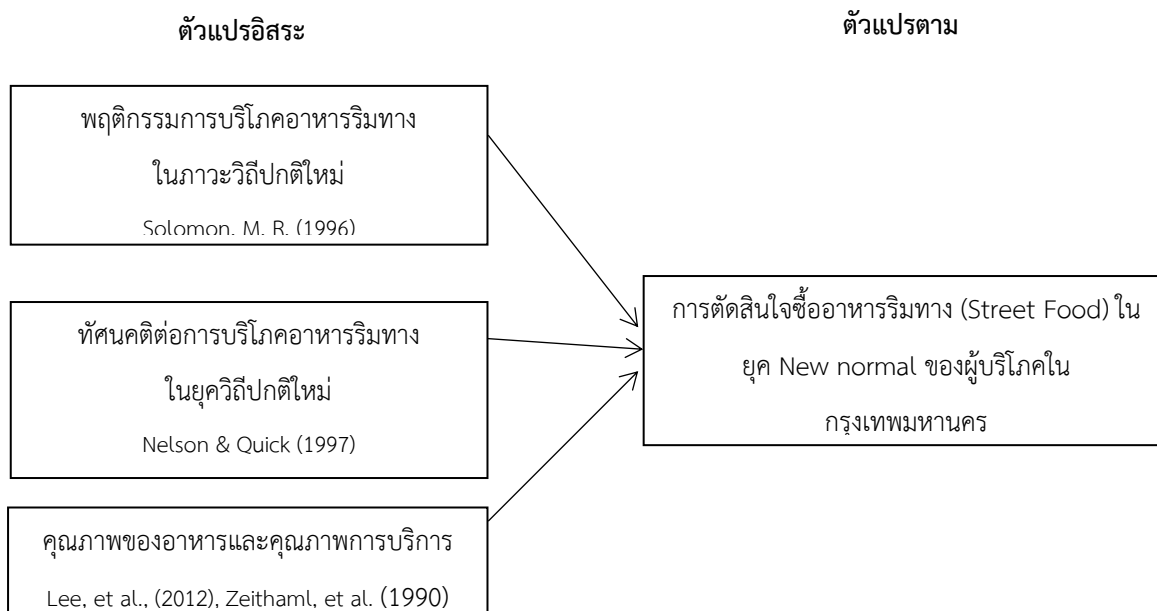
ผู้ประกอบการนำมาใช้ สุขอนามัยในการเก็บรักษาความสะอาดของพื้นที่ และสุขอนามัยในการให้บริการอาหาร (Lee, et al., 2012) จากงานวิจัยของกัสมิรัตน์ มะลูลิ้ม และนิตนา ฐานิตรนกร (2558) เรื่องปัจจัยความตระหนักใน เครื่องหมายฮาลาล คุณภาพอาหาร ตราสินค้าของชาวอิสลาม และส่วนผสมของผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อความตั้งใจซื้ออาหารที่ไม่มีตราฮาลาลบนบรรจุภัณฑ์ของผู้บริโภคชาวมุสลิมในกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากกับคุณภาพทางกายภาพ (Physical

Quality) (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54) และเมื่อพิจารณารายชื่อพบว่าชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือรูปลักษณ์ของบรรจุภัณฑ์มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้ออาหาร เช่น การมีรูปทรงที่แปลกตา เป็นต้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73) รองลงมาคือ การออกแบบบรรจุภัณฑ์มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้ออาหารที่ไม่มีตราฮาลาลบนบรรจุภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63) เลือกซื้ออาหารที่ไม่มีตราฮาลาลบนบรรจุภัณฑ์เพราะขนาดของบรรจุภัณฑ์ที่มีขนาดเหมาะสม สามารถพกพาได้สะดวก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43) และชื่อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือเลือกซื้ออาหารที่ไม่มีตราฮาลาลบนบรรจุภัณฑ์เพราะกราฟิกที่อยู่บนบรรจุภัณฑ์มีลวดลายสวยงาม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41) สรุปว่า ปัจจัยคุณภาพอาหารที่มีผลต่อความตั้งใจซื้ออาหารที่ไม่มีตราฮาลาลบนบรรจุภัณฑ์ของผู้บริโภคชาวมุสลิมในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบไปด้วย ด้านคุณภาพกายภาพ ด้านคุณภาพทางประสาทสัมผัส ด้านคุณค่าทางโภชนาการ และด้านความปลอดภัยต่อการบริโภค

นอกจากคุณภาพของอาหารแล้ว คุณภาพของการบริการก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อเช่นกัน คุณภาพการบริการคือประสบการณ์ทั้งหมดที่ลูกค้าสามารถประเมินออกมาได้จากการบริการที่ลูกค้าได้รับในการใช้บริการในแต่ละครั้ง ซึ่งคุณภาพการบริการเป็นสิ่งสำคัญอย่างมาก เพราะถือว่าเป็นผลของการล่วงรู้ถึงสิ่งที่ลูกค้าต้องการ สิ่งที่คุณภาพบริการชื่นชอบ และสิ่งที่ลูกค้าชื่นชมยินดี (มาลี บุญศิริพันธ์, 2563) นอกจากนี้ หากผู้ให้บริการมีทักษะ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ มีกิริยาท่าทางและมารยาทที่ดีในการบริการ ก็จะสามารถทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ และเกิดความมั่นใจว่าจะได้บริการที่ดีที่สุด ซึ่งที่กล่าวมานั้นคือกระบวนการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้าตนเอง (มาลี บุญศิริพันธ์, 2563) โดยเมื่อพิจารณาในส่วนของการตอบสนองต่อผู้รับบริการ หากผู้ให้บริการมีลักษณะของความยินดีที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการและพร้อมที่จะให้บริการได้ในทันที ซึ่งตรงกับระดับที่ยอมรับได้ของผู้รับบริการ ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจในการให้บริการและตัดสินใจที่จะใช้บริการในครั้งต่อไป อย่างไรก็ตาม คุณภาพบริการนั้น สามารถขึ้นอยู่กับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการ เมื่อผู้รับบริการมารับบริการนั้นจะเปรียบเทียบบริการที่ตนได้รับจริงกับบริการที่คาดหวังไว้ (Zeithaml, et al., 1990) แม้ว่าการบริการจะอยู่ในระดับที่ดี หากผู้รับบริการมีความคาดหวังที่สูงกว่าความเป็นจริง ก็อาจมีโอกาที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจในการให้บริการได้

จากที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้ออาหารริมทางในยุค New normal ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครมีปัจจัยใดบ้าง และส่งผลในระดับใด ซึ่งปัจจัยที่เกี่ยวข้องและเลือกมาศึกษาได้แก่ พฤติกรรมผู้บริโภค ทศนคติต่อการบริโภค คุณภาพอาหารและคุณภาพการบริการ โดยผลการวิจัยจะนำมาซึ่งผลประโยชน์ขององค์กรรัฐและเอกชนในการเตรียมตัวรับมือการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภค และจะมีประโยชน์อย่างมากในการวางแผนการตลาดสำหรับสถานการณ์ในปัจจุบัน

กรอบแนวคิดวิจัย



วัตถุประสงค์ (Objective of the Research)

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภค ทัศนคติการบริโภค คุณภาพอาหาร และคุณภาพการบริการของร้านอาหารริมทางในภาวะวิกฤติใหม่ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาการตัดสินใจซื้ออาหารริมทางในยุควิกฤติใหม่ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้ออาหารริมทาง (Street Food) ในยุค New normal ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร

วิธีวิจัย (Research Methodology)

ในการกำหนดกลุ่มประชากรในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ ผู้บริโภคที่เคยซื้ออาหารริมทาง (Street Food) ในกรุงเทพมหานครที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป เนื่องจากประชากรมีขนาดใหญ่และไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน ดังนั้น ขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Simple Size) สามารถคำนวณหาได้จากสูตรไม่ทราบขนาดตัวอย่างของ W.G. Cochran (1953) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% กำหนดความคลาดเคลื่อน 5% (กัญสพัตน์ นันถิ์ตรง, 2564) ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีจำนวน 385 คน

สำหรับงานวิจัยนี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง 2 แบบคือ การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิโดยอาศัยสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) และการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) โดยแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคที่มี อายุ 18 ปีขึ้นไป และซื้ออาหารริมทาง (Street Food) ในกรุงเทพมหานครที่กำหนดไว้ทั้งหมด 6 เขต การปกครอง รวมขนาดตัวอย่างทั้งหมด 385 คน

คำถามส่วนที่ 1 ใช้แบบสอบถามความเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการบริโภคอาหารริมบาทวิถี อ้างอิงผลงานวิจัยของ วัลลภา โพธิ์สินธุ์ และคณะ (2562) โดยให้ทำเครื่องหมายในช่องว่าง โดยเลือกคำตอบที่ตรงกับผู้สอบถามมากที่สุด แบ่งออกเป็นระดับความเห็น

คำถามส่วนที่ 2 ใช้แบบสอบถามความเห็นเกี่ยวกับทัศนคติต่อการให้บริการของธุรกิจในรูปแบบใหม่ อ้างอิงผลงานวิจัยของ นิ หงอก เอียน ดอง (2562) โดยให้ทำเครื่องหมายในช่องว่าง โดยเลือกคำตอบที่ตรงกับผู้สอบถามมากที่สุด แบ่งระดับความเห็น

คำถามส่วนที่ 3 ใช้แบบสอบถามความเห็นเกี่ยวกับทัศนคติต่อคุณภาพอาหารในรูปแบบใหม่ อ้างอิงผลงานวิจัยของ ณัฐภูมิ รุ่งเสถียรภูธร (2562) โดยให้ทำเครื่องหมายในช่องว่าง โดยเลือกคำตอบที่ตรงกับผู้สอบถามมากที่สุด แบ่งระดับความเห็น

คำถามส่วนที่ 4 ใช้แบบสอบถามความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ อ้างอิงผลงานวิจัยของ อวิษฐา เหมทานนท์ (2562) โดยให้ทำเครื่องหมายในช่องว่าง โดยเลือกคำตอบที่ตรงกับผู้สอบถามมากที่สุด แบ่งระดับความเห็น

การทดสอบคุณภาพของแบบสอบถามของการศึกษาค้างนี้ มีการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้

1. การหาความเที่ยงตรง (Validity) โดยนำแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาจัดทำขึ้นจากการศึกษา แนวคิดและทฤษฎี ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อทำการตรวจสอบความ ถูกต้องเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของข้อคำถามในแบบสอบถามว่า ตรงตามจุดมุ่งหมาย ของการศึกษาค้างนี้หรือไม่ จากนั้นจึงปรับปรุงแก้ไขให้แบบสอบถามมีความเที่ยงตรงต่อไป

2. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรง เชิงเนื้อหา (Content Validity) ในการพิจารณาความเหมาะสมของเนื้อหา ความครอบคลุมและการ สอดคล้องของเนื้อหา แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ และคัดเลือกข้อคำถามที่ มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC: Index of Congruence) ที่มีค่าตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป เพื่อแสดงว่า แบบสอบถามฉบับนี้มีประสิทธิภาพสามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้

3. ความเชื่อมั่น (Reliability) นำแบบสอบถามที่แก้ไขตามคำแนะนำแล้วมาดำเนินการ ทดสอบกับ ผู้ประกอบการธุรกิจน้ำหอมในเขตภาคอื่นที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 ราย จากนั้น นำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีการหาค่า สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient; α) ซึ่งการประเมินความเที่ยง สัมประสิทธิ์แอลฟา (Cochran, W. G., 1977) มีค่าตั้งแต่ 0.80 ขึ้นไป จึงสามารถยอมรับแบบสอบถาม ดังกล่าวเพื่อการวิเคราะห์ในขั้นตอนต่อไปได้ สำหรับเกณฑ์การประเมินความเที่ยงสัมประสิทธิ์ แอลฟาของครอนบาค (กัญสัพพันธ์ นันถิ์ตรง, 2564)

4. นำแบบสอบถามที่ได้ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) แล้วไปแจกกลุ่มตัวอย่างที่ได้ทำการสุ่มตัวอย่างเพื่อเก็บ รวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจริง

5. สถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test

สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล (Research Conclusions and Discussion)

พฤติกรรมการบริโภคอาหารริมบาทวิถี โดยภาพรวม โดยภาพรวม อยู่ในระดับมา ($\bar{X}$ = 4.05, S.D.= 0.53) โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการบริโภคอาหารริมบาทวิถี มากที่สุดคือ ด้านรูปแบบการบริโภคอาหารริมบาทวิถี ($\bar{X}$ =4.08, S.D. = 0.62) รองลงมาคือ ด้านชนิดอาหารริมบาทวิถีที่ ($\bar{X}$ =4.05, S.D. = 0.62) และน้อยที่สุดคือ มื้ออาหารและรูปแบบการบริโภค ($\bar{X}$ =4.03, S.D. = 0.73) อยู่ในระดับมากทุกด้าน

ทัศนคติการบริโภคอาหารริมบาทวิถี ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.84, S.D.= 0.70) โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อข้อมูลทัศนคติการบริโภคอาหารริมบาทวิถี เป็นรายข้อ มากที่สุดคือ รูปแบบธุรกิจสามารถใช้บริการธุรกิจในชีวิตประจำวันได้ใหม่ที่สะดวกใช้บริการได้ทุกที่ ทุกเวลา ($\bar{X}$ =4.32, S.D. = 0.98) อยู่ในระดับ มากที่สุด รองลงมาคือ รูปแบบธุรกิจในชีวิตประจำวันมีความคุ้มค่าต่อการใช้บริการ ($\bar{X}$ =4.26, S.D. = 1.04) อยู่ในระดับมากที่สุด และน้อยที่สุดคือ รูปแบบการของใช้บริการธุรกิจในชีวิตประจำวันมีความน่าสนใจ ($\bar{X}$ =3.31 S.D. = 0.85) อยู่ในระดับปานกลาง

คุณภาพอาหารของร้านอาหารริมบาทวิถี โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.55, S.D.= 0.44) โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพอาหารของร้านอาหารริมบาทวิถี รายด้าน มากที่สุดคือ ด้านด้านคุณภาพทางกายภาพ ($\bar{X}$ =4.72, S.D. = 0.58) และด้านคุณภาพทางประสาทสัมผัส ($\bar{X}$ =4.72, S.D. = 0.55) รองลงมาคือ ด้านคุณค่าทางโภชนาการ ($\bar{X}$ =4.45, S.D. = 0.58) และน้อยที่สุดคือ ด้านความปลอดภัยต่อการบริโภค ($\bar{X}$ =4.29, S.D. = 0.56) อยู่ในระดับมากที่สุด ทุกด้าน

การตัดสินใจซื้ออาหารริมทางในยุควิถีปกติใหม่ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.03, S.D.= 0.19) โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจซื้ออาหารริมทางในยุควิถีปกติใหม่ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร มากที่สุดคือ ด้านผลิตภัณฑ์ ($\bar{X}$ =4.11, S.D. = 0.42) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านราคา ($\bar{X}$ =4.10, S.D. = 0.41)) อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุดคือ ด้านบุคคล ($\bar{X}$ =3.95, S.D. = 0.47) อยู่ในระดับมาก

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้ออาหารริมทาง (Street Food) ในยุค New normal ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร ปัจจัยส่วนพบว่า ปัจจัยด้านพฤติกรรมการบริโภคมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้ออาหารริมทาง (Street Food) ในยุค New normal ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยด้านทัศนคติการบริโภค ปัจจัยด้านคุณภาพอาหาร และคุณภาพการบริการ ไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้ออาหารริมทาง (Street Food) ในยุค New normal ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร ดังตาราง

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้ออาหารริมทาง (Street Food) ในยุค New normal ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร

Model	ค่าสัมประสิทธิ์			t	Sig.
	b_0	Std. error	β_0		
ค่าคงที่	3.84	0.12		32.48	0.00
พฤติกรรมผู้บริโภค	0.08	0.02	0.21	3.70	0.00*
ทัศนคติผู้บริโภค	0.01	0.01	0.03	0.54	0.59
คุณภาพอาหาร และคุณภาพการบริการ	-0.03	0.03	-0.07	-1.24	0.22
R = 0.199, R ² = 0.040, Adjusted. R ² = 0.032, SE _{est} = 0.19108, F = 5.260, Sig. = 0.001*					

* P-value <0.05

โดยสามารถเขียนอยู่ในรูปสมการดังนี้

$$Y = 3.84 + 0.08 (\text{พฤติกรรมผู้บริโภค})$$

ร้านอาหารริมทาง (Street Food) เป็นอาหารที่สอดคล้องกับวิถีชีวิตของลูกค้าภายในพื้นที่และเป็นที่นิยมของผู้บริโภคมาเป็นระยะเวลานาน ลักษณะของร้านจะไม่มีตกแต่งที่เป็นรูปแบบชัดเจน เน้นการตกแต่งแบบเรียบง่าย ส่วนใหญ่จำหน่ายอาหารจานเดียวที่สามารถปรุงได้ง่ายและรวดเร็ว จึงไม่น่าแปลกใจหากยอดขายรวมของอาหารริมบาทวิถีจะมีตัวเลขที่สูงมาก จากการศึกษาบทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจซื้ออาหารริมทางในภาวะวิกฤต Covid-19 ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร พบว่า พฤติกรรมการบริโภคสามารถแปรเปลี่ยนได้ ดังนั้น แน่นอนว่า ในภาวะวิกฤต Covid-19 พฤติกรรมการบริโภคคงจะมีความแตกต่างจากสถานการณ์ปกติ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องลักษณะความต้องการ พฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภค สาเหตุของการซื้อ และการเปลี่ยนแปลงการซื้อที่เปลี่ยนแปลงไปตามความคิดและความรู้สึกของผู้บริโภคที่ได้รับผลกระทบมาจากปัจจัยภายในและภายนอก ปัจจัยภายในที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อคือ ทัศนคติต่อสินค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งภายใต้สถานการณ์ใหม่อย่าง New Normal เป็นสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคให้มีพฤติกรรมรูปแบบใหม่ มีการปรับแนวคิด วิสัยทัศน์ วิธีการจัดการ ตลอดจนพฤติกรรมที่เคยทำมาเป็นกิจวัตร ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อความคุ้นเคยอันเป็นปกติที่กระทำมาแต่เดิมในหลาย ๆ มิติ รวมถึงการรับประสบการณ์การริมทาง ซึ่งได้กลายมาเป็นวิถีความปกติใหม่ จนกระทั่งเมื่อเวลาผ่านไปทำให้เกิดความคุ้นชินจนกลายเป็นส่วนหนึ่งของวิถีชีวิตปกติของผู้คนในสังคมปัจจุบัน ปัจจัยภายนอกที่ผู้บริโภคคำนึงถึงคือ ปัจจัยด้านคุณภาพ ซึ่งเป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจซื้อคุณภาพของอาหารและผลิตภัณฑ์อาหารประกอบด้วยคุณภาพด้านโภชนาการและคุณภาพด้านความปลอดภัย ผู้บริโภคจะให้ความสำคัญหลัก ๆ อยู่ 5 เรื่อง ได้แก่ สุขลักษณะของร้านอาหารในส่วนเขตพื้นที่ที่ใช้ปรุงการรักษา ความสะอาดในการปรุงอาหาร คุณภาพของวัตถุดิบที่ผู้ประกอบการนำมาใช้ สุขอนามัยในการเก็บรักษาความสะอาดของพื้นที่ และสุขอนามัยในการให้บริการอาหาร นอกจากคุณภาพของอาหารแล้ว คุณภาพของการบริการก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อเช่นกัน คุณภาพการบริการคือประสบการณ์ทั้งหมดที่ลูกค้าสามารถประเมินออกมาได้จากการบริการที่ลูกค้าได้รับในการใช้บริการในแต่ละครั้ง ซึ่งคุณภาพการบริการเป็นสิ่งสำคัญอย่างมาก เพราะถือว่าเป็นผลของการล่วงรู้ถึงสิ่งที่ลูกค้าต้องการสิ่งที่ลูกค้าชื่นชอบ และสิ่งที่ลูกค้าชื่นชมยินดี หากผู้ให้บริการมีทักษะ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ มีกิริยาท่าทางและมารยาทที่ดีในการบริการ ก็จะสามารถทำให้

ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ และเกิดความมั่นใจว่าจะได้บริการที่ดีที่สุด ซึ่งที่กล่าวมานั้นคือกระบวนการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า จากวิกฤตการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ที่ดำเนินมาอย่างยาวนานและส่งผลกระทบเชิงลบอย่างต่อเนื่องทั้งทางเศรษฐกิจและสังคม ธุรกิจร้านอาหารริมทางจึงต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับวิถีการใช้ชีวิตของผู้บริโภคแบบใหม่ที่ไม่เหมือนเดิมในยุควิถีปกติใหม่เพื่อกระตุ้นการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค อีกทั้งธุรกิจร้านอาหารริมทางควรเข้าใจและนำปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้ออาหารริมทางในยุควิถีปกติใหม่มาปรับใช้เป็นแนวทางในการวางแผนธุรกิจ ปรับปรุงพัฒนา และกำหนดกลยุทธ์การตลาดในช่วงภาวะวิกฤตโควิด-19 ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปในยุค New Normal หรือต่อยอดงานวิจัยให้ได้องค์ความรู้ที่กว้างขวางมากขึ้น องค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชนสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการวางแผนเพื่อเตรียมความพร้อมในการแก้ไขภาวะวิกฤตที่อาจเกิดขึ้นอีกในอนาคต

ประโยชน์ที่ได้จากการวิจัย (Contribution of the Study)

1. ธุรกิจร้านอาหารริมทาง (Street Food) สามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนธุรกิจ ปรับปรุงพัฒนา และกำหนดกลยุทธ์การตลาดในช่วงภาวะวิกฤตโควิด-19 ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปในยุควิถีปกติใหม่
2. องค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชนสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการวางแผนเพื่อเตรียมความพร้อมในการแก้ไขภาวะวิกฤตที่อาจเกิดขึ้นอีกในอนาคต
3. ผลการศึกษาสามารถนำไปต่อยอดงานวิจัยหรือแผนธุรกิจเพื่อกำหนดกลยุทธ์การตลาดให้ สอดคล้องกับพฤติกรรมผู้บริโภคในภาวะวิกฤตโควิด-19

เอกสารอ้างอิง (References)

- กัญญพัฒน์ นันถิตรง. (2564). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสั่งอาหารแบบเดลิเวอรี่ ในจังหวัดสุรินทร์. *วารสารวิชาการวิทยาลัยสันตพล*, 7(2), 104-113.
- กสิมรัตน์ มะลูลิม. (2557). ปัจจัยความตระหนักในเครื่องหมายฮาลาล คุณภาพอาหาร ตราสินค้าของชาวมุสลิม และส่วนผสมของผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อความตั้งใจซื้ออาหารที่ไม่มีตราฮาลาลบนบรรจุภัณฑ์ของผู้บริโภคชาวมุสลิมในกรุงเทพมหานคร. [ปริญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต]. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- จิรดา นาคฤทธิ์ และอนุพล ทองใหม่. (2560). *หลักการตลาด (Principles of Marketing)*. สืบค้นวันที่ 12 กันยายน 2560 จาก <https://jiradabbc.wordpress.com/e-b00k/>
- ฐานเศรษฐกิจ. (2565). *tbt analytics คาดธุรกิจร้านอาหารปี 2565 ยังโตได้ 5.4%*. สืบค้นวันที่ 12 กันยายน 2560 จาก <https://www.thansettakij.com/finance/525467?fbclid=IwAR3SsphVogBFBsMPOnC9l0VVGZfmrpvGA9fLmv4EZhlurWV0Nrd41UbQXyk>
- จิตาพร รุ่งสถาพร. (2562). พฤติกรรมผู้บริโภคต่อการซื้อสินค้าบนช่องทางออนไลน์ ในภาวะวิกฤตโควิด-19 ในเขตกรุงเทพมหานคร ปริณพท และพิษณุโลก. [ปริญาโทเศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการสื่อสารการตลาดดิจิทัล]. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- ธีรวิทย์ วรธรรพ์บุลย์. (2557). พฤติกรรมผู้บริโภค: อาหารนิยมบริโภคกับอาหารเพื่อสุขภาพ. *วารสารปัญญาภิวัฒน์*, 5(2), 255-264.

- นิติพล ภูตะโชติ. (2556). *พฤติกรรมองค์กร (Organizational Behavior)*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิมพ์พิศา สังข์สุวรรณ. (2558). พฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer Behavior). สืบค้นวันที่ 12 กันยายน 2560 จาก <http://Pimpisasangsuwan.blogspot.com/2015/10/consumerbehavior.html>
- มาลี บุญศิริพันธ์. (2563). *ปัญญาดีคัพ New Normal*. กรุงเทพฯ: ราชบัณฑิตยสภา.
- ศรีมงคล เทพรณ. (2559). *พัฒนาพฤติกรรมมนุษย์*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- ศูนย์ข้อมูลและข่าวสืบสวนเพื่อสิทธิพลเมือง. (2562). *อาหารริมทางที่ดีที่สุดใน Thai Civil Rights and Investigative Journalism (TCIJ)*. สืบค้นวันที่ 18 กันยายน 2562 จาก <https://www.tcijthai.com/news/2019/07/scoop/9191>.
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2565). *ธุรกิจร้านอาหารปี 65 คาดพลิกกลับมาฟื้นตัวร้อยละ 5.0 – 9.9 การแพร่ระบาดของ Omicron และต้นทุนวัตถุดิบยังคงเป็นความท้าทายสำคัญ (กระแสทรรศน์ ฉบับที่ 3299)*. สืบค้นวันที่ 20 ตุลาคม 2564 จาก https://www.kasikornresearch.com/th/analysis/k-econ/business/Pages/restaurant-z3299.aspx?fbclid=IwAR0k6Jw9dEK_HxZk8hu-OsrbRQI0ESBhz4-s3bn9pUWnISeGkVA61Y3P78
- อรอุมา วงศาางม. (2556). *วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการอาหารเบื้องต้น*. สืบค้นวันที่ 10 เมษายน 2556 จาก <http://slideplayer.in.th/slide/2086387/>.
- อุตสาหกรรมอาหาร. (2557). *คุณภาพของอาหารและผลิตภัณฑ์อาหาร*. สืบค้นวันที่ 13 ธันวาคม 2557 จาก <https://www.siamglove.com/ถุงมือ/อุตสาหกรรมอาหาร.html>
- เจริญชัย เอกมาไพศาล. (2563). การศึกษาการบริโภคอาหารริมทางในกรุงเทพมหานครและผลกระทบต่อทัศนคติและความตั้งใจแสดงพฤติกรรมของผู้บริโภค. *จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์*, 42(1), 21-42.
- Lee, Niode, Simonne, and Bruhn. (2012). Consumer perceptions on food safety in Asian and Mexican restaurants. *Food Control*. 26, 531-538.
- Leedy, P. D., & Ormrod, J. E. (2015). *Practical Research Planning and Design*. Essex: Pearson Education Limited.
- Nelson, D. L., & Quick, J. C. (1997). *Organization. Behavior (2nd ed.)*. New York: Harper and Row.
- Snoj, B., Korda, A. P., & Mumel, D. (2004). The relationships among perceived quality, perceived risk and perceived product value. *The Journal of Product and Brand Management*, 13(2/3), 156-167.
- Solomon, M. R. (1996). *Consumer Behavior: Buying, Having, and Being*: Prentice-Hall.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions*. New York: The Free.

บทความวิจัย

**การพัฒนาชุดกิจกรรมการเคลื่อนไหวเชิงสร้างสรรค์
เพื่อส่งเสริมพัฒนาการทางร่างกาย สำหรับนักเรียนชั้นอนุบาลปีที่ 1**

จรรยาธศิริ ภางาม, เจริญวิทย์ สมพงษ์ธรรม, ปิยาณี สมบูรณ์ทรัพย์ และคณิน บุญเฉลียว

สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน มหาวิทยาลัยราชธานี

อีเมล: jenji.pa333@gmail.com, เบอร์โทร. 099-1938323

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาประสิทธิภาพของชุดกิจกรรมการเคลื่อนไหวเชิงสร้างสรรค์และส่งเสริมพัฒนาการทางร่างกายสำหรับนักเรียนชั้นอนุบาลปีที่ 1 เป็นตามเกณฑ์ 80/80 2) ศึกษาดัชนีประสิทธิผลของชุดกิจกรรม 3) เปรียบเทียบผลการใช้ชุดกิจกรรมก่อนและหลังการใช้ชุดกิจกรรมและ 4) ศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้ชุดกิจกรรม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักเรียนชั้นอนุบาลปีที่ 1/1 ของโรงเรียนอนุบาลบ้านเหนือเขมราฐ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 2 จำนวน 20 คน โดยการสุ่มแบบกลุ่ม โดยใช้ห้องเรียนเป็นหน่วยสุ่ม เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ 1) ชุดกิจกรรมการเคลื่อนไหวเชิงสร้างสรรค์ จำนวน 4 ชุด 2) แผนการจัดประสบการณ์ จำนวน 4 แผน 3) แบบประเมินพัฒนาการทางร่างกายและ 4) แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการใช้ชุดกิจกรรม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกณฑ์ประสิทธิภาพ E1 / E2 ดัชนีประสิทธิผล (E.I.) และการทดสอบค่า t (t - test แบบ Dependent Samples)

ผลการวิจัย พบว่า ประสิทธิภาพของชุดกิจกรรม มีประสิทธิภาพ 86.75/83.03 สูงกว่าเกณฑ์ 80/80 ที่ตั้งไว้ ค่าดัชนีประสิทธิผลของชุดกิจกรรม มีค่าเท่ากับ .69 ผลการเปรียบเทียบพัฒนาการทางด้านร่างกายสำหรับนักเรียนชั้นอนุบาลปีที่ 1 หลังการจัดประสบการณ์สูงกว่าก่อนการจัดประสบการณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ความพึงพอใจต่อชุดกิจกรรมของนักเรียนชั้นอนุบาลปีที่ 1 อยู่ในระดับมาก

คำสำคัญ: ชุดกิจกรรมการเคลื่อนไหวเชิงสร้างสรรค์, พัฒนาการทางร่างกาย, นักเรียนชั้นอนุบาลปีที่ 1

Received: September 18, 2022, Revised: October 23, 2022, Accepted: November 4, 2022

DEVELOPMENT OF CREATIVE MOVEMENT ACTIVITY PACKAGES TO PROMOTE THE PHYSICAL DEVELOPMENT FOR KINDERGARTEN 1 STUDENTS.

*Janthsiri Pa-Ngam, Charoenwit Sompongdam, Piyanee Somboonsub
and Sansanee Boonchailew*

Curriculum and Instruction Ratchathani University

E-mail: jenjipa333@gmail.com, Tel. 0991938323

Abstract

The objectives of this research were 1) to study the efficiency of the activity packages for creative movements to promote physical development for kindergarten 1 to the 80/80 criteria. 2) to study an effectiveness index of the activity packages, and 3) to compare the results of using the activity packages, before and after using learning activity packages, and 4) to study students' satisfaction with using the activity packages. The sample consisted of 20 kindergarten 1/1 students from Ban Nuea Khemmarat Kindergarten School under Ubon Ratchathani Primary Educational Service Area 2 obtained by random cluster sampling using the classroom as the random unit. The research instruments were 1) 4 Creative movement activities Packages, 2) 4 Experience plans, 3) The physical development assessment form, and 4) The satisfaction questionnaire towards using the activity packages. The statistics data analyzed were mean, standard deviation, E1 / E2 efficiency criteria, effectiveness index (E.I.), and t-test (Dependent Samples).

The research results were as follows the activity packages' efficiency was at 86.75/83.03, above the 80/80 standard criteria. The effectiveness index of the activity packages was .69. The comparative result of physical development of kindergarten 1 students after being held experience was significantly higher than before at the .01 level. Satisfaction with the activity packages of kindergarten 1 students was at a high level.

Keywords: *Creative movement activity Packages, Physical development, Kindergarten 1 Students*

คำขอบคุณ (Acknowledgement): สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี เพราะความกรุณาอย่างสูงจาก ดร.เมธาวี โชติชัยพงศ์ ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภูมิพงศ์ จอมหงส์พิพัฒน์ ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เจริญวิชัย สมพงษ์ธรรม อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้ความรู้ให้คำแนะนำ ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ คอยช่วยเหลือและให้คำปรึกษาอย่างดียิ่ง ขอขอบพระคุณผู้บริหารสถานศึกษา ครูโรงเรียนอนุบาลบ้านเหนือเขมราฐ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานีเขต 2 ที่ให้ความอนุเคราะห์ช่วยเหลืออำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูล และการทดลองในการวิจัยในครั้งนี้ ขอขอบพระคุณ ดร.เขียนไท คำล้าน ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ดร.ณิชา เทียมสุวรรณ ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และ ดร.ปิยธันว์ เบญจเทพ

รัศมี ศึกษานิเทศก์ ที่กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบและแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ครอบครัว เพื่อนทุกคน ที่ให้กำลังใจและสนับสนุนอยู่เบื้องหลังทุกด้านในการศึกษาครั้งนี้

บทนำ (Introduction)

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นกลไกที่สำคัญยิ่งในการนำประเทศเข้าสู่สังคมโลกในศตวรรษที่ 21 และเป็นประเด็นหลักที่กำหนดไว้ในยุทธศาสตร์ชาติและยุทธศาสตร์ประเทศไทย 4.0 การเตรียมความพร้อมกำลังคนทั้งด้านความรู้ ทักษะสมรรถนะที่จำเป็นให้สามารถปรับตัวและรู้เท่าทันต่อกระแสความเปลี่ยนแปลงของโลกที่มีพลวัตและการแข่งขันอย่างเสรีและไร้พรมแดน จึงเป็นความสำคัญจำเป็นเร่งด่วนที่ประเทศต้องเร่ง ดำเนินการเพื่อสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ การศึกษาเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างคน สร้างสังคม และสร้างชาติ เป็นกลไกหลักในการพัฒนากำลังคนให้มีคุณภาพ ประเทศไทยได้ให้ความสำคัญกับการจัดการศึกษา การพัฒนาศักยภาพและขีดความสามารถของคนไทยให้มีทักษะ ความรู้ความสามารถ และสมรรถนะที่สอดคล้องกับการพัฒนาประเทศ เพื่อให้คนไทยมีคุณภาพชีวิตที่ดีสังคมไทยเป็นสังคมคุณธรรมจริยธรรม และประเทศสามารถก้าวข้ามกับดักประเทศที่มีรายได้ปานกลางไปสู่ประเทศที่พัฒนาแล้ว รองรับการเปลี่ยนแปลงของโลกทั้งในปัจจุบันและอนาคต (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ, 2560)

การศึกษาปฐมวัยเป็นการพัฒนาเด็กตั้งแต่แรกเกิดถึง 6 ปี บนพื้นฐานการอบรมเลี้ยงดูและการส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ที่สนองต่อธรรมชาติและพัฒนาการของเด็กแต่ละคนตามศักยภาพ ภายใต้บริบทสังคม-วัฒนธรรมที่เด็กอาศัยอยู่ (สำนักวิชาการและมาตรฐานการศึกษา, 2551) โดยธรรมชาติของเด็กชอบการเคลื่อนไหวมาตั้งแต่เกิด โดยไม่ได้รับการฝึกหัด เช่น การเดินไปมา การไขว่คว้า เป็นต้น การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ในเด็กปฐมวัยจึงต้องเป็นจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมพัฒนาการทางร่างกายให้กับเด็กกิจกรรมที่ช่วยส่งเสริมพัฒนาการด้านร่างกายของเด็กโดยตรงสามารถพัฒนาเด็กทางด้านร่างกายในเรื่องความแข็งแรง คล่องแคล่วว่องไว อวัยวะส่วนต่าง ๆ ทำงานสัมพันธ์กันได้อย่างดี จึงควรนำกิจกรรมเคลื่อนไหวและจังหวะมาเพิ่มเทคนิควิธีการจัดกิจกรรม โดยการจัดประสบการณ์ที่เปิดโอกาสให้เด็กได้เคลื่อนไหวร่างกายอย่างอิสระตามจินตนาการและความคิดโดยเริ่มจากการรู้จักส่วนต่าง ๆ ของร่างกาย พื้นที่ จังหวะ ทิศทางและระดับ รวมทั้งการใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ ประกอบการเคลื่อนไหว ช่วยสร้างความแข็งแรงของกล้ามเนื้อ ความคล่องตัว และความว่องไวในการทำงานแต่การฝึกเพื่อเสริมสร้างคุณภาพประสาทกล้ามเนื้อที่ได้ผลดีที่สุดนั้นต้องสอดคล้องกับบุคลิกภาพของเด็ก (กุลยา ตันติผลาชีวะ, 2552) การจัดกิจกรรมการเคลื่อนไหวเชิงสร้างสรรค์ เป็นกระบวนการของความสามารถในการเคลื่อนไหวส่วนต่าง ๆ ของร่างกายให้เข้ากับจังหวะดนตรี หรือการเคลื่อนไหวร่างกายประกอบอุปกรณ์ ตามความคิดตนเองเพื่อเกิดทักษะด้านการยืน ทักษะการเดิน ทักษะการวิ่งและทักษะการกระโดดกิจกรรมการเคลื่อนไหวเชิงสร้างสรรค์เป็นกิจกรรมหลักของกิจกรรมทางกายที่ส่งเสริมพัฒนาการทุกด้านมีตั้งแต่การใช้ทักษะกลไกการพัฒนาความรู้สึกรู้จักคิด การจินตนาการ พัฒนาการดังกล่าวเกิดขึ้นอย่างอิสระขณะเคลื่อนไหวตามลักษณะและวิธีการของการเคลื่อนไหวจำแนกได้ดังนี้ คือ การเคลื่อนไหวพื้นฐาน การเคลื่อนไหวประกอบอุปกรณ์ การเคลื่อนไหวประกอบ ลักษณะของกิจกรรมการเคลื่อนไหวสำหรับเด็กปฐมวัยจึงควรมีลักษณะที่让孩子ทำและปฏิบัติโดยไม่เป็นการสาธิต แต่ควรกระตุ้นให้เด็กใช้ประสบการณ์นำสู่แนวคิดเพื่อให้เด็กได้รับการส่งเสริมพัฒนาการด้านร่างกายให้สอดคล้องกับภาระเจริญเติบโต (กุลยา ตันติผลาชีวะ, 2552)

โรงเรียนอนุบาลบ้านเหนือเขมราฐ เป็นโรงเรียนหนึ่งเดียวจากทั้งหมด 12 โรงเรียนของกลุ่มเครือข่ายสถานศึกษาที่ 17 เขมราฐ-นาแก ที่มีการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ระดับปฐมวัยขึ้นอนุบาลปีที่ 1 และมีการจัดประสบการณ์การเรียนรู้โดยใช้กิจกรรมการเคลื่อนไหวและจังหวะ เพื่อเป็นการส่งเสริมพัฒนาการทางด้านร่างกายของเด็กปฐมวัย นักเรียนมี

พัฒนาการทางด้านร่างกายช้ากว่าวัย ไม่แข็งแรง นักเรียนบางคนยังทรงตัวในด้าน ทักษะการยืน ทักษะการเดิน ทักษะการวิ่ง และทักษะการกระโดด ยังไม่ค่อยแข็งแรงสมบูรณ์ตามวัย จึงควรส่งเสริมการจัดกิจกรรมการเคลื่อนไหวที่มีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมพัฒนาการทางร่างกายให้กับนักเรียน ปัญหาพัฒนาการด้านร่างกายของเด็กปฐมวัยในปัจจุบันเป็นเรื่องที่ควรได้รับการส่งเสริมให้ได้รับการพัฒนาอย่างเร่งด่วน จากการศึกษาพบว่า กิจกรรมเคลื่อนไหวและจังหวะสามารถพัฒนาทักษะทางร่างกายของเด็กได้เป็นอย่างดี อย่างไรก็ตามพบว่า ครูอนุบาลยังไม่สามารถจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่ส่งเสริมพัฒนาการด้านร่างกายได้อย่างมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ดังนั้นจึงต้องการนำแนวคิดการเคลื่อนไหวเชิงสร้างสรรค์ ซึ่งเป็นกิจกรรมที่จัดในช่วงกิจกรรมเคลื่อนไหวและจังหวะ โดยเปิดโอกาสให้นักเรียนได้สร้างสรรค์การแสดงออกทางการเคลื่อนไหวของตนเองและผู้อื่น

จากสภาพปัญหาดังกล่าว จึงศึกษาการพัฒนาชุดกิจกรรมการเคลื่อนไหวเชิงสร้างสรรค์เพื่อส่งเสริมพัฒนาการทางร่างกายสำหรับนักเรียนชั้นอนุบาลปีที่ 1 โรงเรียนอนุบาลบ้านเหนือเขมรรัฐ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานีเขต 2 เพื่อประโยชน์ในการส่งเสริมพัฒนาการทางร่างกายและทักษะการยืน ทักษะการเดิน ทักษะการวิ่ง และทักษะการกระโดด ให้กับนักเรียนชั้นอนุบาลปีที่ 1 ที่มีอายุระหว่าง 3 – 4 ปี โดยใช้กิจกรรมการเคลื่อนไหวเชิงสร้างสรรค์กระตุ้นให้เกิดการเคลื่อนไหวของกล้ามเนื้อใหญ่ มีพัฒนาการทางร่างกายอย่างเต็มที่และเหมาะสมตามวัย และเพื่อเป็นแนวทางในการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ที่สามารถนำมาใช้ส่งเสริมพัฒนาการทางร่างกาย อารมณ์-จิตใจ สังคม และสติปัญญา ได้อย่างเหมาะสม เกิดกระบวนการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ และเป็นพื้นฐานที่ดีในการเรียนรู้ระดับการศึกษาภาคบังคับต่อไป

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดที่เกี่ยวกับพัฒนาการทางร่างกายของเด็กปฐมวัย

ทฤษฎีพัฒนาการของเกสเซล (Gesell, 1961) ซึ่งเป็นนักจิตวิทยาพัฒนาการ ได้กล่าวว่า การเจริญเติบโตของเด็กทางร่างกาย เนื้อเยื่อ อวัยวะ หน้าที่ของอวัยวะต่าง ๆ และพฤติกรรม ที่ปรากฏขึ้นเป็นรูปแบบที่แน่นอนและเกิดขึ้นเป็นลำดับขั้น ประสบการณ์และสภาพแวดล้อมเป็นองค์ประกอบรองที่ต่อเติมเต็มเสริมพัฒนาการต่าง ๆ ซึ่งทิสนา แชมมณี (2545) ได้กล่าวว่า หลักพัฒนาการทางร่างกายของเด็กปฐมวัยว่ามีหลักการสำคัญ คือ การจัดประสบการณ์เพื่อส่งเสริมพัฒนาการด้านร่างกายให้แก่เด็ก จะต้องจัดให้สอดคล้องกับบุคลิกภาพและความพร้อมของเด็กแต่ละคนซึ่งแตกต่างกันไปและต่อเนื่องไปตามลำดับขั้นตอนพัฒนาการทางร่างกาย คือ พัฒนาจากส่วนกลางไปสู่ส่วนข้าง ส่วนบนไปสู่ส่วนล่างและกล้ามเนื้อใหญ่ไปกล้ามเนื้อมัดเล็ก ในการอบรมเลี้ยงดูและจัดการศึกษาปฐมวัย มีความจำเป็นที่จะต้องส่งเสริมพัฒนาการทั้ง 2 ด้านอย่างครบถ้วน คือ พัฒนาการทางสุขภาพ และพัฒนาการทางการเคลื่อนไหวการออกกำลังกาย เป็นการช่วยพัฒนากล้ามเนื้อต่าง ๆ ในร่างกายเด็กจำเป็นต้องออกกำลังกาย บริหารทุกส่วนในร่างกายทั้งกล้ามเนื้อมัดใหญ่และกล้ามเนื้อมัดเล็กเพื่อให้กล้ามเนื้อต่าง ๆ แข็งแรง และพัฒนาไปได้อย่างเหมาะสม

แนวคิดที่เกี่ยวกับกิจกรรมการเคลื่อนไหวเชิงสร้างสรรค์

เยาเวพา เดชคุปต์ (2540) ได้ให้ความหมายว่า การเคลื่อนไหวเชิงสร้างสรรค์ว่า คือ และความคิดสร้างสรรค์ โดยเริ่มจากการเคลื่อนไหวพื้นฐานอันประกอบด้วยความรู้จักส่วนต่าง ๆ ของร่างกาย พื้นที่ จังหวะ ทิศทางและระดับการสำรวจร่างกายเพื่อให้สัมพันธ์กับพื้นที่และบุคคลที่อยู่รอบตัว เป็นการค้นพบว่าร่างกายทำอะไรได้บ้างและยอมรับร่างกายของตนเองและผู้อื่นรวมทั้งใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ ประกอบการเคลื่อนไหว นอกจากนี้ วาโร เฟิงส์วีสต์ (2542) ได้ให้ความหมายว่า การ

เคลื่อนไหวเชิงสร้างสรรค์เป็นกระบวนการของสำรวจความสามารถของตนเอง โดยใช้การเคลื่อนไหวร่างกาย เพื่อค้นพบการแก้ปัญหาต่าง ๆ

สรุปได้ว่า การเคลื่อนไหวเชิงสร้างสรรค์ หมายถึง การแสดงออกที่เกิดจากอารมณ์และความรู้สึกหรือเกิดจากการจินตนาการเมื่อมีสิ่งเร้า เช่น เสียงดนตรีชนิดต่าง ๆ ที่มีความไพเราะ หรือเร้าใจก็จะเคลื่อนไหวส่วนต่าง ๆ ของร่างกายให้เข้ากับเสียงดนตรี เสียงเพลงและจังหวะอื่น โดยการเคลื่อนไหวร่างกายได้อย่างอิสระ

พัฒนาการและการเคลื่อนไหวเชิงสร้างสรรค์จะมีความเกี่ยวข้องกับกล้ามเนื้อซึ่งทวีพร วรรณ (2552) ได้กล่าวว่า ลักษณะพัฒนาการของความสามารถใช้กล้ามเนื้อใหญ่ มักจะปรากฏออกมาในรูปของการเคลื่อนไหว ซึ่งในเด็กแรกเกิดจะมีการเคลื่อนไหวไปตามธรรมชาติโดยไม่ต้องได้รับการฝึกหัด เช่น อาการเดินไป ดันมา การไขว่คว้า แต่เมื่อเด็กโตขึ้นระดับความสามารถในการเคลื่อนไหวจะเพิ่มขึ้นจากการฝึกคลาน จะเป็นการยืน เดิน วิ่ง กระโดด และการเคลื่อนไหวที่สลับซับซ้อนมากขึ้น ซึ่งกิจกรรมบางอย่าง จำเป็นต้องได้รับการฝึกในสิ่งที่ถูกต้องเพราะจะช่วยให้เขาสามารถพัฒนาทักษะการเคลื่อนไหวที่ง่ายไปสู่การเคลื่อนไหวที่สลับซับซ้อนได้ ทิพย์ธัญญา อุ้นท้าว และ ปวีณา ลิ้มปิทีปรการ (2565) ได้ศึกษาผลของกิจกรรมเคลื่อนไหวอย่างสร้างสรรค์ ต่อทักษะการคิดเชิงบริหารในเด็กปฐมวัยกรณีศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กแห่งหนึ่งในจังหวัดศรีสะเกษ ผลการวิจัย พบว่า คะแนนการประเมินพัฒนาการด้านการคิดเชิงบริหาร ด้านการยืดหยุ่นทางความคิด ด้านความจำขณะทำงาน และด้านการวางแผนจัดการ หลังเข้าร่วมกิจกรรมสูงขึ้นกว่าก่อนเข้าร่วมกิจกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนนาริรัตน์ จันทฤทธิ์ นันทา โพธิ์คำ และคณะ (2564) ศึกษาดนตรี กิจกรรมเคลื่อนไหว และจังหวะ เพื่อส่งเสริมพัฒนาทักษะทางด้านร่างกายของเด็กปฐมวัย จากการศึกษาพบว่าดนตรี กิจกรรมเคลื่อนไหวและจังหวะมีความสำคัญต่อการพัฒนาทักษะด้านร่างกายของเด็กปฐมวัย เพราะการเคลื่อนไหวส่วนต่าง ๆ ของร่างกาย ทำให้เด็กนอกจากจะมีสุขภาพร่างกายแข็งแรงแล้ว ยังช่วยให้เด็กเก่ง ดี และมีความสุข สนุกสนานเพลิดเพลินผ่านดนตรี เสียงเพลง และทำนองจากเครื่องดนตรี ดังนั้นจึงได้นำความสำคัญของการจัดกิจกรรมเคลื่อนไหวและจังหวะเพื่อส่งเสริมให้เด็กเกิดจินตนาการ ความคิดสร้างสรรค์และส่งเสริมพัฒนาทักษะทางด้านร่างกาย โดยเฉพาะกล้ามเนื้อใหญ่ ได้แก่ แขน ขา ลำตัว และการประสานสัมพันธ์ของกล้ามเนื้อต่าง ๆ ให้เด็ก เดิน กระโดด วิ่ง เล่นเครื่องเล่นสนาม และเล่นปีนป่ายอย่างอิสระ ส่งผลต่อพัฒนาการสำหรับเด็กปฐมวัยเพื่อให้เด็กเจริญเติบโตเหมาะสมตามวัย มีสุขนิสัยที่ดีในการใช้กล้ามเนื้อใหญ่ กล้ามเนื้อเล็ก ได้อย่างคล่องแคล่วประสานสัมพันธ์กันและมีสุขภาพจิตดีนำไปสู่การทำกิจกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพให้เป็นบุคคลที่ดีของสังคมสืบต่อไป นอกจากนี้ Ruzimbaev (2021) ศึกษาวิธีการสอนเด็กให้ถูกวิธีในกิจกรรมการเคลื่อนไหวในกระบวนการทางพลศึกษา พบว่าแต่ละวิธีนั้นซับซ้อนทั้งวิธีการต่าง ๆ ที่รวมกันในเงื่อนไขของงาน และแนวทางการแก้ปัญหาเดียวกัน ส่วนหนึ่งของวิธีการ คือ รายละเอียดที่เสริมและมีความกระชับ ซับซ้อน สร้างสรรค์ การประยุกต์ใช้วิธีการต่าง ๆ ของครูตามงานเสริมสร้างกระบวนการศึกษาทำให้เป็นรายบุคคล ในกระบวนการสอนให้เด็กเคลื่อนไหว ได้เลือกวิธีการตามระเบียบวิธีในแต่ละกรณีตามงานและเนื้อหาของการเคลื่อนไหว ระดับของความชำนาญของนักเรียน พัฒนาการทั่วไป สภาพร่างกาย อายุ และลักษณะทางอักษรของเด็กแต่ละคน และให้นักเรียนทำการเคลื่อนไหวอย่างมีสติ และเป็นอิสระ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรต้น

ชุดกิจกรรมการเคลื่อนไหวเชิงสร้างสรรค์

1. หน่วยปฐมนิเทศ
2. หน่วยโรงเรียนของเรา
3. หน่วยตัวเรา
4. หน่วยหนทำได้



ตัวแปรตาม

พัฒนาการทางร่างกายของนักเรียนชั้นอนุบาลปีที่ 1

1. ทักษะการยืน
2. ทักษะการเดิน
3. ทักษะการวิ่ง
4. ทักษะการกระโดด

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วัตถุประสงค์ (Objective of the Research)

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพของชุดกิจกรรมการเคลื่อนไหวเชิงสร้างสรรค์เพื่อส่งเสริมพัฒนาการทางร่างกายสำหรับนักเรียนชั้นอนุบาลปีที่ 1 เป็นตามเกณฑ์ 80/80
2. เพื่อศึกษาดัชนีประสิทธิผลของชุดกิจกรรมการเคลื่อนไหวเชิงสร้างสรรค์เพื่อส่งเสริมพัฒนาการทางร่างกายสำหรับนักเรียนชั้นอนุบาลปีที่ 1
3. เพื่อเปรียบเทียบผลการใช้ชุดกิจกรรมการเคลื่อนไหวเชิงสร้างสรรค์เพื่อส่งเสริมพัฒนาการทางร่างกายสำหรับนักเรียนชั้นอนุบาลปีที่ 1 ก่อนและหลังการใช้ชุดกิจกรรมการเคลื่อนไหวเชิงสร้างสรรค์
4. เพื่อศึกษาความพึงพอใจการพัฒนาชุดกิจกรรมการเคลื่อนไหวเชิงสร้างสรรค์เพื่อส่งเสริมพัฒนาการทางร่างกายสำหรับนักเรียนชั้นอนุบาลปีที่ 1 ที่มีต่อการใช้ชุดกิจกรรมการเคลื่อนไหวเชิงสร้างสรรค์

วิธีวิจัย (Research Methodology)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักเรียนชั้นอนุบาลปีที่ 1 ของกลุ่มเครือข่ายสถานศึกษาที่ 17 เขมราฐ-นาแก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 2 มีโรงเรียนในกลุ่มเครือข่ายทั้งสิ้น 12 โรงเรียน มี 1 โรงเรียนที่จัดประสบการณ์การเรียนรู้ระดับปฐมวัยชั้นอนุบาลปีที่ 1 ได้แก่ โรงเรียนอนุบาลบ้านเหนือเขมราฐ จำนวน 2 ห้องเรียน นักเรียนทั้งหมด จำนวน 38 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้การวิจัย ได้แก่ นักเรียนชั้นอนุบาลปีที่ 1/1 โรงเรียนอนุบาลบ้านเหนือเขมราฐ กลุ่มเครือข่ายสถานศึกษาที่ 17 เขมราฐ-นาแก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 2 จำนวน 20 คน โดยการสุ่มแบบกลุ่ม (Cluster Random Sampling) โดยใช้ห้องเรียนเป็นหน่วยสุ่ม

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรต้น ได้แก่ การจัดประสบการณ์โดยใช้ชุดกิจกรรมการเคลื่อนไหวเชิงสร้างสรรค์

ตัวแปรตาม ได้แก่ พัฒนาการทางร่างกายของนักเรียนชั้นอนุบาลปีที่ 1 ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ทักษะการยืน ทักษะการเดิน ทักษะการวิ่ง และทักษะการกระโดด

ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ดำเนินการ ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2564 โดยดำเนินการจัดประสบการณ์ เป็นเวลา 6 สัปดาห์ สัปดาห์ละ 5 ครั้ง ครั้งละ 15 นาที กลุ่มตัวอย่างได้รับการทดลองทั้งสิ้น 20 ครั้ง ตามแผนการจัดประสบการณ์ที่ใช้ชุดกิจกรรมการเคลื่อนไหวเชิงสร้างสรรค์

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ชุดกิจกรรมการเคลื่อนไหวเชิงสร้างสรรค์ จำนวน 4 ชุด
2. แผนการจัดประสบการณ์ จำนวน 4 แผน
3. แบบประเมินพัฒนาการทางร่างกาย
4. แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการใช้ชุดกิจกรรม

การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. การสร้างชุดกิจกรรมการเคลื่อนไหวเชิงสร้างสรรค์ ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1.1 ศึกษาวิเคราะห์โครงสร้างหลักสูตรการศึกษาปฐมวัย พุทธศักราช 2560 และศึกษาหลักสูตรสถานศึกษาปฐมวัย ของโรงเรียนอนุบาลบ้านเหนือเขมราฐ อำเภอเขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 2

1.2 วิเคราะห์โครงสร้างแนวทางการจัดประสบการณ์ตามหลักสูตรการศึกษาปฐมวัย พุทธศักราช 2560 ชั้นอนุบาลปีที่ 1 สำหรับเด็กวัย 3 ขวบและศึกษาแผนการจัดประสบการณ์ชั้นอนุบาลปีที่ 1 โรงเรียนอนุบาลบ้านเหนือเขมราฐ อำเภอเขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 2

1.3 ศึกษาเอกสาร ตำรา งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดกิจกรรมการเคลื่อนไหวเชิงสร้างสรรค์

1.4 การสร้างชุดกิจกรรมการเคลื่อนไหวเชิงสร้างสรรค์ ประกอบด้วย คู่มือสำหรับครู คู่มือสำหรับนักเรียน ผังความคิดแผนการจัดประสบการณ์รายหน่วย แผนการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ 1 สัปดาห์ 5 วัน แบบประเมินพัฒนาการทางร่างกาย

1.5 นำชุดกิจกรรมการเคลื่อนไหวเชิงสร้างสรรค์ เพื่อส่งเสริมพัฒนาการทางร่างกายของนักเรียนชั้นอนุบาลปีที่ 1 เสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อปรับปรุงและเสนอผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบเพื่อหาความสอดคล้องของจุดประสงค์ เนื้อหาการดำเนินกิจกรรมสื่อการเรียนการประเมินผล

1.6 หลังจากปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ นำชุดกิจกรรมไปใช้ในการทดลองหาประสิทธิภาพตามลำดับขั้นตอน ดังนี้ การทดลองครั้งที่ 1 ทดลองใช้แบบกลุ่มเล็ก เป็นการทดลองใช้ชุดกิจกรรมเคลื่อนไหวเชิงสร้างสรรค์ หน่วยโรงเรียนของเรา โดยใช้กิจกรรมจัดประสบการณ์ความรู้ ซึ่งได้นำชุดกิจกรรมการเคลื่อนไหวเชิงสร้างสรรค์ ไปใช้กับนักเรียนชั้นอนุบาลปีที่ 1 ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาจริง จำนวน 5 คน เพื่อทดสอบหาประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 80/80 ผลการทดลองมีค่าประสิทธิภาพเท่ากับ 86.00/93.33 และมีดัชนีประสิทธิผลเท่ากับ 0.86 การทดลองครั้งที่ 2 ทดลองใช้แบบภาคสนาม เป็นการทดลองใช้ชุดกิจกรรมเคลื่อนไหวเชิงสร้างสรรค์ หน่วยตัวเรา โดยใช้กิจกรรมจัดประสบการณ์ความรู้ ซึ่งได้นำชุดกิจกรรมการเคลื่อนไหวเชิงสร้างสรรค์ ไปทดลองใช้ (try out) กับนักเรียนชั้นอนุบาลปีที่ 1/2 โรงเรียนอนุบาลบ้านเหนือเขมราฐ อำเภอเขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 2 จำนวน 18 คนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาจริง เพื่อทดสอบหาประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 80/80 ผลการทดลองมีค่าประสิทธิภาพเท่ากับ 88.89/89.50 และมีดัชนีประสิทธิผลเท่ากับ 0.79

1.7 ตรวจสอบความเรียบร้อยของชุดกิจกรรมการเคลื่อนไหวเชิงสร้างสรรค์ ก่อนนำไปใช้ในการทดลองจริง กับกลุ่มตัวอย่าง นักเรียนชั้นอนุบาลปีที่ 1/1 โรงเรียนอนุบาลบ้านเหนือเขมราฐ อำเภอเขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 2 จำนวน 20 คน

2. การสร้างแผนการจัดประสบการณ์ ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังต่อไปนี้

2.1 วิเคราะห์โครงสร้างหน่วยการจัดประสบการณ์ตามหลักสูตรการศึกษาปฐมวัย พุทธศักราช 2560 ศึกษาแผนการจัดประสบการณ์ชั้นอนุบาลปีที่ 1 โรงเรียนอนุบาลบ้านเหนือเขมราฐ อำเภอเขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 2 สรุปได้ว่า จัดทำแผนการจัดประสบการณ์รายวันที่สอดคล้องกับการวิเคราะห์หลักสูตรและการวางแผนกิจกรรมหลัก 6 กิจกรรม องค์ประกอบแผนการจัดประสบการณ์รายวัน ประกอบด้วย จุดประสงค์การเรียนรู้ สารการเรียนรู้ (ประสบการณ์สำคัญ/สาระที่ควรเรียนรู้) กิจกรรมการเรียนรู้ สื่อการเรียนการสอน การประเมินพัฒนา

2.2 กำหนดการเรียนรู้รายหน่วยจัดทำแผนการจัดประสบการณ์โดยจัดกิจกรรมการเคลื่อนไหวเชิงสร้างสรรค์เพื่อส่งเสริมพัฒนาการทางร่างกายนักเรียนชั้นอนุบาลปีที่ 1 เพิ่มประสิทธิภาพของหน้าที่ต่างๆที่เกี่ยวกับร่างกาย พัฒนาการทางด้านคุณภาพ ได้แก่ ความสามารถในการเคลื่อนไหวส่วนต่างๆการจัดกิจกรรมการเคลื่อนไหวเชิงสร้างสรรค์ ส่งเสริมพัฒนาการทางร่างกาย เพื่อวัดทักษะพัฒนาการทางร่างกาย 4 ด้าน ได้แก่ ทักษะการยืน ทักษะการเดิน ทักษะการวิ่ง และทักษะการกระโดด กำหนดการเรียนรู้รายหน่วยจัดทำแผนการจัดประสบการณ์แบ่งแยกเป็นรายสัปดาห์ตามหน่วยการเรียนรู้

2.3 นำแผนการจัดประสบการณ์ชุดกิจกรรมการเคลื่อนไหวเชิงสร้างสรรค์ เพื่อส่งเสริมพัฒนาการทางร่างกายของนักเรียนชั้นอนุบาลปีที่ 1 เสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อปรับปรุงและเสนอผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบเพื่อหาความสอดคล้องของจุดประสงค์ เนื้อหาการดำเนินกิจกรรมสื่อการเรียนการสอนประเมินผล (ชุดเดิม)

2.4 ปรับปรุงแผนการจัดประสบการณ์กิจกรรมการเคลื่อนไหวเชิงสร้างสรรค์เพื่อส่งเสริมพัฒนาการทางร่างกาย ตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน

2.5 นำแผนการจัดกิจกรรมการเคลื่อนไหวเชิงสร้างสรรค์ เพื่อส่งเสริมพัฒนาการทางร่างกาย ไปทดลองใช้กับนักเรียนชั้นอนุบาลปีที่ 1/2 โรงเรียนอนุบาลบ้านเหนือเขมราฐ อำเภอเขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 2 ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างเพื่อหาข้อบกพร่องของแผนการจัดประสบการณ์ชุดกิจกรรมการเคลื่อนไหวเชิงสร้างสรรค์ เพื่อส่งเสริมพัฒนาการทางร่างกาย แล้วปรับปรุงแก้ไขอีกครั้งให้สมบูรณ์

3. สร้างแบบประเมินพัฒนาการทางร่างกาย ดำเนินการตามลำดับขั้นดังนี้

3.1 ศึกษาทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพัฒนาการทางร่างกายของเด็กปฐมวัย การสังเกต พัฒนาการ การบันทึกพัฒนาการ ของเด็กปฐมวัยชั้นอนุบาลปีที่ 1 อายุระหว่าง 3-4 ปี เป็นเวลา 1 สัปดาห์แล้วนำมาสร้างเกณฑ์การสังเกตให้ครอบคลุมพัฒนาการทางร่างกายตามรายทักษะการยืน ทักษะการเดิน ทักษะการวิ่งและทักษะการกระโดด

3.2 สร้างคู่มือประกอบคำแนะนำในการใช้แบบประเมินพัฒนาการทางร่างกายของชั้นอนุบาลปีที่ 1 โรงเรียนอนุบาลบ้านเหนือเขมราฐ อำเภอเขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 2

3.3 นำแบบประเมินพัฒนาการทางร่างกายไปเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อปรับปรุงและเสนอผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน (ชุดเดิม) ตรวจสอบเพื่อแสดงหลักฐานความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และความเหมาะสมของแบบประเมินพัฒนาการทางร่างกาย โดยกำหนดคะแนนเป็น +1,0 และ -1

เมื่อ +1 หมายถึง แน่ใจว่าแบบประเมินวัดตรงตามจุดประสงค์ข้อนั้น

0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าแบบประเมินวัดความตรงตามจุดประสงค์ข้อนั้นหรือไม่

-1 หมายถึง แน่ใจว่าแบบประเมินไม่ตรงตามจุดประสงค์ข้อนั้น

นำแบบประเมินพัฒนาการทางร่างกายที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญแล้วนำคะแนนที่ได้จากการลงความเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่านหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อความแสดงพัฒนาการด้านร่างกายกับจุดประสงค์ดัชนี IOC มากกว่าหรือเท่ากับ .05 ถือว่าใช้ได้ (บุญเชิด ภิญญอนันตพงษ์, 2553) ผลการประเมินของผู้เชี่ยวชาญมีค่าอยู่ระหว่าง 0.67-1.00

3.4 การหาความเชื่อมั่นของแบบประเมินพัฒนาการทางร่างกายโดยนำเกณฑ์การให้คะแนนพัฒนาการทางร่างกายไปทดลองใช้ (try out) กับเด็กชั้นอนุบาลปีที่ 1/2 ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 18 คน ที่โรงเรียนอนุบาลบ้านเหนือเขมราฐ โดยการจัดกิจกรรมการเคลื่อนไหวเชิงสร้างสรรค์ที่เหมือนกับการทดลองจริงเป็นเวลา 1 สัปดาห์ แล้วนำมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์นำผลการตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ มาวิเคราะห์รายข้อ เพื่อหาค่าอำนาจจำแนก (Item discrimination) โดยใช้เกณฑ์ค่าอำนาจจำแนกที่กำหนดคือ มีค่าตั้งแต่ 0.20 ขึ้นไป (บุญเชิด ภิญญอนันตพงษ์, 2553) ผลการวิเคราะห์พบว่า แบบประเมินพัฒนาการทางร่างกาย มีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 0.41 – 0.72 และหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์ อัลฟาของครอนบัค (Cronbach's Alpha) ผลการทดลองมีค่าเท่ากับ 0.77

3.5 นำแบบประเมินพัฒนาการทางร่างกายของนักเรียนชั้นอนุบาลปีที่ 1 ที่ปรับปรุงเป็นฉบับสมบูรณ์ไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

4. การสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการใช้ชุดกิจกรรม ดำเนินการตามลำดับขั้นดังนี้

4.1 ศึกษาหลักการและวิธีการสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการใช้ชุดกิจกรรม

4.2 กำหนดกรอบเนื้อหา แนวคิดและขอบข่ายโครงสร้างของคำถาม

4.3 นำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการใช้ชุดกิจกรรม ไปเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อปรับปรุงและเสนอผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน (ชุดเดิม) ตรวจสอบเพื่อแสดงหลักฐานความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และความเหมาะสมของแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการใช้ชุดกิจกรรม โดยกำหนดคะแนนเป็น +1,0 และ -1 (บุญเชิด ภิญญอนันตพงษ์, 2553)

เมื่อ +1 หมายถึง แน่ใจว่าแบบประเมินวัดตรงตามจุดประสงค์ข้อนั้น

0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าแบบประเมินวัดความตรงตามจุดประสงค์ข้อนั้นหรือไม่

-1 หมายถึง แน่ใจว่าแบบประเมินไม่ตรงตามจุดประสงค์ข้อนั้น

นำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการใช้ชุดกิจกรรม ที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญแล้วนำคะแนนที่ได้จากการลงความเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่านหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อความแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการใช้ชุดกิจกรรม กับจุดประสงค์ดัชนี IOC มากกว่าหรือเท่ากับ .05 ถือว่าใช้ได้ (บุญเชิด ภิญญอนันตพงษ์, 2553) ผลการประเมินของผู้เชี่ยวชาญมีค่าอยู่ระหว่าง .67-1.00

4.4 การหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการใช้ชุดกิจกรรม โดยนำไปทดลองใช้ (try out) กับเด็กชั้นอนุบาลปีที่ 1/2 ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 18 คน ที่โรงเรียนอนุบาลบ้านเหนือเขมราฐ โดยการจัดกิจกรรม

การเคลื่อนไหวเชิงสร้างสรรค์ที่เหมือนกับการทดลองจริงเป็นเวลา 1 สัปดาห์ แล้วนำมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์ อัลฟาของครอนบัค (Cronbach's Alpha) ผลการทดลองมีค่าเท่ากับ 0.79

4.5 นำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการใช้ชุดกิจกรรม ปรับปรุงเป็นฉบับสมบูรณ์ไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

การทดลองและเก็บรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการทดลองและเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

การทดลองครั้งนี้เป็นการศึกษากลุ่มตัวอย่างกลุ่มเดียว มีการทดสอบก่อนและหลังการจัดประสบการณ์ (One-Group Pretest-Posttest Design) ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แบบแผนการทดลอง

กลุ่มตัวอย่าง	ก่อนการทดลอง (Pretest)	กิจกรรมการทดลอง	หลังการทดลอง (Posttest)
E	T ₁	X	T ₂

เมื่อ E คือ กลุ่มตัวอย่าง

T₁ คือ ประเมินก่อนการทดลอง

X คือ กิจกรรมการทดลองชุดกิจกรรมเคลื่อนไหวเชิงสร้างสรรค์

T₂ คือ การประเมินหลังการทดลอง

การทดลองครั้งนี้ ดำเนินการในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2564 เป็นเวลา 6 สัปดาห์ โดยมีขั้นตอนดังนี้

2.1 สร้างความคุ้นเคยกับนักเรียน

2.2 ทำการจัดประสบการณ์การเรียนรู้โดยไม่ใช้ชุดกิจกรรมการเคลื่อนไหวเชิงสร้างสรรค์เพื่อสังเกตพัฒนาการของนักเรียนและประเมินพัฒนาการทางร่างกายของนักเรียนก่อนการทดลองใช้ชุดกิจกรรม (Pretest) ในรายทักษะการยืน ทักษะการเดิน ทักษะการวิ่งและทักษะการกระโดดนักเรียนชั้นอนุบาลปีที่ 1/1 จำนวน 18 คน เป็นระยะเวลา 1 สัปดาห์ ซึ่งได้ทำการสังเกตและใช้บันทึกแบบประเมินพัฒนาการทางร่างกาย

2.3 ดำเนินการทดลองกับกลุ่มตัวอย่างนักเรียนชั้นอนุบาลปีที่ 1/1 กลุ่ม จำนวน 20 คนโดยใช้ชุดกิจกรรมการเคลื่อนไหวเชิงสร้างสรรค์เพื่อส่งเสริมพัฒนาการทางร่างกาย เป็นเวลา 4 สัปดาห์ สัปดาห์ละ 5 วัน คือ วันจันทร์ – วันศุกร์ ในช่วงเวลา 9.00- 9.15 น. เพื่อเก็บข้อมูลพื้นฐาน สังเกตและบันทึกผล

2.4 ดำเนินการทดลองโดยให้กลุ่มตัวอย่างได้เรียนรู้ตามกำหนดในชุดกิจกรรมการเคลื่อนไหวเชิงสร้างสรรค์เพื่อส่งเสริมพัฒนาการทางร่างกาย แยกตามทักษะการยืน ทักษะการเดิน ทักษะการวิ่งและทักษะการกระโดด โดยมีขั้นตอนดังนี้

ขั้นนำ ขั้นนี้จะเป็นการอบอุ่นร่างกายเตรียมความพร้อมของกล้ามเนื้อ ข้อต่อ ระบบหายใจตลอดจนอวัยวะต่างๆ ให้พร้อม

ขั้นดำเนินกิจกรรม ในขั้นนี้เป็นการฝึกการเคลื่อนไหวร่างกายอย่างต่อเนื่อง จะใช้การเล่าเรื่องแล้วให้เคลื่อนไหวตามจินตนาการจากเรื่องราวที่เล่าโดยใช้ทักษะการยืน ทักษะการเดิน ทักษะการวิ่ง และทักษะการกระโดด

ขั้นสรุป ขั้นนี้จะเป็นการเคลื่อนไหวร่างกายที่ยืดและผ่อนคลายกล้ามเนื้อทั้งหมดโดยเฉพาะความอ่อนตัวโดยใช้ท่าทาง หรือ นอนบอบบาทของครูกระตุ้นให้เด็กเคลื่อนไหวร่างกายและให้ความช่วยเหลือเมื่อเด็กต้องการ เพื่อเพิ่มพัฒนาการทางร่างกาย

2.5 ประเมินพัฒนาการทางด้านร่างกายของนักเรียนชั้นอนุบาลปีที่ 1/1 และสรุปผลการประเมินพัฒนาการทางด้านร่างกายของนักเรียนชั้นอนุบาลปีที่ 1/1 หลังการใช้ชุดกิจกรรม (Posttest) ทั้ง 4 สัปดาห์ และสอบถามความพึงพอใจนักเรียนต่อการใช้ชุดกิจกรรมหลังการทดลอง เก็บรวบรวมข้อมูลนำข้อมูลมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ดังต่อไปนี้

1. วิเคราะห์ประสิทธิภาพของชุดกิจกรรมการเคลื่อนไหวเชิงสร้างสรรค์เพื่อส่งเสริมพัฒนาการทางร่างกายของนักเรียนชั้นอนุบาลปีที่ 1 ตามเกณฑ์ E1/E2 (80/80)
2. ดัชนีประสิทธิผลของชุดกิจกรรมการเคลื่อนไหวเชิงสร้างสรรค์เพื่อส่งเสริมพัฒนาการทางร่างกายของนักเรียนชั้นอนุบาลปีที่ 1 ตามเกณฑ์ (E.I.)
3. วิเคราะห์เปรียบเทียบผลการใช้ชุดกิจกรรมการเคลื่อนไหวเชิงสร้างสรรค์เพื่อส่งเสริมพัฒนาการทางร่างกายของนักเรียนชั้นอนุบาลปีที่ 1 ก่อนและหลัง (One Group Pre-test Post-test Design) การใช้ชุดกิจกรรมเคลื่อนไหวเชิงสร้างสรรค์เชิงสร้างสรรค์เพื่อส่งเสริมพัฒนาการทางร่างกาย ใช้การทดสอบค่า t แบบ (dependent samples)
4. วิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้ชุดกิจกรรมโดยหาค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล (Research Conclusions and Discussion)

จากการนำชุดกิจกรรมการเคลื่อนไหวเชิงสร้างสรรค์เพื่อส่งเสริมพัฒนาการทางร่างกายของนักเรียนชั้นอนุบาลปีที่ 1 ไปใช้ในการจัดประสบการณ์ ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ประสิทธิภาพของชุดกิจกรรมการเคลื่อนไหวเชิงสร้างสรรค์เพื่อส่งเสริมพัฒนาการทางร่างกายของนักเรียนชั้นอนุบาลปีที่ 1 ที่สร้างขึ้น ในภาพรวม มีประสิทธิภาพ 86.75/83.03 และเมื่อพิจารณาเป็นรายเรื่อง ชุดกิจกรรมการเคลื่อนไหวเชิงสร้างสรรค์เพื่อส่งเสริมพัฒนาการทางร่างกายของนักเรียนชั้นอนุบาลปีที่ 1 มีประสิทธิภาพ ตามเกณฑ์มาตรฐาน 80/80 ทั้ง 4 ชุด โดยชุดกิจกรรมชุดที่ 1 มีประสิทธิภาพ 89.00/87.50 ชุดกิจกรรมชุดที่ 2 มีประสิทธิภาพ 88.00/83.33 ชุดกิจกรรมชุดที่ 3 มีประสิทธิภาพ 86.00/80.00 ชุดกิจกรรมชุดที่ 4 มีประสิทธิภาพ 85.00/81.25 ทั้งนี้ เนื่องจากการสร้างชุดกิจกรรมการเคลื่อนไหวเชิงสร้างสรรค์เพื่อส่งเสริมพัฒนาการทางร่างกายของนักเรียนชั้นอนุบาลปีที่ 1 มีขั้นตอนการสร้างเป็นระบบและครอบคลุมเนื้อหาสาระที่กำหนดไว้ ได้แก่ ศึกษาวิเคราะห์ แนวคิด หลักการจัดการศึกษา และสาระสำคัญของหลักสูตรการศึกษาปฐมวัย ศึกษาประสบการณ์สำคัญ สาระที่ควรเรียนรู้ มาตรฐานคุณลักษณะที่พึงประสงค์ การกำหนดตัวบ่งชี้และสภาพที่พึงประสงค์ จากคู่มือหลักสูตรการศึกษาปฐมวัย พุทธศักราช 2560 ทฤษฎีและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และวิเคราะห์สังเคราะห์สภาพปัจจุบันและปัญหาการจัดกิจกรรมประจำวัน ของเด็กปฐมวัยชั้นอนุบาลปีที่ 1 โรงเรียนอนุบาลบ้านเหนือเขมราฐ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต 2 จากนั้นนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ สังเคราะห์ มากำหนดกิจกรรมและสาระที่เด็กควรเรียนรู้ ให้สอดคล้องกับหลักสูตรการศึกษาปฐมวัยและมาตรฐานคุณลักษณะที่พึงประสงค์ โดยเน้นการพัฒนาทางด้านร่างกายของเด็กปฐมวัย ส่งเสริมและพัฒนาเด็กให้เกิดทักษะการยืน ทักษะการเดิน ทักษะการวิ่ง และทักษะการกระโดด และได้สร้างชุดกิจกรรมการเคลื่อนไหวเชิงสร้างสรรค์เพื่อ

ส่งเสริมพัฒนาการทางร่างกายของนักเรียนชั้นอนุบาลปีที่ 1 จำนวน 4 ชุด นอกจากนี้ยังได้มีการหาคุณภาพของชุดกิจกรรมการเคลื่อนไหวเชิงสร้างสรรค์เพื่อส่งเสริมพัฒนาการทางร่างกายของนักเรียนชั้นอนุบาลปีที่ 1 โดยการปรึกษาผู้เชี่ยวชาญและได้ทำการทดลองก่อนนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริงอย่างเป็นระบบและปรับปรุง แก้ไขชุดกิจกรรมการเคลื่อนไหวเชิงสร้างสรรค์เพื่อส่งเสริมพัฒนาการทางร่างกายของนักเรียนชั้นอนุบาลปีที่ 1 ตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญให้มีความสมบูรณ์เหมาะสมสำหรับการจัดประสบการณ์ และโดยพื้นฐานของนักเรียนชั้นอนุบาล 1 ทุกคนมีความพร้อมในการร่วมกิจกรรมครูผู้สอนได้ดำเนินการจัดกิจกรรมอย่างเหมาะสม สนุกสนาน สอดคล้องกับวัยของนักเรียน สอดคล้องกับงานวิจัยของ กาญจนา ชูเกิด (2559) ได้ศึกษาการพัฒนาความเชื่อมั่นในตนเองของนักเรียนชั้นอนุบาลปีที่ 2 โดยการจัดกิจกรรมเคลื่อนไหวและจังหวะประกอบเพลง มีวัตถุประสงค์เพื่อหาประสิทธิภาพของกิจกรรมเคลื่อนไหวและจังหวะให้มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 80/80 ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพของกิจกรรมเคลื่อนไหวและจังหวะประกอบเพลงมีประสิทธิภาพ เท่ากับ 2.79/84.17 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่ตั้งไว้ 80/80 การศึกษาสอดคล้องกับ ทัตยา ปรีดิศรี (2557) ได้ศึกษาผลการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างสรรค์ส่งเสริมและพัฒนาความเชื่อมั่นในตนเองที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ สำหรับเด็กปฐมวัยชั้นอนุบาลปีที่ 3 ผลการศึกษา พบว่า ประสิทธิภาพของคู่มือครูชุดการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างสรรค์ส่งเสริมและพัฒนาความเชื่อมั่นในตนเองที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ สำหรับเด็กปฐมวัย และคู่มือครูการจัดกิจกรรมส่งเสริมความเชื่อมั่นในตนเองที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ สำหรับเด็กปฐมวัย ชั้นอนุบาลปีที่ 3 มีประสิทธิภาพ 87.05/88.18 สูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด 80/80

2. ค่าดัชนีประสิทธิผลของการจัดประสบการณ์การเรียนรู้โดยใช้ชุดกิจกรรมการเคลื่อนไหวเชิงสร้างสรรค์เพื่อส่งเสริมพัฒนาการทางร่างกายของนักเรียนชั้นอนุบาลปีที่ 1 ทั้ง 4 ชุด เท่ากับ 0.69 แสดงว่านักเรียนมีความก้าวหน้าทางด้านพัฒนาการทางร่างกายเพิ่มขึ้น 0.69 หรือคิดเป็นร้อยละ 69.00 ทั้งนี้เนื่องจากชุดกิจกรรมการเคลื่อนไหวเชิงสร้างสรรค์เพื่อส่งเสริมพัฒนาการทางร่างกายของนักเรียนชั้นอนุบาลปีที่ 1 ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 80/80 และการประเมินพัฒนาการหลังการใช้ชุดกิจกรรมการเคลื่อนไหวเชิงสร้างสรรค์สูงกว่าก่อนการใช้ นอกจากนี้ นักเรียนยังมีความพร้อมในการเข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้อีกด้วย สอดคล้องกับแนวคิดของกรมวิชาการ (2545) ที่กล่าวว่า ดัชนีประสิทธิผล (E.I.) เป็นค่าแสดงความก้าวหน้าของผู้เรียน ดัชนีประสิทธิผลควรมีค่า 0.50 ขึ้นไป สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวรรณี สร้อยเสนา (2559) ได้ศึกษาผลการจัดกิจกรรมเคลื่อนไหวเชิงพิลาทีสที่มีต่อพัฒนาการด้านร่างกายของเด็กปฐมวัย ผลการวิจัยพบว่า เด็กปฐมวัยที่ได้รับการจัดกิจกรรมเคลื่อนไหวเชิงพิลาทีส โดยการจัดกิจกรรมเคลื่อนไหวเชิงพิลาทีสส่งผลต่อพัฒนาการด้านร่างกายโดยรวมร้อยละ 79 (E.I.=.79) และรายทักษะคือ ทักษะการเดินร้อยละ 73 (E.I.=.73) ทักษะการยืนร้อยละ 80 (E.I.=.80) และทักษะการกระโดดร้อยละ 85 (E.I.=.85) ตามลำดับ แสดงว่าการจัดกิจกรรมเคลื่อนไหวเชิงสร้างสรรค์ ช่วยให้พัฒนาการด้านร่างกายของเด็กปฐมวัยโดยรวมและรายทักษะเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้นอย่างชัดเจน อีกทั้งกระบวนการจัดกิจกรรมการเคลื่อนไหวเชิงสร้างสรรค์มีประสิทธิภาพ มีส่วนช่วยให้นักเรียนได้แสดงออกถึงความรู้สึกละและความคิดภายในผ่านท่าทางการเคลื่อนไหวที่สะท้อนถึงความคิดของนักเรียนอย่างสร้างสรรค์ ครูเปิดโอกาสให้นักเรียนได้เคลื่อนไหวร่างกายอย่างอิสระ นักเรียนได้เกิดความคิด ซึ่งนักเรียนจะนำท่าทางการเคลื่อนไหวผสมผสานกับความรู้สึก เกิดความสุนทรียะ และความคิดสร้างสรรค์ที่เกิดจากนักเรียนเอง ดังที่ Edwards (2006) กล่าวว่า การร้องเพลง การเคลื่อนไหวร่างกาย และการเต้น ไม่ใช่ทำเพื่อความสนุกเท่านั้น แต่เป็นการเปิดโอกาสให้นักเรียนได้เรียนรู้การฟัง การตอบสนอง การเลียนแบบ และการใช้เสียง นิ้วมือ มือ แขน และส่วนอื่น ๆ ของร่างกาย เพื่อนำไปสู่ความคิดสร้างสรรค์และความสามารถพิเศษของนักเรียนโดยเฉพาะด้านจินตนาการ ที่กระตุ้นความคิดสร้างสรรค์ของนักเรียนได้ นอกจากนั้น Thomas (2011) กล่าวว่า เมื่อนักเรียนเคลื่อนไหวร่างกายนักเรียนจะมีประสบการณ์เกี่ยวกับองค์ประกอบต่าง ๆ ซึ่งการ

เคลื่อนไหวเป็นสิ่งที่จำเป็นพื้นฐานของการพัฒนาทั้ง 4 ด้าน ของเด็กปฐมวัย ดังนั้นจึงต้องหาวิธีการจัดกิจกรรมเคลื่อนไหว และจังหวะรูปแบบที่น่าสนใจและเหมาะสม

3. ผลการเปรียบเทียบพัฒนาการทางด้านร่างกายระหว่างก่อนและหลังการจัดประสบการณ์จากการใช้ชุดกิจกรรมการเคลื่อนไหวเชิงสร้างสรรค์เพื่อส่งเสริมพัฒนาการทางร่างกายของนักเรียนชั้นอนุบาลปีที่ 1 นักเรียนมีพัฒนาการทางด้านร่างกายหลังการจัดประสบการณ์สูงกว่าก่อนการจัดประสบการณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้เนื่องจากกิจกรรมที่มีอยู่ในชุดกิจกรรมการเคลื่อนไหวเชิงสร้างสรรค์เพื่อส่งเสริมพัฒนาการทางร่างกายของนักเรียนชั้นอนุบาลปีที่ 1 ทั้ง 4 ชุด ทำให้นักเรียนพัฒนาการทางด้านร่างกายสูงขึ้นจริง เด็กได้เรียนรู้และส่งเสริมพัฒนาการทางร่างกายทั้ง 4 ด้าน ทั้งทักษะการยืน ทักษะการเดิน ทักษะการวิ่ง และทักษะการกระโดด ซึ่งผู้วิจัยได้มีการศึกษาค้นคว้า ออกแบบวางแผนการสร้างชุดกิจกรรมเคลื่อนไหวเชิงสร้างสรรค์และมีขั้นตอนในการสร้างอย่างเป็นระบบ จึงทำให้เด็กมีความสนใจที่จะเรียนรู้จากกิจกรรมต่าง ๆ สอดคล้องกับแนวคิดของสิริมา ภิญโญนันตพงษ์(2550) ที่ระบุว่ากิจกรรมการเคลื่อนไหวเชิงสร้างสรรค์เป็นกิจกรรมที่ช่วยพัฒนาอวัยวะ ทุกส่วนของเด็กให้มีความสัมพันธ์อันดีในการเคลื่อนไหว ส่งเสริมให้เด็กได้รับความสนุกสนานกล้าแสดงออกตามความคิด อารมณ์ต่าง ๆ และจินตนาการของตนเองเป็นทางหนึ่งที่จะช่วยให้เด็กได้แสดงอารมณ์ไม่ติดขัดต่าง ๆ โดยไม่ต้องเกรงกลัวผู้อื่น นอกจากนั้นยังส่งเสริมการพัฒนาทางภาษาและสังคมความร่วมมือในหมู่คณะ ช่วยให้ความสัมพันธ์ระหว่างครูกับเด็กและเด็กกับเด็กมีมากขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของวรศักดิ์ เพียรชอบ (2561) ที่กล่าวถึงความสำคัญของการเคลื่อนไหวที่จะช่วยให้เด็กได้เรียนรู้การเคลื่อนไหวส่วนต่าง ๆ ของร่างกาย และสามารถพัฒนาความสามารถในการเคลื่อนไหวมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น จนกระทั่งสามารถที่จะมีทักษะในการเคลื่อนไหวในแต่ละอย่างต่อไป และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวรรณี สร้อยเสนา (2559) ได้ศึกษาผลการจัดกิจกรรมเคลื่อนไหวเชิงพิลาทีสที่มีต่อพัฒนาการด้านร่างกายของเด็กปฐมวัย ผลการวิจัยพบว่า เด็กปฐมวัยที่ได้รับการจัดกิจกรรมเคลื่อนไหวเชิงพิลาทีสก่อนและหลังการทดลอง มีระดับคะแนนพัฒนาการด้านร่างกายแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งโดยรวม และรายทักษะ คือ ทักษะการเดิน ทักษะการยืน ทักษะการกระโดด นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของละไม สีหาอาจ (2551) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การส่งเสริมพัฒนาการด้านร่างกายของเด็กปฐมวัยโดยใช้กิจกรรมเคลื่อนไหวเชิงสร้างสรรค์ ผลการศึกษาพบว่า กิจกรรมเคลื่อนไหวเชิงสร้างสรรค์ ส่งผลต่อพัฒนาการทางร่างกายอย่างชัดเจน จากผลการศึกษาเหล่านี้แสดงให้เห็นว่า ชุดกิจกรรมการเคลื่อนไหวเชิงสร้างสรรค์เพื่อส่งเสริมพัฒนาการทางร่างกายของนักเรียนชั้นอนุบาลปีที่ 1 ที่สร้างขึ้น ทำให้นักเรียนมีพัฒนาการทางด้านร่างกายสูงขึ้นจริง

4. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อชุดกิจกรรมการเคลื่อนไหวเชิงสร้างสรรค์เพื่อส่งเสริมพัฒนาการทางร่างกายของนักเรียนชั้นอนุบาลปีที่ 1 โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากผู้วิจัยดำเนินการสร้างชุดกิจกรรมการเคลื่อนไหวเชิงสร้างสรรค์เพื่อส่งเสริมพัฒนาการทางร่างกายของนักเรียนชั้นอนุบาลปีที่ 1 โดยคำนึงถึงจิตวิทยาการเรียนรู้ ความสนใจ ความต้องการของเด็กเป็นสำคัญสอดคล้องกับความแตกต่างระหว่างบุคคล รวมทั้งมีกิจกรรมที่หลากหลาย สนุกสนาน การเคลื่อนไหวเชิงสร้างสรรค์ มีส่วนสำคัญต่อการพัฒนาการด้านต่าง ๆ เพราะเด็กจะได้เรียนรู้ จากการเคลื่อนไหว ตลอดจนความรู้สึกรักใคร่และจินตนาการ ทำให้เด็กเกิดความคิด การแสดงออก อารมณ์ จากตัวเด็กได้อย่างอิสระ สอดคล้องกับแนวคิดของพัฒนา พรหมณี และคณะ (2563) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นภาวะของอารมณ์ ความรู้สึกร่วม ของบุคคลที่มีต่อการเรียนรู้ จากผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของ กาญจนา ชูเกิด (2559) ได้ศึกษาการพัฒนาความเชื่อมั่นในตนเองของนักเรียนชั้นอนุบาลปีที่ 2 โดยการจัดกิจกรรมเคลื่อนไหวและจังหวะประกอบเพลง ผลการศึกษาด้านความพึงพอใจ พบว่า นักเรียนชั้นอนุบาลปีที่ 2 มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับ

มากและสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชาลิสสา อูมา (2560) ได้ศึกษาการพัฒนาความเชื่อมั่นในตนเองของนักเรียนชั้นอนุบาลปีที่ 1 โรงเรียนบ้านบุติ โดยใช้กิจกรรมเคลื่อนไหวและจังหวะประกอบเพลง โดยนักเรียนมีส่วนร่วมในการผลิตสื่อ ผลการศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนชั้นอนุบาลปีที่ 1 ที่มีต่อการจัดกิจกรรมเคลื่อนไหวและจังหวะประกอบเพลง โดยนักเรียนมีส่วนร่วมในการผลิตสื่อ พบว่า อยู่ในระดับมาก จากผลการศึกษาเหล่านี้แสดงให้เห็นว่า ชุดกิจกรรมการเคลื่อนไหวเชิงสร้างสรรค์เพื่อส่งเสริมพัฒนาการทางร่างกายของนักเรียนชั้นอนุบาลปีที่ 1 ที่สร้างขึ้น ทำให้นักเรียนมีความพึงพอใจจริง

ประโยชน์ที่ได้จากการวิจัย (Contribution of the Study)

1. ทำให้นักเรียนชั้นอนุบาลปีที่ 1 โรงเรียนอนุบาลบ้านเหนือเขมราฐ ตำบลเขมราฐ อำเภอเขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 2 เกิดการพัฒนาคุณภาพการเรียนรู้ที่เต็มตามศักยภาพของเด็กแต่ละคน ส่งเสริมพัฒนาการทางร่างกายที่เหมาะสมตามวัย
2. ครูได้แนวทางในการจัดกิจกรรมการเคลื่อนไหวเชิงสร้างสรรค์เพื่อส่งเสริมพัฒนาการทางร่างกายสำหรับนักเรียนและการทำงานวิจัยเรื่องอื่น ๆ ต่อไป

เอกสารอ้างอิง (References)

- กรมวิชาการ. (2545). *การวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนรู้ตามหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน*. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.
- กาญจนา ชูเกิด. (2559). *การพัฒนาความเชื่อมั่นในตนเองของนักเรียนชั้นอนุบาลปีที่ 2 โดยการจัดกิจกรรมเคลื่อนไหวและจังหวะประกอบเพลง*. ตรีง: โรงเรียนบ้านควนยาง.
- กุลยา ตันติผลาชีวะ. (2552). *รูปแบบการเรียนการสอนปฐมวัยศึกษา*. มิตรสัมพันธ์กราฟฟิค.
- ชาลิสสา อูมา. (2560). *การพัฒนาความเชื่อมั่นในตนเองของนักเรียนชั้นอนุบาลปีที่ 1 โรงเรียน บ้านบุติ โดยใช้กิจกรรมเคลื่อนไหวและจังหวะประกอบเพลง โดยนักเรียนมีส่วนร่วมในการผลิตสื่อ*. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต 1.
- ทวีพร วรรณ. (2552). *การศึกษาความสามารถในการใช้กล้ามเนื้อมัดใหญ่ของเด็กกลุ่มอาการดาวน์ระดับอนุบาล โดยการใช้กิจกรรมการเล่นแบบบูรณาการและการเสริมแรงทางบวก*. [ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต]. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ทศยา ปริดิศรี. (2557). *ผลการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างสรรค์ส่งเสริมและพัฒนาความเชื่อมั่นในตนเองที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ สำหรับเด็กปฐมวัยชั้นอนุบาลปีที่ 1 โดยใช้คู่มือครู ชุดการจัดกิจกรรมสร้างสรรค์เพื่อพัฒนาความเชื่อมั่นในตนเองที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ*. นครสวรรค์: โรงเรียนเทศบาลวัดช่องศรีศรีสิทธิธรรมาราม.
- ทิพย์ธญา อุ่นท้าว และปวีณา ลิ้มปิทีปการ (2565) ศึกษาผลของกิจกรรมเคลื่อนไหวอย่างสร้างสรรค์ ต่อทักษะการคิดเชิงบริหารในเด็กปฐมวัยกรณีศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กแห่งหนึ่งในจังหวัดศรีสะเกษ. *วารสารศูนย์อนามัยที่ 9*, 16(3), 834-850.
- ทิศนา ขมมณี (2545). *วิทยาการด้านการคิด*. กรุงเทพฯ: เดอะมาสเตอร์กรุ๊ป แมเนจเม้นท์.
- นาริรัตน์ จันทวฤทธิ์ นันทา โพธิ์คำ และวิภา ภาคมฤค (2564) ดนตรี กิจกรรมเคลื่อนไหว และจังหวะ เพื่อส่งเสริมพัฒนาทักษะทางด้านร่างกายของเด็กปฐมวัย. *วารสารพุทธปรัชญาวิวัฒน์*, 5(2), 237-248.
- บุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์. (2553). *สถิติวิเคราะห์และโปรแกรมคอมพิวเตอร์*. ม.ป.พ.

- พัฒนา พรหมณี ยูพิน พิทยาวัฒน์ชัย และจิระศักดิ์ ทัพพา. (2563). แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจและการสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจในงาน. *วารสารวิชาการสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย (สสอท.)*, 26 (1), 59-6.
- มัทธนี ตูลยาทร. (2522). *เพลงประกอบกิจกรรมและเสริมประสบการณ์ในระดับอนุบาลศึกษา*. ขอนแก่น: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- เยาวพา เดชคุปต์. (2540). *ดนตรีและกิจกรรมเข้าจังหวะ*. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- ละไม สีหาอาจ. (2551). *การส่งเสริมพัฒนาการด้านร่างกายของเด็กปฐมวัยโดยการจัดกิจกรรมเชิงสร้างสรรค์* [ปริญญา นิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- วาโร เพ็งสวัสดิ์. (2542). *การวิจัยทางการศึกษาปฐมวัย*. [วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต] สกลนคร: สถาบันราชภัฏสกลนคร.
- วรศักดิ์ เพียรชอบ (2561). *รวบรวมบทความเกี่ยวกับปรัชญา หลักการ วิธีสอน และการวัดเพื่อประเมินผลทางการพลศึกษา*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ. (2560). *แผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2560-2579*. กรุงเทพฯ: พริกหวานกราฟฟิค.
- สำนักวิชาการและมาตรฐานการศึกษา. (2551). *คู่มือหลักสูตรการศึกษาปฐมวัย พุทธศักราช 2546 (สำหรับเด็ก อายุ 3-5 ปี)*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ สกสค. ลาดพร้าว.
- สุวรรณี สร้อยเสนา. (2559). ผลการจัดกิจกรรมเคลื่อนไหวเชิงพิลาทีสที่มีต่อพัฒนาการ ด้านร่างกายของเด็กปฐมวัย. *วารสารวิจัยราชภัฏพระนคร สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 11(1), 90-101.
- Edwards. C., L. (2006). *The creative arts : A process approach for teacher and children*. New Jersey: Pearson education.
- Gesell, A. (1940). *The first five year of life : A guide to the study of the pre school child*. New York : Harper.
- Ruzimbaev, M. A. (2021). Methodological methods of teaching children for movement activity in the process of physical education classes. *INTERNATIONAL SCIENTIFIC RESEARCH JOURNAL*, 2(4), 313-322.
- Thomas, J.W. (2011). Creativity through music and movement. *Illionois Music Educator*. 72, 98-99.

บทความวิจัย

การพัฒนาแบบการบริหารสถานศึกษาแบบมีส่วนร่วม เพื่อส่งเสริมการจัดการเรียนรู้ที่มี
ประสิทธิผล (PrPE Model) โรงเรียนบ้านจันทย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
อุบลราชธานี เขต 3

อัมรินทร์ จาระงับ

ผู้อำนวยการสถานศึกษา

โรงเรียนบ้านจันทย์ ตำบลวาริน อำเภอสว่างเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี

อีเมล: Amarin.ja59@gmail.com, เบอร์โทร. 089-8922259

บทคัดย่อ

การศึกษาการพัฒนาแบบการบริหารสถานศึกษาแบบมีส่วนร่วม เพื่อส่งเสริมการจัดการเรียนรู้ ที่มีประสิทธิผล (PrPE Model) ของโรงเรียนบ้านจันทย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 3 เป็นการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน ประกอบด้วย การวิจัยเชิงคุณภาพ และการวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาวิเคราะห์สภาพปัจจุบันและความต้องการพัฒนารูปแบบ 2) เพื่อสร้างรูปแบบ 3) เพื่อทดลองใช้รูปแบบและ 4) เพื่อประเมินและปรับปรุงรูปแบบการบริหารสถานศึกษาแบบมีส่วนร่วม เพื่อส่งเสริมการจัดการเรียนรู้ที่มีประสิทธิผล ผู้ให้ข้อมูลในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหาร ครู นักเรียน คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานและผู้ปกครอง ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย มี 6 ขั้นตอน ใน 3 รอบ คือ R_1D_1 , R_2D_2 , และ R_3D_3 สถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (%) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ตรวจสอบประสิทธิภาพของนวัตกรรมด้วยค่า E_1/E_2 และค่าที (t-test)

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของโรงเรียน คือ มีรูปแบบจัดการเรียนรู้ที่เน้นการเรียนรู้เพื่อเลื่อนระดับชั้นและความจำมากกว่าความเข้าใจ ส่งผลให้ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนอยู่ในระดับต่ำ การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน 4 งานในสถานศึกษา ที่เกิดประสิทธิผลและผลงานเชิงประจักษ์ที่เป็นรูปธรรมยังมีน้อย สภาพความต้องการของครูผู้สอนและนักเรียนที่ต้องการให้มีการพัฒนารูปแบบการบริหารสถานศึกษา มีค่าเฉลี่ยที่ 3.76 และ 3.91 อยู่ในระดับมาก 2) รูปแบบการบริหารสถานศึกษาที่พัฒนาขึ้น คือ รูปแบบการบริหารสถานศึกษาแบบมีส่วนร่วม เพื่อส่งเสริมการจัดการเรียนรู้ที่มีประสิทธิผล (PrPE Model) ของโรงเรียนบ้านจันทย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 3 จัดทำขึ้นเป็นหนังสือคู่มือการบริหารสถานศึกษา มีเนื้อหาสำคัญประกอบด้วยขั้นตอน 3 ขั้นตอน 6 กระบวนการ คือ ขั้นตอน 1 การวิเคราะห์ปัญหา (Problems: Pr) ขั้นตอน 2 การดำเนินงานโดยการมีส่วนร่วมของผู้ที่เกี่ยวข้อง (Participation: P) ประกอบด้วย การมีส่วนร่วมในกระบวนการบริหารสถานศึกษา เพื่อให้เกิดประสิทธิผล 6 องค์ประกอบ คือ (1) การสร้างความตระหนัก (2) การสอนงานระบบที่เลี้ยง (3) การลงมือปฏิบัติโดยใช้วงจรคุณภาพ (4) การสะท้อนผลการทำงานและต่อยอด (5) การจัดระบบข้อมูลสารสนเทศ (6) การสร้างทีมงานเครือข่าย และขั้นตอนที่ 3 ผลลัพธ์ (Effectiveness: E) ที่เกิดจากการนำรูปแบบไปใช้ ในสถานศึกษา 3) ผลการประเมินประสิทธิภาพ จากการทดลองใช้รูปแบบ รอบที่ 1 พบว่า ด้านผลการดำเนินการมีผลการดำเนินการสูงกว่าด้านกระบวนการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 รอบที่ 2 พบว่า ผลการดำเนินงาน

4 งานในสถานศึกษา บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้และมีผลการดำเนินงานเชิงประจักษ์ ได้รับการยกย่องเชิดชูเกียรติ ทั้งในด้านครูผู้สอน และสถานศึกษาเป็นโรงเรียนต้นแบบได้ 4) ผลการประเมินการใช้รูปแบบ พบว่า ผลการประเมินประสิทธิผลของการใช้รูปแบบรอบที่ 1 พบว่า ผลการทดสอบทางการศึกษาระดับชาตินัยพื้นฐาน (O-Net) เพิ่มขึ้นจากปีการศึกษาที่ผ่านมา คิดเป็นร้อยละ 7.53 และรอบที่ 2 พบว่า ผลการประเมินหนังสือคู่มือมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.65 และผลการประเมินความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยที่ 4.85 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

คำสำคัญ : การพัฒนารูปแบบ, การบริหารสถานศึกษาแบบมีส่วนร่วม, การจัดการเรียนรู้ที่มีประสิทธิผล

Received: October 1, 2022, Revised: December 3, 2022, Accepted: December 9, 2022

**THE DEVELOPMENT OF PARTICIPATORY SCHOOL ADMINISTRATION MODEL TO
PROMOTE EFFECTIVE LEARNING OF BAN JANTHAI SCHOOL IN UBON RATCHATHANI
PRIMARY EDUCATIONNAL SERVICE AREA OFFICE 3. (PrPE Model)**

Amarin Jarangab

school director

Ban Chanthai School, Warin Subdistrict, Si Mueang Mai District

Ubon Ratchathani Province

Email: Amarin.ja59@gmail.com, Tel. 089-8922259

Abstract

A study on the development of participatory school administration model to promote effective learning of Ban Janthai School in Ubon Ratchathani Primary Educational Service Area Office 3 (PrPE Model) is a research and development by mixed methodology. The purpose of research to: 1) To study and analyze current conditions to develop an effective model of participatory school administration 2) To create an effective participatory school administration model. 3) To experiment with an effective participatory school administration model and 4) to evaluate and improve the effective model. They are populations: School Directors, teachers, student and committee of Basic educational school. The research including 6 steps in 3 circles. Step1: Analysis Research (R_1). Step 2: Design and Development (D_1). Step 3: Implementation Research (R_2). Step 4: Evaluation Development (D_2). Step 5: Implementation Research (R_3) and Step 6: Evaluation Development (D_3). Statistics and data analyze in research are using mean, percentage, standard diviation, effective Index and t-test.

Research findings were as follows:

1) The results of the analysis of basic school data were that there was a learning management model that emphasized learning to advance grade levels and memory rather than comprehension. As a result, student achievement is low. The participation in the implementation of 4 tasks in educational institutions are few effective and concrete empirical works. The needs of teachers and students who want to develop the school administration model are mean of 3.76 and 3.91 were at a high level. 2) The educational institution administration model that was developed is called "The development of participatory school administration model to promote effective learning of Ban Janthai School in Ubon Ratchathani Primary Educational Service Area Office 3 (PrPE Model)." It's a book. The aim of book is development method to promote school. They are including 3 steps and 6 process: step1 is problems analysis. Step 2 is participatory process. They are 6 processes. (1) Awareness process (2) Mentoring process (3) Action with PDCA process (4) Refection & Development process (5) Information process (6) Network process. And step 3 Effectiveness of school. 3) Performance evaluation results of research an experiment in the

first round, it was found that the performance aspect had higher performance than the process aspect and statistically significant at the .05 level. In the second round, it was found that the results of 4 work in school are successful. The school has been honored both in terms of teachers and educational institutions can be model schools. Ana 4) Assessment results are: In the first round, the Ordinary National Educational Test (O-Net) of school are increased from the previous academic year. Accounted for 7.53%. In the second round, it was found that the result of the manual book evaluation was appropriate at the highest level. The total average was 4.65. And the results of the satisfaction assessment on the participatory school administration model the overall was 4.85. It was at the highest level of satisfaction.

Keywords: *Development Model, Participatory School Administration, Effective Learning*

คำขอบคุณ (Acknowledgement): ขอขอบพระคุณ ว่าที่ร้อยตรี ดร.เจษฎาภรณ์ พรหมทองแสน ศึกษาธิการภาคสำนักงาน ศึกษาธิการภาค 17 นายสมโภชน์ เศรษฐาวันศ์ ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 3 รศ. ดร.จิณณวัตร ปะโคทั้ง ประธานคณะกรรมการคชภูมิตต สาขากาบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ อุบลราชธานี ดร. อภิสิทธิ์ บุญยา ตำแหน่งอาจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์ วิทยาลัยนครราชสีมา และนายอิทธิชัย สิงห์ธีร ผู้อำนวยการสถานศึกษาเชี่ยวชาญ โรงเรียนอนุบาลเทศบาลกระหาด จังหวัดสุรินทร์ ที่ได้กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญพิจารณา ความถูกต้อง และความเที่ยงตรงในด้านเนื้อหาของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ตลอดจนขอขอบคุณครอบครัวผู้วิจัยที่ให้การกำลังใจสนับสนุนด้านงบประมาณ คณะครูนักเรียนทุกคนที่ให้ความร่วมมือให้การสนับสนุนการให้ข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการวิจัย

บทนำ (Introduction)

ความท้าทายที่เป็นพลวัตของโลกศตวรรษที่ 21 ทั้งในส่วนที่เป็นแรงกดดันภายนอก ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงของ บริบทเศรษฐกิจและสังคมโลก อันเนื่องจากการปฏิวัติดิจิทัล (Digital Revolution) การเปลี่ยนแปลงสู่อุตสาหกรรม 4.0 (The Fourth Industrial Revolution) การดำเนินงานเพื่อบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ 2573 ที่ประเทศไทยได้ให้สัตยาบัน รวมทั้งผลกระทบของการเป็นประชาคมอาเซียน และความต้องการกำลังคนที่มีทักษะใน ศตวรรษที่ 21 ประกอบกับแรงกดดันจากภายในประเทศจากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรที่ส่งผลให้ประเทศเข้าสู่ สังคมสูงวัยอย่างสมบูรณ์ในอนาคตอันใกล้ การติดกับดักประเทศที่มีรายได้ปานกลางทศนคติ ความเชื่อ ค่านิยม วัฒนธรรม และพฤติกรรมของประชากรที่ปรับเปลี่ยนไปตามกระแสโลกาภิวัตน์ การเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศที่ส่งผลให้ ทรัพยากรธรรมชาติถูกทำลายและเสื่อมโทรมอย่างรวดเร็ว รวมทั้งระบบการศึกษาที่ยังมีปัญหามากมายประการ นับตั้งแต่ ปัญหาคุณภาพของคนไทยทุกช่วงวัย ปัญหาคุณภาพและมาตรฐานการจัดการศึกษาในทุกระดับ จุดอ่อนของระบบการศึกษา และการพัฒนาบุคลากรด้านวิทยาศาสตร์ ภาษาอังกฤษเทคโนโลยี และการบริหารจัดการศึกษาของสถานศึกษาที่ยังไม่ เหมาะสม ขาดความคล่องตัว ยังมีความเหลื่อมล้ำในด้านโอกาสและความเสมอภาคทางการศึกษา รวมทั้งปัญหาด้าน คุณธรรม จริยธรรม และการขาดความตระหนักถึงความสำคัญของการมีวินัย ความซื่อสัตย์สุจริต และการมีจิตสาธารณะ ของคนไทยส่วนใหญ่ ส่งผลกระทบต่อระบบการศึกษา ที่ต้องปรับเปลี่ยนให้สนองและรองรับความท้าทายดังกล่าว จึงมีความ

จำเป็นที่ประเทศไทยต้องปฏิรูปการศึกษา เพื่อให้ระบบการศึกษาเป็นกลไกหลักของการขับเคลื่อนประเทศ ภายใต้รัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทยฉบับใหม่ กรอบยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560 – 2579) และกรอบทิศทางของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 – 2564) เพื่อให้สามารถนำพาประเทศไปสู่ความมั่นคง มั่งคั่งและยั่งยืนในอีก 20 ปีข้างหน้า (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2560)

การศึกษาเป็นกระบวนการสำคัญในการพัฒนาคนให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ เพื่อการเป็นสมาชิกในสังคมที่ดี ซึ่งจะนำไปสู่ความเจริญ ความมั่นคง ความสุข ของสังคมโดยรวม ปัจจุบันการมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาของประชาชนในชุมชน ยังมีปัญหาบางประการคือ ผลจากการที่รัฐเข้าไปผูกขาดการศึกษา ทำให้ประชาชนในชุมชนไม่มีบทบาทเท่าที่ควร ทำให้การศึกษากลายเป็นสิ่งที่แปลกแยกจากชุมชน ความคาดหวังที่ประชาชนในชุมชนมีต่อสถานศึกษากับสิ่งที่สถานศึกษาปฏิบัติแตกต่างกัน ประชาชนไม่รัก ไม่ผูกพัน และไม่รู้สึกรู้ว่าต้องรับผิดชอบต่อสถานศึกษา เช่นเดียวกับสถานศึกษาไม่ให้ความสำคัญกับประชาชนในชุมชนมากนัก สถานศึกษาจัดการศึกษาตามนโยบายรัฐ โดยไม่คำนึงถึงความต้องการของประชาชน สาระในการจัดการศึกษาไม่ได้ปลูกฝังให้ผู้เรียนรู้สึกรัก ผูกพัน และภูมิใจในท้องถิ่นของตน สิ่งเหล่านี้ก่อให้เกิดผลกระทบตามมาอีกมากมาย เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว จำเป็นต้องส่งเสริมให้ประชาชนในชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมกับสถานศึกษาให้มากขึ้น การส่งเสริมต้องเข้าใจปัญหาและอุปสรรคของการมีส่วนร่วมระหว่างสถานศึกษากับ ชุมชน ต่อการส่งเสริมให้ประชาชนในชุมชนมีส่วนร่วมกับสถานศึกษา ได้เข้ามามีส่วนร่วมรับผิดชอบในการดำเนินงานของสถานศึกษา ได้แก่ สนับสนุนการดำเนินงาน การร่วมทำ ร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ติดตาม ตรวจสอบ และร่วมรับผลอันเกิดจากการดำเนินงานร่วมกันระหว่างสถานศึกษาและชุมชน โดยผู้ที่ควรมามีบทบาทมากที่สุดในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนกับการศึกษา คือ ผู้บริหารสถานศึกษา (ทรงพล เจริญคำ, 2552)

ปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันว่า การบริหารสถานศึกษามีความสำคัญ เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่จัดการทรัพยากรบริหาร ได้แก่ คน เงิน และวัสดุอุปกรณ์ เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายของสถานศึกษา ดังนั้นสถานศึกษาที่ประสบความสำเร็จในการจัดการศึกษาให้มีคุณภาพนั้น ควรมีรูปแบบในการบริหารคุณภาพการศึกษาที่มีประสิทธิภาพ เพื่อนำมาใช้เป็นกลไกในการขับเคลื่อนให้การดำเนินงานของสถานศึกษาบรรลุตามจุดมุ่งหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โรงเรียนบ้านจันทัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 3 เปิดทำการเรียนการสอนตั้งแต่ระดับชั้นอนุบาล 2 ถึงระดับชั้นประถมศึกษา ปีที่ 6 มีนักเรียนรวมทั้งสิ้นจำนวน 156 คน โดยมีเขตพื้นที่บริการจำนวน 4 หมู่บ้าน อาชีพผู้ปกครองนักเรียนร้อยละ 90 ประกอบอาชีพเกษตรกร ที่ผ่านมารโรงเรียนมีการบริหารจัดการสถานศึกษาทุกด้านอย่างต่อเนื่องตามนโยบายที่หน่วยงานต้นสังกัดกำหนด แต่ยังไม่ประสบผลสำเร็จในการดำเนินงานเท่าที่ควร จากข้อมูลรายงานการประเมินตนเองของสถานศึกษาในการศึกษาที่ผ่านมาในปีที่ผ่านมา พบว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนที่อยู่ในระดับดีเยี่ยมมีค่าเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ 86.22 ซึ่งผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียนเมื่อเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานของโรงเรียนยังอยู่ในระดับที่ไม่สูงนัก นอกจากนี้แล้วข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษายังใช้รูปแบบการจัดการเรียนการสอนแบบเดิมยังขาดการพัฒนาด้านนวัตกรรมและวิธีการสอนในรูปแบบใหม่ ๆ ตลอดจนการดำเนินงานทั้ง 4 งาน ในภาพรวมยังไม่ประสบผลสำเร็จอย่างแท้จริง ทั้งการประสานความร่วมมือในการพัฒนาสถานศึกษามีน้อยทั้งที่ชุมชน ผู้ปกครองนักเรียน พื้นที่ในเขตให้บริการของโรงเรียนมีความพร้อมในการเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาสถานศึกษา ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นยังไม่ชัดเจน (โรงเรียนบ้านจันทัย, 2561)

จากข้อมูลดังกล่าวมาข้างต้น จึงมีความจำเป็นที่จะต้องเร่งรัดการบริหารจัดการสถานศึกษาเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ เพื่อแก้ไขปัญหาที่ยังเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาการศึกษา ผู้วิจัยได้ตระหนักถึงปัญหาดังกล่าวที่เกิดขึ้นในสถานศึกษาที่

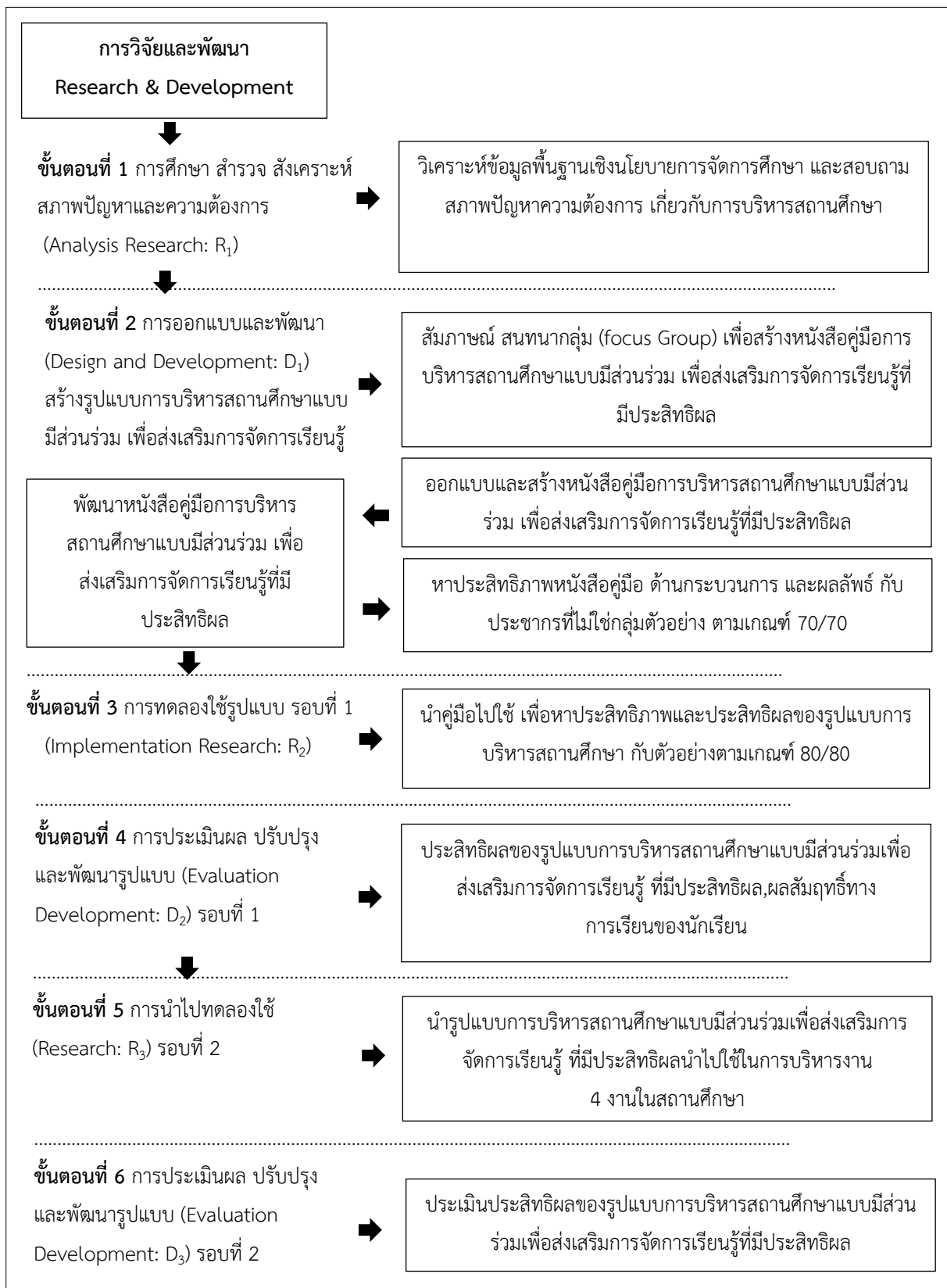
ปฏิบัติงานอยู่ และมีความมุ่งมั่นที่จะแก้ไขปัญหาดังกล่าว เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ชัดเจน เนื่องจากหัวใจหลักของการจัดการศึกษาที่สำคัญที่สุดคือ การพัฒนาผู้เรียนให้มีความรู้ สามารถนำความรู้ที่ได้ไปพัฒนาคุณภาพชีวิตของตนเองและสังคมได้ในอนาคตอย่างแท้จริง ผู้วิจัยจึงให้ความสำคัญในการศึกษาและการพัฒนารูปแบบการบริหารสถานศึกษาแบบมีส่วนร่วม เพื่อส่งเสริมการจัดการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ อย่างเป็นรูปธรรม เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ต่อนักเรียน ครูและบุคลากรทางการศึกษา โรงเรียนและชุมชนอย่างแท้จริง และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาสถานศึกษาให้มีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผลในการดำเนินงานทุกด้านเพิ่มมากขึ้น

ตัวแปรที่ศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

ตัวแปรต้น (Independent Variable) คือ รูปแบบการบริหารสถานศึกษาแบบมีส่วนร่วม เพื่อส่งเสริมการจัดการเรียนรู้ที่มีประสิทธิผลของโรงเรียนบ้านจันทย สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 3

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่

1. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการพัฒนารูปแบบการบริหารสถานศึกษาแบบมีส่วนร่วม เพื่อส่งเสริมการจัดการเรียนรู้ที่มีประสิทธิผลของโรงเรียนบ้านจันทย สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 3
2. ความก้าวหน้าในการดำเนินงาน 4 งานของสถานศึกษา
3. ความพึงพอใจของครู คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ผู้ปกครองนักเรียนและนักเรียนที่มีต่อที่มีประสิทธิผลของโรงเรียนบ้านจันทย สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 3



วัตถุประสงค์ (Objective of the Research)

1. เพื่อศึกษาข้อมูลวิเคราะห์สภาพปัจจุบันและความต้องการในการพัฒนารูปแบบการบริหารสถานศึกษาแบบมีส่วนร่วมที่มีประสิทธิภาพ ของโรงเรียนบ้านจันทย สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 3
2. เพื่อสร้างและพัฒนารูปแบบการบริหารสถานศึกษาแบบมีส่วนร่วม เพื่อส่งเสริมการจัดการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพของโรงเรียนบ้านจันทย สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 3
3. เพื่อหาประสิทธิภาพของรูปแบบการบริหารสถานศึกษาแบบมีส่วนร่วม เพื่อส่งเสริมการจัดการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพของโรงเรียนบ้านจันทย สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 3
4. เพื่อประเมินประสิทธิผลของรูปแบบการบริหารสถานศึกษาแบบมีส่วนร่วม เพื่อส่งเสริมการจัดการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพของโรงเรียนบ้านจันทย สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 3

วิธีวิจัย (Research Methodology)

การวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการบริหารสถานศึกษาแบบมีส่วนร่วม เพื่อส่งเสริมการจัดการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพของโรงเรียนบ้านจันทย สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 3 เป็นรูปแบบการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed methodology) ประกอบด้วย การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาวิเคราะห์องค์ประกอบและการสร้างรูปแบบการบริหารสถานศึกษาแบบมีส่วนร่วม เพื่อส่งเสริมการจัดการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพของโรงเรียนบ้านจันทย สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 3 โดยมีคณะกรรมการบริหาร 5 ภาคีเครือข่าย เป็นหน่วยสังเคราะห์ (Unit of Analysis) โดยการดำเนินการวิจัย 3 รอบ คือ R_1D_1 , R_2D_2 , และ R_3D_3 6 ขั้นตอน ดังนี้

วิจัยรอบที่ 1 (R_1D_1) ประกอบด้วย

ขั้นตอนที่ 1 การวิเคราะห์ (Analysis Research: R_1) ศึกษาสภาพปัจจุบันข้อมูลพื้นฐานและความต้องการในการพัฒนารูปแบบการบริหารสถานศึกษาแบบมีส่วนร่วมที่มีประสิทธิภาพ ของโรงเรียนบ้านจันทย สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 3 โดยการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลเอกสารด้วยตนเอง และสอบถามข้อมูล

ขั้นตอนที่ 2 การออกแบบและพัฒนา (Design and Development: D_1) เป็นการสร้างรูปแบบ (Model) การบริหารสถานศึกษาแบบมีส่วนร่วมที่มีประสิทธิภาพ ของโรงเรียนบ้านจันทย สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 3 โดยการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ และการจัดสนทนากลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิ ที่มีความรู้ ประสบการณ์ในการบริหารการศึกษาและบริหารสถานศึกษา จากผู้ทรงคุณวุฒิ ประเมิน แล้วนำมาสร้างหนังสือคู่มือและหาประสิทธิภาพหนังสือคู่มือรูปแบบการบริหารสถานศึกษาแบบมีส่วนร่วม เพื่อส่งเสริมการจัดการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ (PrPE Model) จากผู้บริหารสถานศึกษา คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน และครูผู้สอน ในสถานศึกษาอื่น สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 3

วิจัยรอบที่ 2 (R_2D_2) ประกอบด้วย

ขั้นตอนที่ 3 การนำไปทดลองใช้ (Implementation Research: R_2) โดยการทดลองใช้รูปแบบการบริหารสถานศึกษาแบบมีส่วนร่วมที่มีประสิทธิภาพ (PrPE Model) ของโรงเรียนบ้านจันทย สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 3 รอบที่ 1 โดยการประเมินความรู้ความเข้าใจในการจัดการเรียนการสอน ค่าประสิทธิภาพ (E_1/E_2)

ขั้นตอนที่ 4 การประเมินผลและพัฒนา (Evaluation Development: D₂) โดยการประเมินผลจากการใช้และพัฒนารูปแบบการบริหารสถานศึกษาแบบมีส่วนร่วมที่มีประสิทธิผล (PrPE Model) ของโรงเรียนบ้านจันทย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 3 รอบที่ 1 ด้วยการประเมินผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียน

วิจัยรอบที่ 3 (R₃D₃) ประกอบด้วย

ขั้นตอนที่ 5 การนำรูปแบบไปใช้ทดลอง (Research: R₃) โดยการทดลองใช้รูปแบบการบริหารสถานศึกษาแบบมีส่วนร่วมที่มีประสิทธิผล (PrPE Model) ของโรงเรียนบ้านจันทย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 3 ที่ปรับปรุงพัฒนาจากรอบที่ 1 แล้ว มาใช้ในรอบที่ 2 จากการสรุปผลการดำเนินงานในสถานศึกษา 4 งาน ตามโครงการและกิจกรรมที่สถานศึกษากำหนดไว้ในแผนปฏิบัติการ

ขั้นตอนที่ 6 การประเมินผล (Evaluation Development: D₂) ในรอบที่ 2 จากการใช้รูปแบบการบริหารสถานศึกษาแบบมีส่วนร่วมที่มีประสิทธิผล (PrPE Model) ของโรงเรียนบ้านจันทย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 3 โดยการประเมินผลรูปแบบและประเมินความพึงพอใจจากการใช้รูปแบบ

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. กลุ่มผู้ให้ข้อมูลเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสัมภาษณ์แนวทางการยกร่างรูปแบบการบริหารสถานศึกษาแบบมีส่วนร่วม เพื่อส่งเสริมการจัดการเรียนรู้ที่มีประสิทธิผล ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับการบริหารโรงเรียนแบบมีส่วนร่วมที่ประสบผลสำเร็จ ได้มาโดยการเลือกแบบเจาะจง จำนวน 5 ท่าน และการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับการบริหารสถานศึกษาที่มีความรู้ความสามารถ และมีหลักการบริหารที่สอดคล้องกับการบริหารแบบมีส่วนร่วมที่มีประสิทธิผล ได้มาโดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Selection) จำนวน 7 คน

2. กลุ่มผู้ให้ข้อมูลเชิงปริมาณ ได้แก่ คณะกรรมการบริหาร 5 ภาควิชา โรงเรียนบ้านจันทย์ จำนวน 164 คน ประกอบด้วย 1) คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน จำนวน 7 คน (ไม่รวมผู้อำนวยการสถานศึกษาและผู้แทนครู) 2) ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาโรงเรียนบ้านจันทย์ จำนวน 14 คน 3) ตัวแทนนักเรียน ชั้นอนุบาล 2 - ชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 จำนวน 113 คนโดยใช้ตารางของเครซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan) แบ่งตามสัดส่วนโดยวิธีการสุ่ม (stratified random sampling) 4) ทีมงานเครือข่ายร่วมพัฒนาโรงเรียนบ้านจันทย์ จำนวน 15 คน 5) ตัวแทนจากชมรมศิษย์เก่าโรงเรียนบ้านจันทย์ จำนวน 15 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบบันทึกเอกสาร แบบสัมภาษณ์ แบบบันทึกการสนทนากลุ่ม หนังสือคู่มือการบริหารสถานศึกษาแบบมีส่วนร่วม เพื่อส่งเสริมการจัดการเรียนรู้ที่มีประสิทธิผล (PrPE Model) แบบสอบถาม แบบทดสอบ และแบบประเมินความพึงพอใจ

วิธีการสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

1. แบบสอบถาม

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี หลักการจากหนังสือ ตำรา เอกสารและงานวิจัย เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. สร้างแบบสอบถามเพื่อสำรวจสภาพปัจจุบัน ความต้องการในการจัดการเรียน การสอนแบบมีส่วนร่วม เพื่อส่งเสริมการจัดการเรียนรู้ที่มีประสิทธิผล ตามประเด็นที่ต้องการหาคำตอบ ให้ครอบคลุมและตรงตามเนื้อหา กำหนดแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ประกอบด้วยตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 สภาพปัจจุบัน ความต้องการในการ

จัดการเรียนการสอน และตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการส่งเสริมการจัดการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ โดยแบบสอบถามเป็นแบบประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ 5,4,3,2,1 แปลความหมายว่า เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ตามลำดับ

3. นำแบบสอบถามเพื่อสำรวจสภาพปัจจุบัน ความต้องการในการจัดการเรียนการสอนแบบมีส่วนร่วม เพื่อส่งเสริมการจัดการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ ที่สร้างขึ้น เสนอต่อจากผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ความเที่ยงตรง และความเหมาะสมของหัวข้อประเด็นที่นำมาวิเคราะห์ เพื่อพัฒนาปรับปรุงหัวข้อตามข้อเสนอแนะ โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน โดยมีเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

ให้คะแนน +1 เมื่อแน่ใจว่ารายการประเมินมีความเหมาะสม

ให้คะแนน 0 เมื่อไม่แน่ใจว่ารายการประเมินมีความเหมาะสม

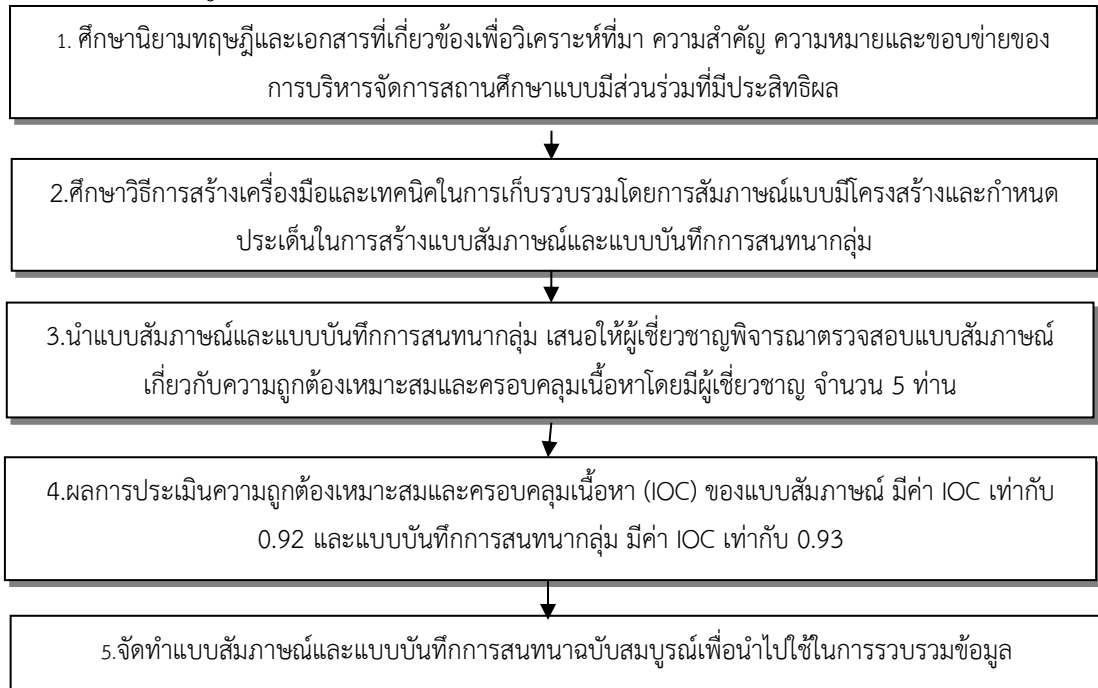
ให้คะแนน -1 เมื่อแน่ใจว่ารายการประเมินไม่มีความเหมาะสม

4. นำแบบสอบถามที่ได้ มาปรับปรุงตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญและนำไปหาคุณภาพด้วยวิธีการหาค่า ดัชนีความสอดคล้อง (IOC) พบว่า แบบสอบถามสำหรับครุมีค่า IOC เท่ากับ 0.97 และแบบสอบถามสำหรับนักเรียนมีค่า IOC เท่ากับ 0.96

5. นำแบบสอบถามไปปรับปรุงแก้ไข เกี่ยวกับรายละเอียดของหัวข้อ เนื้อหาให้มีความชัดเจน สามารถสื่อความได้ง่ายตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ และนำไปจัดพิมพ์ เพื่อใช้ในการสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

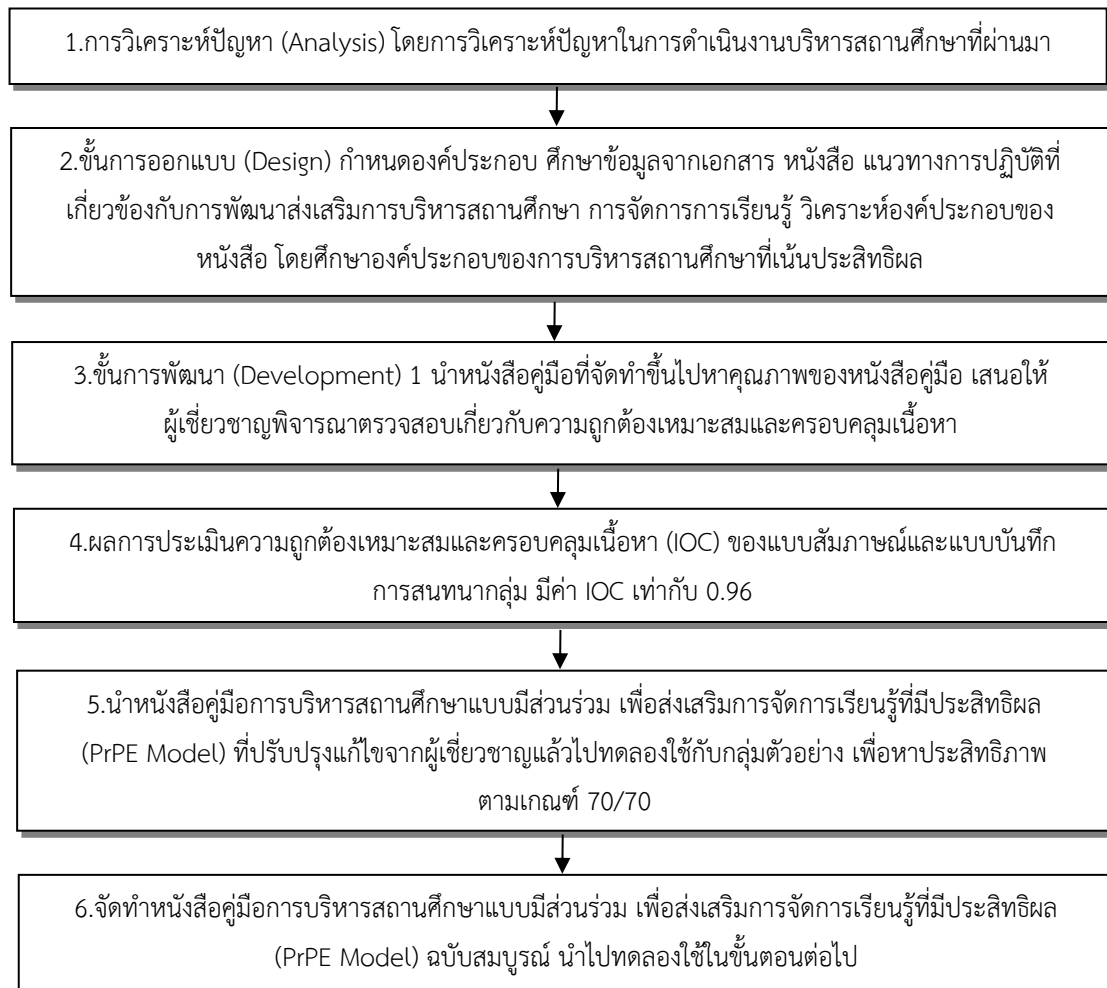
การสร้างแบบสัมภาษณ์และแบบบันทึกสนทนากลุ่ม

ผู้วิจัยใช้เครื่องมือสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างโดยใช้เทคนิคการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) และแบบบันทึกการสนทนากลุ่ม ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างและเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองตามประเด็นปัญหาที่ได้กำหนดไว้ตามลำดับ ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 1 การสร้างแบบสัมภาษณ์และแบบบันทึกสนทนากลุ่ม

ขั้นตอนการสร้างหนังสือคู่มือการบริหารสถานศึกษาแบบมีส่วนร่วม เพื่อส่งเสริมการจัดการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ (PrPE Model) ดำเนินการสร้างดังต่อไปนี้



ภาพที่ 2 การสร้างแบบสัมภาษณ์และแบบบันทึกสนทนากลุ่ม

การวิเคราะห์ผลการวิจัย

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน (Analysis Research: R₁) การศึกษาข้อมูลพื้นฐานและสภาพความต้องการรูปแบบการบริหารสถานศึกษาแบบมีส่วนร่วม เพื่อส่งเสริมการจัดการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพของโรงเรียนบ้านจันทย สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 3 พบว่า มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด จากการสอบถามครูผู้สอน มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.76 และจากการสอบถามผู้เรียน มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.91 ดังตาราง

ตารางที่ 1 ระดับค่าเฉลี่ย

การดำเนินงาน	ผลการประเมิน		แปลผล
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.	
ด้านสภาพแวดล้อมการจัดการเรียนการสอน	3.93	0.66	มาก
ด้านคุณลักษณะของครูผู้สอน	3.73	0.62	มาก
ด้านคุณลักษณะของผู้เรียน	3.76	0.67	มาก
ด้านการจัดการเรียนรู้	3.68	0.60	มาก
ด้านการประเมินผลการจัดการเรียนรู้	3.79	0.67	มาก
ด้านการมีส่วนร่วมของผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดการเรียนรู้	3.67	0.69	มาก
รวม	3.76	0.65	มาก

การดำเนินงาน	ผลการประเมิน		แปลผล
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.	
ด้านสภาพแวดล้อมการจัดการเรียนการสอน	4.01	0.61	มาก
ด้านคุณลักษณะของครูผู้สอน	3.94	0.69	มาก
ด้านคุณลักษณะของผู้เรียน	3.80	0.72	มาก
ด้านการเรียนรู้	3.88	0.66	มาก
รวม	3.91	0.67	มาก

ขั้นตอนที่ 2 การออกแบบและพัฒนา (Design and Development: D₁) การสร้างรูปแบบ (Model) การบริหารสถานศึกษาแบบมีส่วนร่วม เพื่อส่งเสริมการจัดการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ (PrPE Model) พบว่า ผู้ทรงคุณวุฒิต้องการให้มีแนวทาง เทคนิควิธีการ หรือรูปแบบการบริหารสถานศึกษาแบบมีส่วนร่วมที่ครอบคลุมงานในสถานศึกษาทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านวิชาการ ด้านบุคคล ด้านงบประมาณ และด้านบริหารทั่วไป การมีส่วนร่วมต้องเชื่อมโยงกันตามความจำเป็น และการมีส่วนร่วมในส่วนของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษา ชุมชน ผู้ปกครองนักเรียน ตลอดจนเครือข่ายต่าง ๆ และให้มีแนวทางการดำเนินงานในการบริหารสถานศึกษาแบบมีส่วนร่วม เพื่อส่งเสริมการจัดการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ ในรูปของหนังสือคู่มือการดำเนินการ หรือข้อมูลคำแนะนำต่าง ๆ ที่สร้างขึ้นเพื่อให้ผู้ปฏิบัติใช้เป็นแนวทางประกอบการปฏิบัติงานจริงได้ โดยกำหนดเนื้อหาที่ครอบคลุมในการดำเนินงานในสถานศึกษา

ขั้นตอนที่ 3 การทดลองใช้รูปแบบ (Implementation Research: R₂) ในขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนของการนำรูปแบบการบริหารสถานศึกษาแบบมีส่วนร่วม เพื่อส่งเสริมการจัดการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพของโรงเรียนบ้านจันทย์ ไปทดลองใช้รอบที่ 1 จากการใช้นี้สคู่มือ พบว่า พบว่า ค่าประสิทธิภาพของกระบวนการ (E1) และค่าประสิทธิภาพของผลการดำเนิน (E2) แบบประเมินกระบวนการและผลการดำเนินการบริหารสถานศึกษาแบบมีส่วนร่วม เพื่อส่งเสริมการจัดการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ (PrPE Model) โรงเรียนบ้านจันทย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 3 จากการใช้ในกลุ่มตัวอย่าง สูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด 80/80 เท่ากับ 82.14/85.05 แสดงว่าแบบประเมินกระบวนการและผลการดำเนินการบริหารสถานศึกษาแบบมีส่วนร่วม เพื่อส่งเสริมการจัดการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ (PrPE Model) มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ที่กำหนด ดังตาราง

ตารางที่ 2 ค่าประสิทธิภาพ

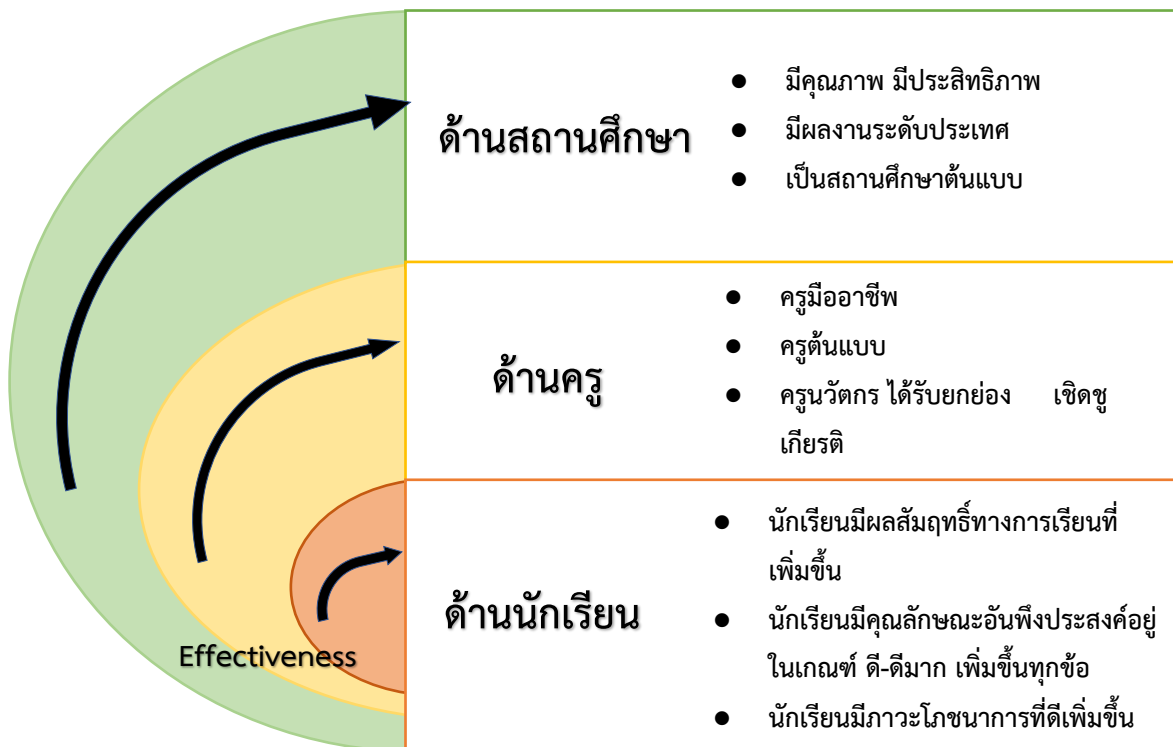
กระบวนการ			ผลการดำเนินการ			ประสิทธิภาพ
คะแนนเต็ม	ร้อยละเฉลี่ย	E1	คะแนนเต็ม	ร้อยละเฉลี่ย	E2	E1/E2
250	82.14	82.14	54	85.05	85.05	82.14/85.05

ขั้นตอนที่ 4 การประเมินผลและปรับปรุงรูปแบบ (Evaluation Development: D₂) เป็นการประเมินและปรับปรุงแก้ไขรูปแบบ รอบที่ 1 พบว่า ผลการทดสอบทางการศึกษาระดับชาติดิฉันพื้นฐาน (O-NET) ปีการศึกษา 2562 – 2563 พบว่า ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยรวม 4 รายวิชาหลัก เพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 7.53 ดังตาราง

ตารางที่ 3 การประเมินผลและปรับปรุงรูปแบบ (Evaluation Development: D₂)

รายวิชา	คะแนนเฉลี่ย	
	ปีการศึกษา 2562	ปีการศึกษา 2563
ภาษาไทย	40.86	55.53
คณิตศาสตร์	20.00	26.50
วิทยาศาสตร์	28.81	38.17
ภาษาอังกฤษ	25.63	25.25
คะแนนเฉลี่ย 2 ปีการศึกษา	28.83	36.36
คะแนนเฉลี่ยที่เพิ่มขึ้น		7.53

ขั้นตอนที่ 5 การทดลองใช้รูปแบบ (Implementation Research: R₃) ในขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนของการนำรูปแบบการบริหารสถานศึกษาแบบมีส่วนร่วม เพื่อส่งเสริมการจัดการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพของโรงเรียนบ้านจันทย์ ไปทดลองใช้ รอบที่ 2 พบว่า ผลลัพธ์จากการดำเนินงานที่เกิดขึ้นโดยเน้นที่ประสิทธิภาพ เพื่อแสดงให้เห็นว่านักเรียนได้อะไร ครูได้อะไร สถานศึกษาได้รับประโยชน์อย่างไรบ้าง กล่าวคือ ด้านนักเรียนเกิดผลลัพธ์ที่เป็นหัวใจหลักของการจัดการศึกษา นั่นคือนักเรียนมีความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาการจัด การเรียนการสอนตามหลักสูตรกำหนด และมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนที่เพิ่มสูงขึ้น มีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ในระดับดีและดีเยี่ยมเพิ่มขึ้นทุกข้อ ตลอดจนมีสุขภาพร่างกายที่แข็งแรง มีสุขภาพจิตดี มีความพร้อมที่จะเรียนรู้ได้อย่างเต็มศักยภาพ ผลลัพธ์ด้านครูผู้สอนคือ การเป็นครูมืออาชีพ ครูมีความรู้ มีทักษะกระบวนการในการจัดการเรียนการสอนโดยใช้สื่อนวัตกรรมที่เหมาะสมในการแก้ไขปัญหาเพื่อให้นักเรียนเกิดความรู้ความเข้าใจมากขึ้น มีผลงานเชิงประจักษ์ด้านการสร้างสื่อนวัตกรรม ด้านสถานศึกษามีระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพเกิดประสิทธิผล สามารถพัฒนาสถานศึกษาในด้านต่าง ๆ เข้าสู่การประเมินคุณภาพในระดับที่สูงขึ้น เป็นที่ยอมรับ และเป็นสถานศึกษาด้านแบบได้



ภาพประกอบที่ 1 ประสิทธิภาพของการใช้รูปแบบ

ขั้นตอนที่ 6 การประเมินผลและปรับปรุงรูปแบบ (Evaluation Development: D₃) เป็นการประเมินและปรับปรุงแก้ไขรูปแบบ รอบที่ 2 ผลการประเมินรูปแบบการบริหารจัดการสถานศึกษาแบบมีส่วนร่วมที่มีประสิทธิผล (PrPE Model) 8 ด้าน สรุปได้ว่า รูปแบบการบริหารจัดการสถานศึกษาแบบมีส่วนร่วมที่มีประสิทธิผล (PrPE Model) มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.48 คู่มือมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 6 การประเมินผลและปรับปรุงรูปแบบ (Evaluation Development: D₃)

ตัวชี้วัด	ผลการประเมิน		แปลผล
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	S.D.	
1. คุณลักษณะของรูปแบบ	4.66	0.47	มากที่สุด
2. คุณภาพขององค์ประกอบในรูปแบบ	4.61	0.50	มากที่สุด
3. การออกแบบรูปแบบ	4.59	0.49	มากที่สุด
4. ประสิทธิภาพของรูปแบบ	4.68	0.48	มากที่สุด
5. ความสามารถในการแก้ปัญหาหรือพัฒนา	4.66	0.48	มากที่สุด
6. ประโยชน์ต่อบุคคล	4.67	0.47	มากที่สุด
7. ประโยชน์ต่อหน่วยงาน	4.66	0.48	มากที่สุด
8. ความแปลกใหม่ของรูปแบบ	4.58	0.50	มากที่สุด

9. จุดเด่นของนวัตกรรม	4.71	0.48	มากที่สุด
10. การนำองค์ความรู้จากการได้ รับการพัฒนาหรือ การพัฒนาตนเองไปใช้ประโยชน์	4.66	0.47	มากที่สุด
รวม	4.65	0.48	มากที่สุด

สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล (Research Conclusions and Discussion)

จากผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ได้ดังนี้

1. ผลการการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานและและสภาพความต้องการพัฒนารูปแบบการบริหารสถานศึกษาโรงเรียนมีข้อมูลพื้นฐานและความต้องการ คือ นักเรียนเรียนมีการเรียนรู้และพัฒนาศักยภาพของตนเองตามหลักสูตร โดยนักเรียนได้เรียนรู้ตามที่หลักสูตรสถานศึกษากำหนด เน้นการเรียนรู้เพื่อเลื่อนระดับชั้น และนำความรู้ไปใช้ในการสอบแข่งขัน อาศัยความจำมากกว่าความรู้ความเข้าใจ ส่งผลให้ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียน ยังอยู่ในระดับต่ำ ครูยังใช้วิธีการสอนเดิมในการอธิบายและสร้างองค์ความรู้ให้กับนักเรียน ขาดการนำทักษะกระบวนการและวิธีการจัดการเรียนการสอนที่ใช้สื่อนวัตกรรมที่ทันสมัยเข้ามาใช้ในการจัดการเรียนรู้ในห้องเรียน มีวิธีการวัดและประเมินผลนักเรียนตามเนื้อหาแต่ไม่ได้นำผลการเรียนมาวิเคราะห์หาจุดเด่นและจุดที่ควรพัฒนาปรับปรุงเพื่อนำไปใช้วางแผนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับลักษณะของผู้เรียนในครั้งถัดไป การดำเนินงาน 4 งานภายในสถานศึกษายังไม่โดดเด่นเป็นที่ประจักษ์ ผู้บริหารสถานศึกษาไม่ได้นำผลจากการประเมินจากการดำเนินงานที่ผ่านมา มาพิจารณาเพื่อใช้ในการกำหนดนโยบายการวางแผนการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขในการดำเนินงานครั้งต่อไป ผู้ปกครอง ชุมชน เข้ามามีส่วนร่วมค่อนข้างน้อย และการมีส่วนร่วมในการวางแผนการปฏิบัติและกระบวนการในการดำเนินงานที่เกิดประสิทธิผลและผลงานเชิงประจักษ์ที่เป็นรูปธรรมยังมีน้อย

2. รูปแบบการบริหารสถานศึกษาที่พัฒนาขึ้น มีสาระสำคัญสรุปได้ ดังนี้

รูปแบบการบริหารสถานศึกษาที่พัฒนาขึ้นมา ชื่อว่า รูปแบบการบริหารสถานศึกษาแบบมีส่วนร่วม เพื่อส่งเสริมการจัดการเรียนที่มีประสิทธิผล (PrPE Model) โรงเรียนบ้านจันทย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 3 พัฒนาโดยการมีส่วนร่วมของคณะกรรมการ 5 ภาคีเครือข่าย ประกอบด้วย นักเรียน ครู ผู้บริหาร คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ชุมชนผู้ปกครอง จัดทำขึ้นเป็นหนังสือคู่มือการบริหารสถานศึกษาแบบมีส่วนร่วม เพื่อส่งเสริมการจัดการเรียนที่มีประสิทธิผล (PrPE Model) เนื้อหาสำคัญประกอบด้วยขั้นตอน 3 ขั้นตอน 6 กระบวนการ คือ ขั้นตอน 1 การวิเคราะห์ปัญหา (Problems: Pr) ขั้นตอน 2 การดำเนินงานโดยการมีส่วนร่วมของผู้ที่เกี่ยวข้อง (Participation: P) ประกอบด้วยการมีส่วนร่วมในกระบวนการบริหารสถานศึกษา เพื่อให้เกิดประสิทธิผล 6 องค์ประกอบ คือ 1) การสร้างความตระหนัก (Awareness: A) 2) การสอนงานระบบพี่เลี้ยง (Mentoring: M) 3) การลงมือปฏิบัติโดยใช้วงจรคุณภาพ (Action with PDCA: A) 4) การสะท้อนผลการทำงานและต่อยอด (Reflection & Development: R) 5) การจัดระบบข้อมูลสารสนเทศ (Information: I) 6) การสร้างทีมงานเครือข่าย (Network: N) และขั้นตอนที่ 3 ผลลัพธ์ที่เกิดจากการนำรูปแบบไปใช้ (Effectiveness: E) ในสถานศึกษา สอดคล้องกับ สะอาดลักษณ์ จงคล้ายกลาง (2556) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการบริหารเพื่อเสริมพลังอำนาจของครูในสถานศึกษา ขั้นพื้นฐาน พบว่า 1. สภาพปัจจุบันของการบริหารเพื่อเสริมสร้างพลังอำนาจของครูในสถานศึกษา ขั้นพื้นฐาน ค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ รูปแบบการบริหารแบบเพื่อนร่วมงาน รองลงคือ รูปแบบการบริหารแบบวัฒนธรรม และค่าต่ำที่สุดคือ รูปแบบการบริหารแบบการเมือง 2. รูปแบบการบริหารเพื่อเสริมสร้างพลังอำนาจครูในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน คือ “รูปแบบการบริหารโรงเรียนที่เน้นบูรณาการของการบริหารแบบเพื่อนร่วมงานการเมืองและ

วัฒนธรรมเพื่อส่งเสริมสร้างพลังอำนาจของครู” (School Management Model Focus on the integration of Collegial, Political and Cultural Management Models for Teacher Empowerment: CIPCM Model) ดังที่ Towards et al (1988) ได้สังเคราะห์งานวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่สัมพันธ์กับประสิทธิผลของโรงเรียน พบว่า มีปัจจัยหลายหลายประการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียน ได้แก่ ด้านการบริหารงาน ด้านสภาพแวดล้อม ด้านครู ด้านผู้บริหาร และด้านโรงเรียน และยังสอดคล้องกับ ดุค (Duke, D. L., 1987) ได้ศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิผลของโรงเรียน ผลการวิจัย พบว่า โรงเรียนที่มีประสิทธิผลที่สำคัญ 7 ประการ ได้แก่ 1) มีการนิเทศและพัฒนาครูตามศักยภาพของบุคคล 2) มีการประเมินครูตามนโยบาย 3) มีการจัดการเรียนการสอนและสนับสนุนให้เกิดบรรยากาศของความเป็นเลิศ 4) มีการจัดการทรัพยากรตามลำดับความสำคัญและความจำเป็น 5) มีการควบคุมคุณภาพด้วยการประเมินอย่างต่อเนื่อง 6) มีการประสานงานแบบแมทริก และ 7) มีการแก้ปัญหาแบบมีส่วนร่วมและเซอร์จิอวานี (Sergiovanni, 1980) ได้สรุปลักษณะสถานศึกษาที่มีประสิทธิผลว่า ควรมีองค์ประกอบดังนี้ 1) เน้นนักเรียนเป็นศูนย์กลาง 2) มีแผนงานทางวิชาการที่ดี 3) จัดการเรียนการสอนที่ส่งเสริมการเรียนรู้ของนักเรียน 4) มีบรรยากาศสถานศึกษาในทางบวก 5) ส่งเสริมความมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันแบบเป็นกลุ่ม 6) มีการพัฒนาบุคลากรอย่างกว้างขวาง 7) ใช้ภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วม 8) ส่งเสริมการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์และ 9) ผู้ปกครองและชุมชนมีส่วนร่วม

3. ผลการประเมินประสิทธิภาพ จากการทดลองใช้รูปแบบการบริหารสถานศึกษาแบบมีส่วนร่วม เพื่อส่งเสริมการจัดการเรียนที่มีประสิทธิผล (PrPE Model) โรงเรียนบ้านจันทย สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 3 สรุปผลได้ คือ การทดลองการใช้รูปแบบการบริหารสถานศึกษาแบบมีส่วนร่วม เพื่อส่งเสริมการจัดการเรียนที่มีประสิทธิผล (PrPE Model) ในรอบที่ 1 พบว่า ด้านผลการดำเนินการมีผลการดำเนินการสูงกว่าด้านกระบวนการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และในรอบที่ 2 พบว่า ผลการดำเนินงาน 4 งานในสถานศึกษา บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้และมีผลการดำเนินงานเชิงประจักษ์ ได้รับการยกย่องเชิดชูเกียรติ ทั้งในด้านครูผู้สอน และสถานศึกษาเป็นโรงเรียนต้นแบบได้

4. ผลการประเมินการใช้รูปแบบการบริหารสถานศึกษาแบบมีส่วนร่วม เพื่อส่งเสริมการจัดการเรียนที่มีประสิทธิผล (PrPE Model) สรุปได้ ดังนี้

4.1 ผลการประเมินประสิทธิผลของการใช้รูปแบบการบริหารสถานศึกษาแบบมีส่วนร่วมเพื่อส่งเสริมการจัดการเรียนที่มีประสิทธิผล (PrPE Model) ในรอบที่ 1 พบว่า นักเรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนในระดับดี (เกรด 3) ขึ้นไปใน 5 กลุ่มสาระหลัก สูงขึ้นเมื่อเทียบกับปีการศึกษาที่ผ่านมา เพิ่มขึ้นคิดเป็นร้อยละ 10.09 และมีผลการทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านพื้นฐาน (O-Net) เพิ่มขึ้นจากปีการศึกษาที่ผ่านมา คิดเป็นร้อยละ 7.53

4.2 ผลการประเมินประสิทธิภาพของการใช้รูปแบบการบริหารสถานศึกษาแบบมีส่วนร่วม เพื่อส่งเสริมการจัดการเรียนที่มีประสิทธิผล (PrPE Model) ในรอบที่ 2 พบว่า ผลการประเมินทุกตัวชี้วัดจำนวน 10 ด้าน คือ ด้านคุณลักษณะของรูปแบบ ด้านคุณภาพขององค์ประกอบในรูปแบบ ด้านการออกแบบรูปแบบ ด้านประสิทธิภาพของรูปแบบ ด้านความสามารถในการแก้ปัญหาหรือพัฒนา ด้านประโยชน์ต่อบุคคล ด้านประโยชน์ต่อหน่วยงาน ด้านความแปลกใหม่ของรูปแบบ ด้านจุดเด่นของนวัตกรรม และด้านการนำองค์ความรู้จากการได้รับการพัฒนาหรือการพัฒนาตนเองไปใช้ประโยชน์ มีความเหมาะสมทุกด้าน ผลรวมมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.65 คู่มือมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด และผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อรูปแบบการบริหารสถานศึกษาแบบมีส่วนร่วม เพื่อส่งเสริมการจัดการเรียนที่มีประสิทธิผล (PrPE Model) โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 เบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.31 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับต่อศักดิ์ บุญเสือ (2556) ที่ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง รูปแบบการบริหารสถานศึกษาแบบมีส่วนร่วมสำหรับสถานศึกษา สังกัดสำนักงาน

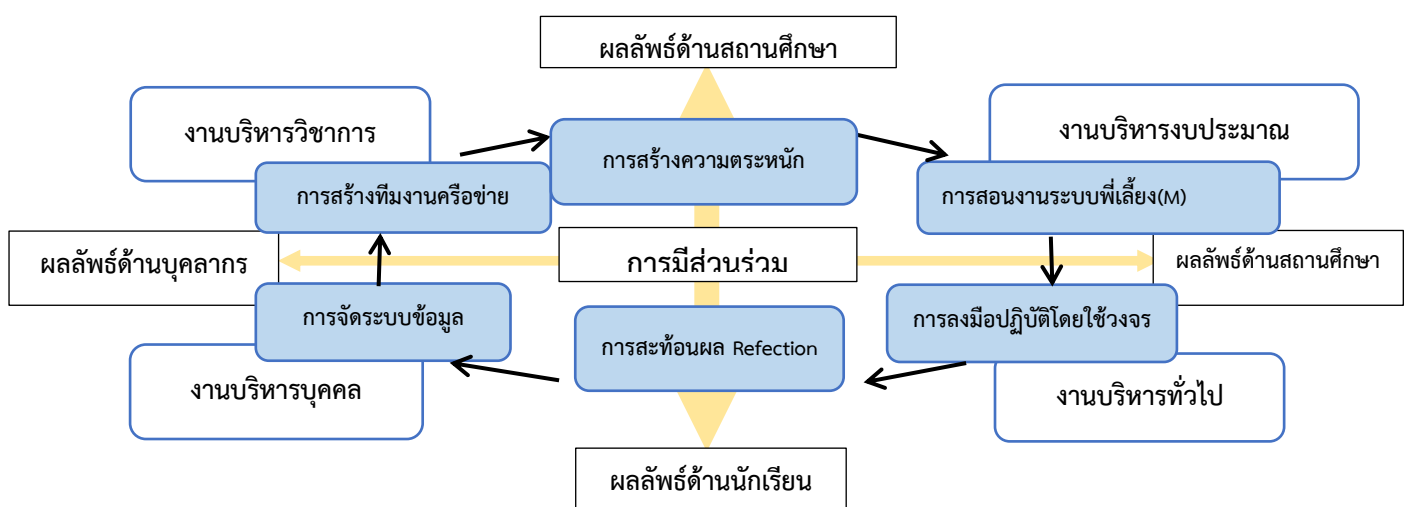
เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลพบุรี เขต 2 โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสร้างรูปแบบการบริหารสถานศึกษาแบบมีส่วนร่วม โดยมีขั้นตอนการวิจัย 3 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาข้อมูลพื้นฐานในการบริหารแบบมีส่วนร่วมของสถานศึกษา ขั้นตอนที่ 2 สร้างรูปแบบการบริหารสถานศึกษาแบบมีส่วนร่วม และขั้นตอนที่ 3 ศึกษาผลการใช้รูปแบบการบริหารแบบมีส่วนร่วม ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการบริหารสถานศึกษาแบบมีส่วนร่วมประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ส่วนนำ ส่วนที่ 2 หลักการของรูปแบบ ส่วนที่ 3 การบริหารแบบมีส่วนร่วม ผลการใช้พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้สอน คณะกรรมการสถานศึกษา ผู้ปกครองและนักเรียน มีความพึงพอใจต่อรูปแบบการบริหารสถานศึกษาแบบมีส่วนร่วมอยู่ในระดับมากที่สุด

ประโยชน์ที่ได้จากการวิจัย (Contribution of the Study)

1. การบริหารสถานศึกษาที่พัฒนาขึ้นเพื่อให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดได้นั้น สถานศึกษาต้องศึกษาบรรยากาศแห่งการร่วมมือร่วมใจกันในการพัฒนา โดยเน้นความแตกต่างระหว่างบุคคล ดังนั้นสถานศึกษาควรเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนร่วมทุกคนในการเลือกแนวทางการพัฒนาที่เหมาะสมกับตน ตลอดจนร่วมวางแผนปฏิบัติ ร่วมวัดและประเมินผลสำเร็จของร่วมกันเพิ่มมากขึ้น
2. จากการวิจัย พบว่า ในระยะต้นของการพัฒนาการบริหารสถานศึกษา ต้องการข้อมูลเพื่อสร้างความเข้าใจในการสร้างเครื่องมือให้เกิดประสิทธิภาพในการใช้เครื่องมือ ดังนั้น การวางแผนเพื่อเตรียมความพร้อมในการดำเนินงานทั้ง 4 ฝ่ายในสถานศึกษา ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาและการมุ่งผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นในแต่ละโครงการที่กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติการของสถานศึกษา และมีการนำแผนสู่การปฏิบัติจริงโดยอิงเกณฑ์จากคู่มือการบริหารสถานศึกษาควบคู่ไป เพื่อจะได้ตรวจสอบผลการทำงานทุกระยะ

องค์ความรู้ที่สามารถพัฒนาได้

กระบวนการจัดการเรียนการสอนที่ให้นักเรียนเข้ามามีส่วนร่วมทุกกระบวนการ สามารถส่งเสริมให้นักเรียนมีความมั่นใจและรับผิดชอบร่วมกันมากขึ้น โดยกระบวนการที่ครูนำมาจากรูปแบบการบริหารสถานศึกษาแบบมีส่วนร่วม นั้น แทรกอยู่ในห้องเรียน กระบวนการจัดการเรียนการสอน กิจกรรมพัฒนาผู้เรียน และพัฒนางานทั้ง 4 งานในสถานศึกษาได้ ดังภาพ



ภาพประกอบที่ 2 องค์ความรู้ที่ได้จากการศึกษา

เอกสารอ้างอิง (References)

- ต่อศักดิ์ บุญเสือ. (2556). รูปแบบการบริหารสถานศึกษาแบบมีส่วนร่วม สำหรับสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลพบุรี เขต 2. *วารสารวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏบรีรัมย์*. 8(2), 46.
- ทรงพล เจริญคำ. (2552). *รูปแบบความเป็นเลิศของโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยศิลปากร*. [วิทยานิพนธ์]. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- โรงเรียนบ้านจันทย. (2561). *เอกสารรายงานประจำปีของสถานศึกษา (Self-Assessment Report: SAR) ประจำปีการศึกษา 2561*. เอกสารโรงเรียนลำดับที่ 1/2562, (7).
- สะอาดลักษณ์ จงคล้ายกลาง. (2556). *การพัฒนาแบบการบริหารเพื่อเสริมสร้างพลังอำนาจของครูในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน*. [วิทยานิพนธ์]. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2560). *แผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2560-2579 (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพมหานคร: พรินทวนกราฟฟิค.
- Duke, D.L. (1987). *School leadership and instructional improvement*. New York: Random House.
- Towards, R., David, H.K. & Peter, H. (1988). *The Effective School*. Oxford. Basie Blackwell Ltd.
- Sergiovanni, T.J. (1980). *Education Governance and Administrational*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall, Inc.

บทความวิจัย

การรับรู้ภาพลักษณ์การท่องเที่ยวของจังหวัดอุบลราชธานี

ประนิตัส ภูซิด, นริศรา เพียรความสุข และณัฐนาฏ วิไลรัตน์

อาจารย์คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น

คณะอุตสาหกรรมท่องเที่ยว วิทยาลัยอาชีวศึกษาโปลีเทคนิคภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

อีเมล: Pranitas022@gmail.com, เบอร์โทร. 092-9910405

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง “การรับรู้ภาพลักษณ์การท่องเที่ยวของจังหวัดอุบลราชธานี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมและการรับรู้ภาพลักษณ์ทางการท่องเที่ยวจังหวัดอุบลราชธานีในมุมมองของนักท่องเที่ยว โดยใช้แนวคิดทางการท่องเที่ยวประกอบด้วยแนวคิดหลัก (core concept) คือ แนวคิดภาพลักษณ์การท่องเที่ยว รวมถึงการใช้แนวคิดเสริม (supporting concepts) ได้แก่ แนวคิดความคาดหวัง แนวคิดการรับรู้ และแนวคิดพฤติกรรมนักท่องเที่ยว งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistic) และใช้สถิติเชิงอนุมาน (inferential statistics)

ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวรับรู้ภาพลักษณ์ทางการท่องเที่ยวของจังหวัดอุบลราชธานีผ่านสื่อ “แตกต่าง” จากการรับรู้ผ่านการท่องเที่ยว ซึ่งสามารถสรุปภาพลักษณ์ทางการท่องเที่ยวในมุมมองของนักท่องเที่ยวได้ 18 เรื่อง ดังนี้ (1) มีอาณาเขตติดกับแม่น้ำโขง (2) มีอาณาเขตติดกับประเทศเพื่อนบ้าน (3) ประชาชนในพื้นที่จังหวัดอุบลราชธานีมีน้ำใจไมตรีจิตที่ดี (4) มีความเงียบสงบเหมาะสำหรับการพักผ่อน (อุบลเมืองซิก) (5) มีภาพเขียนสียุคก่อนประวัติศาสตร์อายุกว่า 3,000 ปี (ผาแต้ม) (6) มีแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่มีทัศนียภาพที่สวยงาม (7) มีอาหารขึ้นชื่อที่ได้รับความนิยม (8) มีสถานที่ท่องเที่ยวทางศาสนาที่มีสถาปัตยกรรมที่สวยงามและน่าสนใจ (9) มีที่พักหลากหลาย (10) มีความปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยว (11) ราคาสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวมีความเหมาะสมและคุ้มค่า (12) มีแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่มีชื่อเสียง (13) มีแหล่งท่องเที่ยว UNSEEN THAILAND (14) มีการคมนาคมสะดวกสบาย เชื่อมโยงกับจังหวัดใกล้เคียงและประเทศเพื่อนบ้าน (15) มีร้านอาหารและประเภทของอาหารที่หลากหลาย (16) งานประเพณีแห่เทียนพรรษา (17) มีสถานที่ท่องเที่ยวทางศาสนาที่น่าสนใจ (18) มีสัญญาณโทรศัพท์ครอบคลุมทั่วถึงทุกพื้นที่ โดยส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวรับรู้ผ่านการท่องเที่ยวจริงดีกว่าการรับรู้ผ่านสื่อ

คำสำคัญ: พฤติกรรมนักท่องเที่ยว, การรับรู้, ภาพลักษณ์ทางการท่องเที่ยว

Received: November 9, 2022; Revised: December 13, 2022, Accepted: December 16, 2022

PERCEPTION OF TOURISM IMAGE IN UBON RATCHATHANI PROVINCE

Pranithas Phookheed, Narissara Pienkwamsuk and Natthanat Wilairat

Lecturer Faculty of Liberal Arts, The Eastern University of Management and Technology

Faculty of Tourism Industry, The North Eastern Polytechnic College

Email: Pranita022@gmail.com, Tel. 092-9910405

Abstract

This research aims to study Thai tourist behaviors and perception towards tourism images of Ubon Ratchathani province. The researcher used the concept of tourism image as core concept for this research. Moreover, supporting concepts were used in this research as follow; the concept of expectation, the concept of perception and the concept of tourist behavior. This research was quantitative research. The population for research was the Thai tourists. The researcher used questionnaire as the research instruments. The data was analyzed used descriptive statistics and inferential statistics.

The results revealed that the Thai Tourists perceive the tourism image of Ubon Ratchathani Province through media different from the perception through travel experiences in 18 aspects, i.e., (1) the boundary adjacent to the Mekong River (2) the boundary adjacent to neighboring countries (3) hospitality of the people (4) relaxing place (Ubon Chic) (5) prehistoric art painting Pha Taem (6) the gorgeous natural scenery (7) local foods (8) beautiful religious architecture (9) various accommodation (10) safety (11) value for money (12) the famous natural attractions (13) UNSEEN THAILAND destinations (14) convenient transportation (15) various restaurant and foods (16) Candle Festival (17) the religious destinations and (18) the mobile network coverage, Thai tourists perceived the tourism image through travel experiences better than through media.

Keywords: *tourist behaviors, perception, tourism images*

คำขอบคุณ (Acknowledgement): งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลงไปด้วยความอนุเคราะห์จาก ผศ.ดร.สุวัตร ศรีทองแสง ที่ให้ความอนุเคราะห์เป็นที่ปรึกษา รวมไปถึงกัลยาณมิตรทางวิชาการ ตลอดจนผู้บริหารมหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์นที่ให้การสนับสนุนในครั้งนี้

บทนำ (Introduction)

ความสำเร็จของการพัฒนาการท่องเที่ยวมาซึ่งการเพิ่มรายได้จากนักท่องเที่ยว การจ้างงาน ทั้งทางตรงและทางอ้อม ตลอดจนรายรับของรัฐบาลในรูปของภาษีจากธุรกิจท่องเที่ยวและอื่น ๆ ภาคการท่องเที่ยวจึงมีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทย ทั้งยังก่อประโยชน์ทางธุรกิจหลายอย่าง รัฐบาลจึงให้ความสำคัญกับการพัฒนา

ด้านการท่องเที่ยวควบคู่ไปกับการพัฒนาประเทศ และได้บรรจุลงในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (2560 – 2564) ยุทธศาสตร์ที่ 3 การสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจและแข่งขันได้อย่างยั่งยืน การพัฒนาภาคบริการและการท่องเที่ยว มุ่งการเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ การพัฒนาและฟื้นฟูแหล่งท่องเที่ยวหลักและแหล่งท่องเที่ยวรองของประเทศ สร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อสายตานักท่องเที่ยวผ่านความสวยงามและอุดมสมบูรณ์ของแหล่งท่องเที่ยว และส่งเสริมการเชื่อมโยงเส้นทางระหว่างเมืองท่องเที่ยวหลักและเมืองรอง จากยุทธศาสตร์ดังกล่าวได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว การยกระดับมาตรฐานการท่องเที่ยว และการส่งเสริมการตลาดทางการท่องเที่ยวโดยการส่งเสริมการสร้างภาพลักษณ์ทางการท่องเที่ยว รวมถึงการกระจายโอกาสในเชิงพื้นที่และกระจายรายได้ทั่วทุกภูมิภาคของประเทศ ที่สอดคล้องด้วยแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2560-2564) ในประเด็นด้านการส่งเสริมการตลาดท่องเที่ยว ในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 การสร้างความสมดุลให้กับการท่องเที่ยวไทย ผ่านการตลาดเฉพาะกลุ่ม การส่งเสริมวิถีไทยและการสร้างความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยว มุ่งเน้นการสื่อสารคุณค่าและภาพลักษณ์ประเทศไทยเป็นแหล่งท่องเที่ยวยอดนิยม (preferred destination) ที่มีคุณภาพสูงต่อนักท่องเที่ยว และการส่งเสริมเอกลักษณ์ของแต่ละภูมิภาคและจังหวัดโดยการพัฒนาแบรนด์และสื่อสารความแตกต่างของภาคและจังหวัดต่าง ๆ โดยที่แต่ละจังหวัดต่างดึงเอาความโดดเด่นของพื้นที่มาเป็นตัวชูโรง สร้างจุดเน้น เป็นจุดขายทางการท่องเที่ยวเพื่อดึงดูดใจนักท่องเที่ยวมากที่สุด

ภาพลักษณ์การท่องเที่ยวจึงมีความสำคัญต่อชื่อเสียงของพื้นที่ เนื่องจากภาพลักษณ์การท่องเที่ยวอาจมีผลต่อการตัดสินใจเดินทางมาของนักท่องเที่ยว (Chen & Tsai, 2007) โดยภาพลักษณ์เหล่านี้อาจมาจาก ประสบการณ์การเดินทางของนักท่องเที่ยวโดยตรง ซึ่งนักท่องเที่ยวแต่ละคนอาจจะมีความคิดเห็น มุมมอง ความเชื่อและความประทับใจต่อการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวนั้นแตกต่างกัน (Kozak & Decrop, 2009) หรือนักท่องเที่ยวอาจจะได้ยินจากคำบอกเล่าของผู้อื่นต่อกันมา อีกทั้งยังสามารถรับรู้ภาพลักษณ์ผ่านสื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์ขององค์การการท่องเที่ยวได้อีกด้วย (Tsiotsou & Goldsmith, 2012) รวมไปถึงทัศนคติ และการรับรู้ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ซึ่งถือเป็นประเด็นที่ควรให้ความสำคัญ เนื่องจากการรับรู้เป็นส่วนหนึ่งของการตัดสินใจ เดินทางท่องเที่ยวในครั้งต่อไปและอาจส่งผลให้นักท่องเที่ยวเดินทางกลับมาท่องเที่ยวซ้ำอีกหลายๆ ครั้งหรืออาจทำให้นักท่องเที่ยวไม่เดินทางกลับมาท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวนั้นอีกเลย (กวนธิดา ลอยมา, 2563)

สำหรับกรณีศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาภาพลักษณ์การท่องเที่ยวเมืองรองของไทยในจังหวัดอุบลราชธานี เนื่องจากอุบลราชธานีเป็นหนึ่งในจังหวัดที่จัดอยู่ในแคมเปญ “AMAZING THAILAND GO LOCAL เที่ยวท้องถิ่นไทย ชุมชนเติบโตใหญ่ เมืองไทยเติบโต” เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว 55 เมืองรองและกระตุ้นให้นักท่องเที่ยวออกเดินทางท่องเที่ยวโดย สามารถนำค่าใช้จ่ายจากการท่องเที่ยวมาลดหย่อนภาษีได้ อีกทั้งยังกระจายโอกาสในพื้นที่ท่องเที่ยวนั้น (สุวดี ตาลาวนิช และพิพัฒพงศ์ พักแพ, 2562) ซึ่งสอดคล้องกับการทำงานของจังหวัดอุบลราชธานีที่มุ่งส่งเสริมและการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงคุณภาพโดยประเด็นการส่งเสริมตลาดการท่องเที่ยวให้มีความสำคัญเกี่ยวกับการสร้างสื่อประชาสัมพันธ์ทางการท่องเที่ยว (แผนพัฒนาจังหวัดอุบลราชธานี พ.ศ.2561 – 2564) ปัจจุบัน พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในการรับข้อมูลผ่านสื่อได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว มีทางเลือกที่หลากหลาย โดยเฉพาะสื่ออินเทอร์เน็ต

เช่น เว็บไซต์ facebook youtube tiktok ที่นักท่องเที่ยวให้ความสนใจและสามารถรับรู้ข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว และเทคโนโลยีสารสนเทศที่อำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูลแก่ นักท่องเที่ยวและเข้าถึงได้ง่าย จังหวัดอุบลราชธานียังมีข้อมูลด้านการท่องเที่ยวไม่เพียงพอในการเชื่อมโยงแหล่งท่องเที่ยวหลักและแหล่งท่องเที่ยวรอง จึงจำเป็นในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เพื่อให้ นักท่องเที่ยวได้รับรู้และดึงดูดในการมาท่องเที่ยวในจังหวัดอุบลราชธานี เพื่อเพิ่มรายได้จากการท่องเที่ยวของจังหวัดอุบลราชธานีและเพื่อประชาสัมพันธ์รวมถึงการเสริมสร้างภาพลักษณ์การท่องเที่ยวเชิงรุกดึงดูดนักท่องเที่ยวเข้าสู่จังหวัด ซึ่งคณะผู้วิจัยมองว่า จังหวัดอุบลราชธานีควรจะได้รับการศึกษาร่องรอยภาพลักษณ์การท่องเที่ยวอย่างจริงจัง คณะผู้วิจัยจึงได้ศึกษาการรับรู้ภาพลักษณ์การท่องเที่ยวของจังหวัดอุบลราชธานี เพื่อให้หน่วยงานและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องนำข้อมูลไปใช้ส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวที่ตรงต่อการรับรู้และความต้องการของนักท่องเที่ยวเป้าหมาย ที่จะช่วยเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยวมากขึ้น เพื่อให้นักท่องเที่ยวกลับมาท่องเที่ยวซ้ำในจังหวัดอุบลราชธานีอย่างต่อเนื่อง

การทบทวนวรรณกรรม (Literature Review)

1. แนวคิดภาพลักษณ์ทางการท่องเที่ยว

ภาพลักษณ์ หมายถึง ภาพที่เกิดขึ้นความเชื่อ ความคิด ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเกิดจากการรับรู้ผ่านประสบการณ์ทั้งทางตรงและทางอ้อม ที่สื่อผ่านสิ่งของ สถานที่ สัญลักษณ์ และรูปแบบ แนวคิดภาพลักษณ์ถูกนำมาใช้กับการท่องเที่ยวในฐานะภาพลักษณ์การท่องเที่ยว (tourism image) หรือภาพลักษณ์จุดหมายปลายทาง (destination image) ซึ่งมีลักษณะเป็นปัจจัยดึงดูด (pull factor) ให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาเยือนและจดจำได้ง่ายผ่านการสื่อสารภาพลักษณ์ด้วยแบรนด์การท่องเที่ยว (tourism image branding) หากพิจารณาจากความหมายของภาพลักษณ์ที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้น ภาพลักษณ์การท่องเที่ยวมีที่มาจาก 2 ส่วนหลัก คือ (1) คุณภาพของผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยว และ (2) การประเมินคุณภาพผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยว

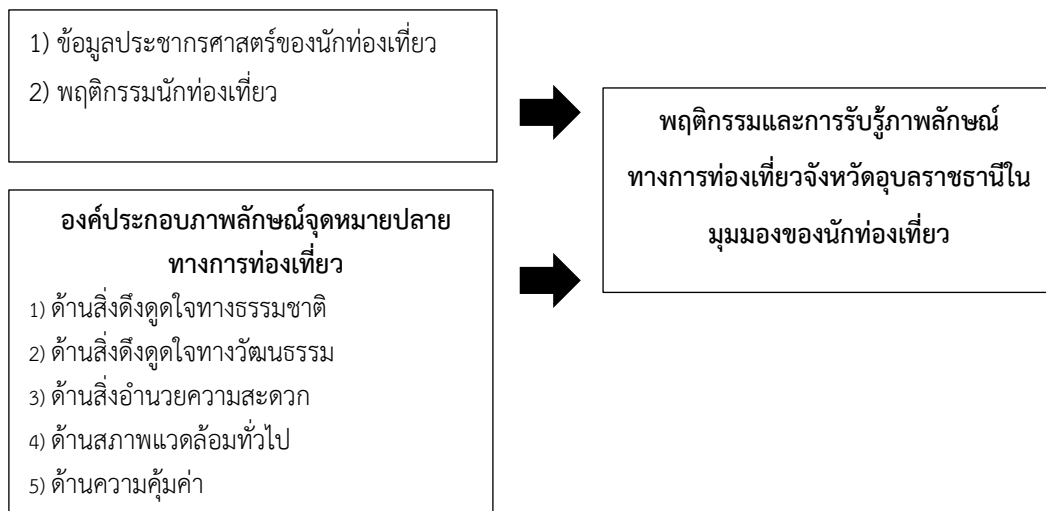
Beerli & Martiin (2004) ได้รวบรวมวรรณกรรมที่เกี่ยวกับภาพลักษณ์สถานที่และได้จัดหมวดหมู่องค์ประกอบของภาพลักษณ์สถานที่ออกเป็น 9 องค์ประกอบด้วยกัน คือ (1) ทรัพยากรทางธรรมชาติ (natural resources) (2) โครงสร้างทั่วไป (general infrastructure) (3) โครงสร้างด้านการท่องเที่ยว (tourist infrastructure) (4) นันทนาการ (tourist leisure and recreation) (5) ศิลปวัฒนธรรม/ ประวัติศาสตร์ (culture history and art) (6) เศรษฐกิจการเมือง (political and economic) (7) สิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติ (natural environment) (8) สิ่งแวดล้อมด้านสังคม (social environment) และ (9) บรรยากาศของสถานที่ (Atmosphere of the place) และนอกจากนี้ จูทามาต วิชาลสิงห์ และคณะ (2555) กล่าวว่า องค์ประกอบภาพลักษณ์ทางการท่องเที่ยวของประเทศไทยที่เป็นประเด็นสำคัญที่องค์กรที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวทั้งภาครัฐบาลและภาคเอกชน รวมถึงคนในท้องถิ่นซึ่งเป็นเจ้าบ้าน จะต้องรักษาและสนับสนุนภาพลักษณ์ที่ดี ประกอบด้วย (1) ภาพลักษณ์ด้านคุณภาพ ความสวยงาม และความหลากหลายของสิ่งดึงดูดใจทางการท่องเที่ยวธรรมชาติ (natural tourism) (2) ภาพลักษณ์ด้านวัฒนธรรมที่แข็งแกร่ง (cultural tourism) (3) ภาพลักษณ์เกี่ยวกับการเป็นศูนย์กลางทางการแพทย์ (hub of medical tourism) (4) ภาพลักษณ์ด้านความปลอดภัยในการเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศ (safety and security) และ (5) ภาพลักษณ์ด้านความสะดวกในการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว (accessibility) ซึ่งจากองค์ประกอบภาพลักษณ์ทางการท่องเที่ยวข้างต้นซึ่งเป็นลักษณะของภาพลักษณ์ที่มีต่อสถานที่โดยรวม (overall/global image) (Baloglu & McCleary, 1999) และเพื่อให้องค์ประกอบภาพลักษณ์นั้นสอดคล้องกับพื้นที่การศึกษา ดังนั้นการศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยได้จำแนกองค์ประกอบภาพลักษณ์จุดหมายปลายทางการท่องเที่ยวเป็น 5 ด้าน

ประกอบด้วย (1) ด้านสิ่งดึงดูดใจทางธรรมชาติ (natural attractions) (2) ด้านสิ่งดึงดูดใจทางวัฒนธรรม (cultural attractions) (3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (facilities) (4) ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป (environment) และ (5) ด้านความคุ้มค่า (value for money)

2. พฤติกรรมการรับรู้ภาพลักษณ์

การรับรู้ หมายถึง กระบวนการที่มนุษย์เลือกที่จะรับรู้ สรุปรูการรับรู้ตีความหมายการรับรู้กับสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่สัมผัส เพื่อที่จะสร้างภาพในสมอง ซึ่งแต่ละคนจะมีระดับการรับรู้ที่แตกต่างกันซึ่งจะทำให้เกิดการตัดสินใจหรือสามารถประมวลเข้ากับประสบการณ์เดิมและแสดงออกทางพฤติกรรม ซึ่ง นภาพร เจตตะวัฒนะ (2547) กล่าวว่า การเปิดรับข่าวสารพฤติกรรม การรับรู้ข้อมูลผู้รับสารจะเลือกเปิดรับสารตามความชอบและตอบสนองความต้องการรวมถึงจุดประสงค์ของตน ซึ่งสามารถจำแนกการเปิดรับข่าวสารออกเป็น 3 ประเด็น การแสวงหาข้อมูล (information seeking) การเปิดรับข้อมูล (Information Receptivity) และการเปิดรับประสบการณ์ (Experience Receptivity) และเมื่อพิจารณาารูปแบบพฤติกรรมการรับรู้ข้อมูล จะเห็นรูปแบบ การรับรู้ที่เกิดขึ้น 2 รูปแบบ คือ การรับรู้จากการรับสารข้อมูล (information Receptivity) และการรับรู้จากประสบการณ์ (Experience Receptivity) การรับรู้จึงเป็นเครื่องมือที่ถูกใช้วัดภาพลักษณ์จุดหมายปลายทางการท่องเที่ยว คือ องค์รวมความประทับใจที่มีต่อสถานที่หนึ่งๆ หรือการรับรู้เกี่ยวกับสถานที่หนึ่งๆ (Echtner & Ritchie, 2003) ดังนั้นการศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาพฤติกรรมรับรู้ของนักท่องเที่ยวกลุ่มเป้าหมาย จากทัศนคติ ความคิดเห็นจากการรับรู้ภาพลักษณ์ของจังหวัดอุบลราชธานีผ่านสื่อและการรับรู้ผ่านประสบการณ์ท่องเที่ยวจริง

กรอบแนวคิดวิจัย



จากกรอบกรอบแนวคิดวิจัยด้านบน ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาพฤติกรรมและการรับรู้ภาพลักษณ์ทางการท่องเที่ยวของจังหวัดอุบลราชธานีในมุมมองของนักท่องเที่ยว จากกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยจำนวน 400 กลุ่มตัวอย่าง โดยใช้เครื่องมือแบบสอบถาม ในประเด็นเกี่ยวกับพฤติกรรม ผู้วิจัยได้ศึกษาปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการประเมินภาพลักษณ์ทางการท่องเที่ยว 2 ปัจจัยคือ (1) ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ และ (2) ปัจจัยด้านพฤติกรรม สำหรับในประเด็นการรับรู้ภาพลักษณ์ทางการท่องเที่ยวนั้น ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาการรับรู้ภาพลักษณ์ทางการท่องเที่ยวที่รับรู้ผ่านสื่อต่าง ๆ ของนักท่องเที่ยวก่อนเดินทางท่องเที่ยวและการรับรู้ผ่านประสบการณ์จริงจากการท่องเที่ยว จากองค์ประกอบภาพลักษณ์จุดหมายปลายทาง

ท่องเที่ยว 5 ด้านประกอบด้วย (1) ด้านสิ่งดึงดูดใจทางธรรมชาติ (2) ด้านสิ่งดึงดูดใจทางวัฒนธรรม (3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (4) ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป และ (5) ด้านความคุ้มค่า ทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างเดียวกันที่มีประเด็นความคิดเห็นสัมพันธ์กัน

วัตถุประสงค์ (Objective of the Research)

เพื่อศึกษาพฤติกรรมและการรับรู้ภาพลักษณ์ทางการท่องเที่ยวจังหวัดอุบลราชธานีในมุมมองของนักท่องเที่ยว

วิธีวิจัย (Research Methodology)

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานวิจัยดังนี้

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกพื้นที่จังหวัดอุบลราชธานีเป็นพื้นที่ดำเนินการวิจัย โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้เป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 400 กลุ่มตัวอย่าง โดยจำนวนประชากรในการศึกษานั้นได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Yamane (1967)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) เครื่องมือหลักที่ใช้ในการดำเนินการเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลการวิจัยคือ แบบสอบถาม (questionnaire) โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วนประกอบด้วย ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพ และภูมิลำเนา เป็นต้น ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดอุบลราชธานี เช่น ช่วงเวลาในการเดินทาง ช่วงเดือนในการเดินทาง ผู้ร่วมเดินทาง การจัดการเดินทาง วัตถุประสงค์การเดินทาง ยานพาหนะในการเดินทาง ความถี่ในการเดินทาง การรับรู้ข้อมูลจากสื่อ สื่อที่มีผลต่อการตัดสินใจเดินทาง และทรัพยากรการท่องเที่ยวที่ดึงดูดใจ เป็นต้น ส่วนที่ 3 การประเมินความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยเกี่ยวกับภาพลักษณ์ทางการท่องเที่ยวของจังหวัดอุบลราชธานีที่รับรู้ผ่านสื่อและการรับรู้ผ่านการท่องเที่ยวจริง โดยใช้การวัดองค์ประกอบภาพลักษณ์จุดหมายปลายทางการท่องเที่ยว 5 องค์ประกอบ คือ (1) ด้านสิ่งดึงดูดใจทางธรรมชาติ (natural attractions) (2) ด้านสิ่งดึงดูดใจทางวัฒนธรรม (cultural attractions) (3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (facilities) (4) ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป (environment) และ (5) ด้านความคุ้มค่า (value for money) ซึ่งเป็นแบบระดับความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ (rating scale) (1 = สำคัญน้อยที่สุด และ 5 = สำคัญมากที่สุด)

การทดสอบเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความเที่ยงตรง (validity) โดยทำการวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้องระหว่างรายการข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การวิจัยด้วยค่า IOC จากผู้เชี่ยวชาญ จากนั้นนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกัน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ซึ่งได้ค่าอยู่ที่ 0.7

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม และทำการประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistic) ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) และใช้สถิติเชิงอนุมาน (inferential statistics) เพื่อสรุปอ้างอิงค่าสถิติต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาไปยังกลุ่มประชากรของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้เป็นการวิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปร

(cross tabulation) และการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่สัมพันธ์กัน (paired samples t-test) โดยมีรายละเอียดดังนี้

สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล (Research Conclusions and Discussion)

สรุปผลการวิจัย

1. พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดอุบลราชธานี

จากการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดอุบลราชธานีส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมาก คิดเป็นร้อยละ 61.0 และเพศชาย ร้อยละ 39.0 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี ร้อยละ 37.3 มีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรีมากที่สุด ร้อยละ 71.3 ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท/ลูกจ้างเอกชน ร้อยละ 24.5 ส่วนใหญ่มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 25,001 - 30,000 บาท ร้อยละ 18.0 มีสถานภาพโสด ร้อยละ 60.5 มีที่พักอาศัยอยู่ในจังหวัดกรุงเทพมหานครมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 21.5

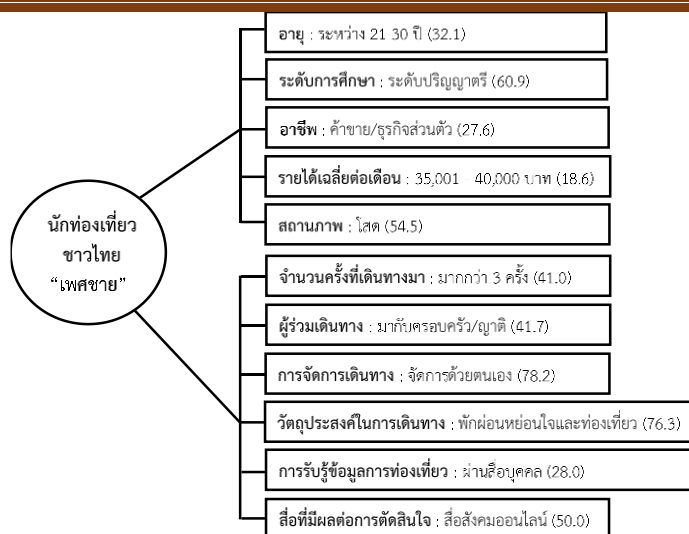
นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่นิยมเดินทางมาท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดอุบลราชธานีในช่วงวันจันทร์ - วันศุกร์ และช่วงวันเสาร์ - วันอาทิตย์ ในจำนวนที่เท่ากันโดยคิดเป็นร้อยละ 45.0 ช่วงเดือนที่นิยมเดินทางมาท่องเที่ยวมากที่สุดคือ ช่วงเดือนมกราคม ร้อยละ 56.0 ส่วนใหญ่เดินทางมามากกว่า 3 ครั้ง ร้อยละ 41.5 โดยเดินทางมากับครอบครัว/ญาติ ร้อยละ 43.3 ส่วนใหญ่จะจัดการเดินทางท่องเที่ยวด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 80.0 วัตถุประสงค์หลักในการเดินทางท่องเที่ยวคือ เพื่อพักผ่อนหย่อนใจ/ท่องเที่ยว ร้อยละ 80.8 เดินทางท่องเที่ยวโดยรถยนต์ส่วนตัว ร้อยละ 56.0 ซึ่งส่วนใหญ่จะรับรู้ข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยวของจังหวัดอุบลราชธานีผ่าน ผ่านเฟซบุ๊ก (facebook) ร้อยละ 27.2 รองลงมาคือรับรู้จากการบอกต่อหรือจากสื่อบุคคล เช่น ญาติพี่น้อง เพื่อนหรือคนรู้จัก คิดเป็นร้อยละ 24.9 โดยสื่อที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวคือ สื่อสังคมออนไลน์ (facebook youtube ฯลฯ) ร้อยละ 57.8

2. การวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลและข้อมูลด้านพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทย

จากการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลและข้อมูลด้านพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทย จำแนกตามเพศโดยการคำนวณหาความสัมพันธ์แบบแจกแจง 2 ทาง (cross tabulation) พบว่า

1. นักท่องเที่ยวชาวไทยเพศหญิง ที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดอุบลราชธานี พบว่า จำนวน 244 คน มีช่วงอายุระหว่าง 21-30 ปี ร้อยละ 40.6 ระดับการศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 77.9 ส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 27.9 รองลงมาประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัท/ลูกจ้างเอกชน ร้อยละ 25.8 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 25,001 - 30,000 บาท ร้อยละ 19.3 และส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด ร้อยละ 64.3

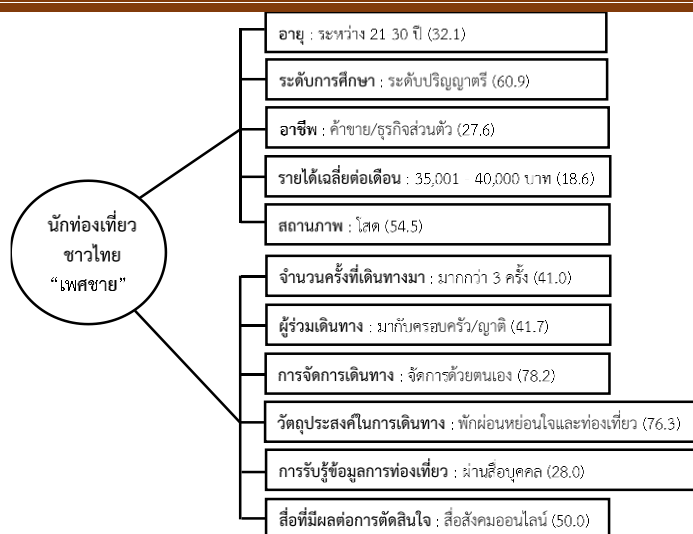
ส่วนใหญ่เดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดอุบลราชธานีมากกว่า 3 ครั้ง ร้อยละ 41.8 รองลงมาคือเดินทางมาเที่ยวครั้งแรก ร้อยละ 35.2 นักท่องเที่ยวจัดการเดินทางท่องเที่ยวด้วยตนเอง ร้อยละ 81.1 โดยมีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อพักผ่อนหย่อนใจและท่องเที่ยว ร้อยละ 83.6 ซึ่งรับรู้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดอุบลราชธานีผ่านเฟซบุ๊ก (facebook) ร้อยละ 28.9 โดยสื่อที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยเพศหญิง คือ สื่อสังคมออนไลน์ (facebook youtube ฯลฯ) ร้อยละ 62.7



ภาพประกอบที่ 2 สรุปพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยเพศชายที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดอุบลราชธานี

2. นักท่องเที่ยวชาวไทยเพศชาย ที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดอุบลราชธานี พบว่า จำนวน 156 คน มีช่วงอายุระหว่าง 21-30 ปี ร้อยละ 32.1 มีระดับการศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 60.9 ซึ่งส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 27.6 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 35,001 - 40,000 บาท ร้อยละ 18.6 ซึ่งส่วนใหญ่มีสถานะภาพโสด ร้อยละ 54.5

ส่วนใหญ่เดินทางมาท่องเที่ยวมากกว่า 3 ครั้ง ร้อยละ 41.0 เดินทางมาท่องเที่ยวกับมากับครอบครัว/ญาติ ร้อยละ 41.7 ซึ่งจัดการเดินทางท่องเที่ยวด้วยตนเอง ร้อยละ 78.2 มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อพักผ่อนหย่อนใจและท่องเที่ยว ร้อยละ 76.3 ส่วนใหญ่รับรู้ข้อมูล การท่องเที่ยวของจังหวัดอุบลราชธานีผ่านการบอกต่อหรือสื่อบุคคล เช่น ญาติพี่น้อง เพื่อนหรือคนรู้จัก ร้อยละ 28.0 และสื่อที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยเพศชายคือ สื่อสังคมออนไลน์ (facebook youtube ฯลฯ) ร้อยละ 50.0



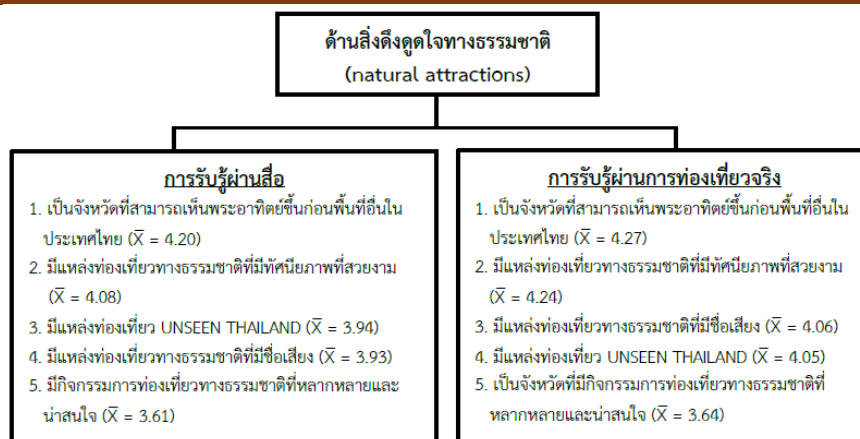
ภาพประกอบที่ 3 สรุปพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยเพศชายที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดอุบลราชธานี

3. การรับรู้ภาพลักษณ์ทางการท่องเที่ยวจังหวัดอุบลราชธานีในมุมมองของนักท่องเที่ยว

จากผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวมีการรับรู้ภาพลักษณ์ทางการท่องเที่ยวของจังหวัดอุบลราชธานีผ่านสื่อในภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” (3.92) และการรับรู้ภาพลักษณ์ทางการท่องเที่ยวผ่านการท่องเที่ยวจริงในภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” (ค่าเฉลี่ย 4.07) สามารถพิจารณารายละเอียดได้ดังนี้

(1) ด้านสิ่งดึงดูดใจทางธรรมชาติ (natural attractions) นักท่องเที่ยวให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ภาพลักษณ์ผ่านสื่ออยู่ในระดับมาก (3.95) โดยเห็นด้วยกับจังหวัดอุบลราชธานีเป็นจังหวัดที่สามารถเห็นพระอาทิตย์ขึ้นก่อนพื้นที่อื่นในประเทศไทย อยู่ในระดับมาก (4.20) รองลงมาคือ มีแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่มีทัศนียภาพที่สวยงาม อยู่ในระดับมาก (4.08) และมีแหล่งท่องเที่ยว UNSEEN THAILAND อยู่ในระดับมาก (3.94)

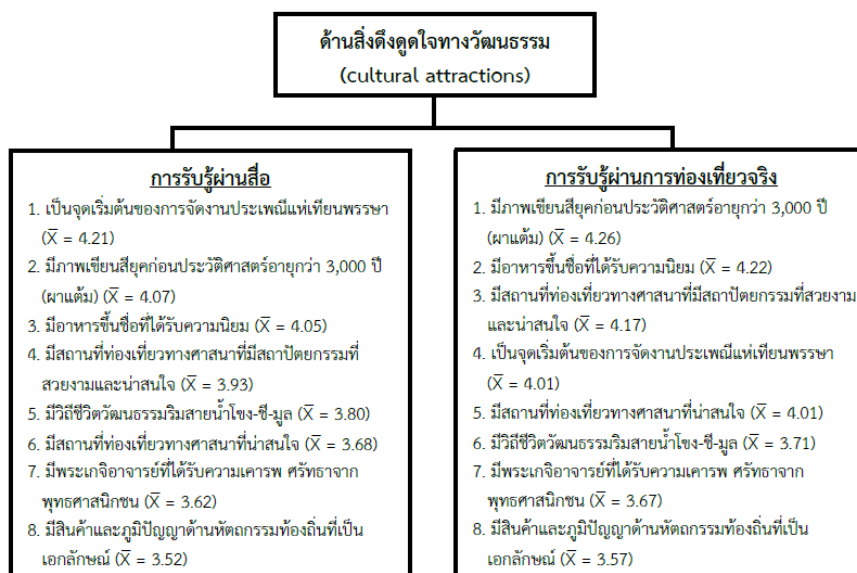
การรับรู้ผ่านการท่องเที่ยวจริง นักท่องเที่ยวให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (4.05) โดยเห็นด้วยกับจังหวัดอุบลราชธานีเป็นจังหวัดที่สามารถเห็นพระอาทิตย์ขึ้นก่อนพื้นที่อื่นในประเทศไทย อยู่ระดับมากที่สุด (4.27) รองลงมาคือ มีแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่มีทัศนียภาพที่สวยงาม อยู่ในระดับมากที่สุด (4.24) และมีแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่มีชื่อเสียง อยู่ในระดับมาก (4.06)



ภาพประกอบที่ 4 สรุปการรับรู้ภาพลักษณ์ทางการท่องเที่ยวด้านสิ่งดึงดูดใจทางธรรมชาติ (natural attractions)

(2) ด้านสิ่งดึงดูดใจทางวัฒนธรรม (cultural attractions) นักท่องเที่ยวให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ภาพลักษณ์ผ่านสื่ออยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.86) โดยเห็นด้วยกับจังหวัดอุบลราชธานีเป็นจังหวัดที่เป็นจุดเริ่มต้นของการจัดงานประเพณีแห่เทียนพรรษา อยู่ในระดับมาก (4.21) รองลงมาคือ มีภาพเขียนสียุคก่อนประวัติศาสตร์อายุกว่า 3,000 ปี (ผาแต้ม) อยู่ในระดับมาก (4.07) และมีอาหารขึ้นชื่อที่ได้รับความนิยม อยู่ในระดับมาก (4.05)

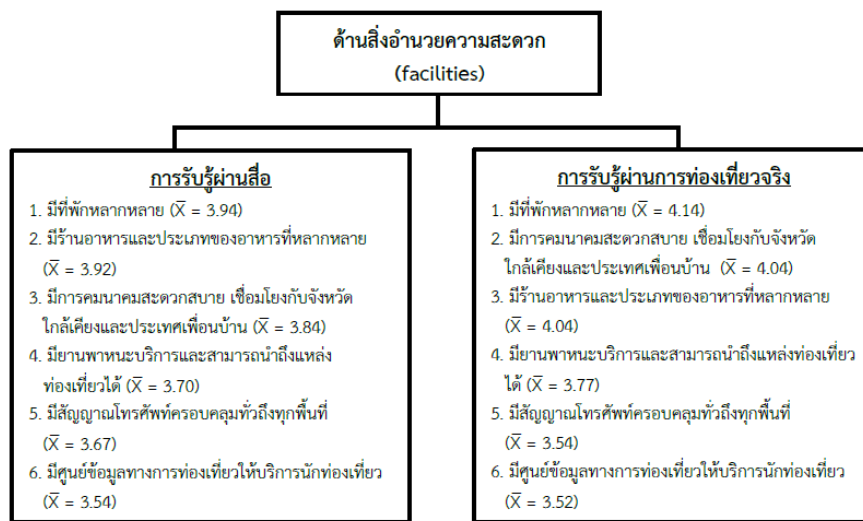
การรับรู้ผ่านการท่องเที่ยวจริง นักท่องเที่ยวให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (3.95) โดยเห็นด้วยกับจังหวัดอุบลราชธานีเป็นจังหวัดที่มีภาพเขียนสียุคก่อนประวัติศาสตร์อายุกว่า 3,000 ปี (ผาแต้ม) อยู่ในระดับมากที่สุด (4.26) รองลงมาคือ เป็นจังหวัดที่มีอาหารขึ้นชื่อที่ได้รับความนิยม อยู่ในระดับมาก (4.22) และมีสถานที่ท่องเที่ยวทางศาสนาที่มีสถาปัตยกรรมที่สวยงามและน่าสนใจ อยู่ในระดับมาก (4.17)



ภาพประกอบที่ 5 สรุปการรับรู้ภาพลักษณ์ทางการท่องเที่ยวด้านสิ่งดึงดูดใจทางวัฒนธรรม (cultural attractions)

(3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (facilities) นักท่องเที่ยวให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ภาพลักษณ์ผ่านสื่ออยู่ในระดับมาก (3.77) โดยเห็นด้วยกับจังหวัดอุบลราชธานีเป็นจังหวัดที่มีที่พักหลากหลาย อยู่ในระดับมาก (3.94) รองลงมาคือ มีร้านอาหารและประเภทของอาหารที่หลากหลาย อยู่ในระดับมาก (3.92) และมีการคมนาคมสะดวกสบาย เชื่อมโยงกับจังหวัดใกล้เคียงและประเทศเพื่อนบ้าน อยู่ในระดับมาก (3.84)

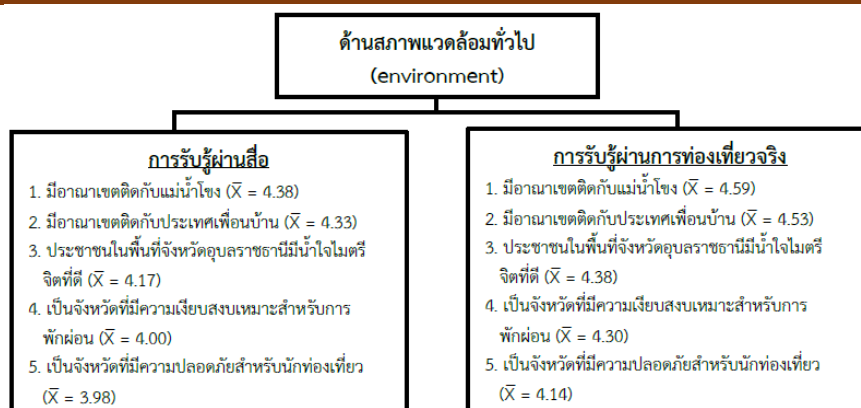
การรับรู้ผ่านการท่องเที่ยวจริง นักท่องเที่ยวให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (3.84) โดยเห็นด้วยกับจังหวัดอุบลราชธานีเป็นจังหวัดที่มีที่พักหลากหลาย อยู่ในระดับมาก (4.14) รองลงมาคือ มีการคมนาคมสะดวกสบาย เชื่อมโยงกับจังหวัดใกล้เคียงและประเทศเพื่อนบ้าน อยู่ในระดับมาก (4.04) และมีร้านอาหารและประเภทของอาหารที่หลากหลาย อยู่ในระดับมาก (4.03)



ภาพประกอบที่ 6 สรุปการรับรู้ภาพลักษณ์ทางการท่องเที่ยวด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (facilities)

(4) ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป (environment) นักท่องเที่ยวให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ภาพลักษณ์ผ่านสื่ออยู่ในระดับมาก (4.17) โดยเห็นด้วยกับจังหวัดอุบลราชธานีเป็นจังหวัดที่มีอาณาเขตติดกับแม่น้ำโขง อยู่ในระดับมากที่สุด (4.38) รองลงมาคือ มีอาณาเขตติดกับประเทศเพื่อนบ้าน อยู่ในระดับมากที่สุด (4.33) และประชาชนในพื้นที่จังหวัดอุบลราชธานีมีน้ำใจไมตรีจิตที่ดี อยู่ในระดับมาก (4.17)

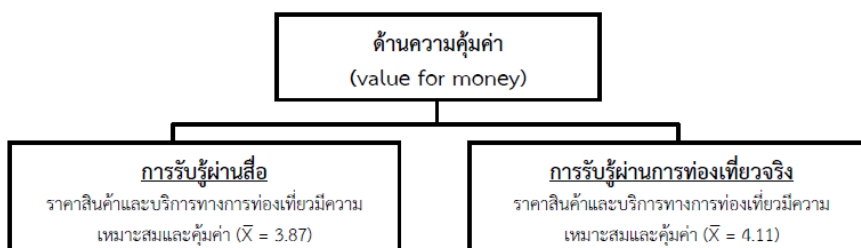
การรับรู้ผ่านการท่องเที่ยวจริง นักท่องเที่ยวให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด (4.39) โดยเห็นด้วยกับจังหวัดอุบลราชธานีเป็นจังหวัดที่มีอาณาเขตติดกับแม่น้ำโขง อยู่ในระดับมากที่สุด (4.59) รองลงมาคือ มีอาณาเขตติดกับประเทศเพื่อนบ้าน อยู่ในระดับมากที่สุด (4.53) และประชาชนในพื้นที่จังหวัดอุบลราชธานีมีน้ำใจไมตรีจิตที่ดี อยู่ในระดับมากที่สุด (4.38)



ภาพประกอบที่ 7 สรุปการรับรู้ภาพลักษณ์ทางการท่องเที่ยวด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป (environment)

(5) ด้านความคุ้มค่า (value for money) นักท่องเที่ยวให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ภาพลักษณ์ผ่านสื่ออยู่ในระดับมาก (3.87) โดยเห็นด้วยกับราคาสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดอุบลราชธานีมีความเหมาะสมและคุ้มค่าอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.87)

การรับรู้ผ่านการท่องเที่ยวจริง นักท่องเที่ยวให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (4.11) โดยนักท่องเที่ยวเห็นด้วยกับราคาสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดอุบลราชธานีมีความเหมาะสมและคุ้มค่า อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.11)



ภาพประกอบที่ 8 สรุปการรับรู้ภาพลักษณ์ทางการท่องเที่ยวด้านความคุ้มค่า (value for money)

4. การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ภาพลักษณ์ทางการท่องเที่ยวของจังหวัดอุบลราชธานีผ่านสื่อกับการรับรู้ผ่านการท่องเที่ยวจริง

จากการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (inferential statistics) โดยการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่สัมพันธ์กัน (paired samples t-test) จากความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับภาพลักษณ์ทางการท่องเที่ยวของจังหวัดอุบลราชธานีผ่านการรับรู้ผ่านสื่อกับการรับรู้ผ่านการท่องเที่ยวจริง 5 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านสิ่งดึงดูดใจทางธรรมชาติ (2) ด้านสิ่งดึงดูดใจทางวัฒนธรรม (3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (4) ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป และ (5) ด้านความคุ้มค่า จากตัวชี้วัดภาพลักษณ์ทางการท่องเที่ยวจังหวัดอุบลราชธานีทั้งหมด 25 ประเด็น จากผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวรับรู้ภาพลักษณ์ทางการท่องเที่ยวของจังหวัดอุบลราชธานีผ่านสื่อ “**แตกต่าง**” จากการรับรู้ผ่านการท่องเที่ยวจึงสามารถสรุปภาพลักษณ์ทางการท่องเที่ยวของจังหวัดอุบลราชธานีในมุมมองของนักท่องเที่ยวชาวไทยได้ทั้งสิ้น 18 ประเด็น โดยจัดลำดับได้ดังนี้

1. เป็นจังหวัดที่มีอาณาเขตติดกับแม่น้ำโขง ($\bar{X} = 4.59$, sig = .000)

2. เป็นจังหวัดที่มีอาณาเขตติดกับประเทศเพื่อนบ้าน ($\bar{X} = 4.53$, sig = .000)
3. ประชาชนในพื้นที่จังหวัดอุบลราชธานีมีน้ำใจไมตรีจิตที่ดี ($\bar{X} = 4.38$, sig = .000)
4. เป็นจังหวัดที่มีความเงียบสงบเหมาะสำหรับการพักผ่อน ($\bar{X} = 4.30$, sig = .000)
5. เป็นจังหวัดที่มีภาพเขียนสียุคก่อนประวัติศาสตร์อายุกว่า 3,000 ปี (ผาแต้ม) ($\bar{X} = 4.26$, sig = .001)
6. เป็นจังหวัดที่มีแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่มีทัศนียภาพที่สวยงาม ($\bar{X} = 4.24$, sig = .001)
7. เป็นจังหวัดที่มีอาหารขึ้นชื่อที่ได้รับความนิยม ($\bar{X} = 4.22$, sig = .000)
8. เป็นจังหวัดที่มีสถานที่ท่องเที่ยวทางศาสนาที่มีสถาปัตยกรรมที่สวยงามและน่าสนใจ ($\bar{X} = 4.17$, sig = .000)
9. เป็นจังหวัดที่มีที่พักหลากหลาย ($\bar{X} = 4.14$, sig = .000)
10. เป็นจังหวัดที่มีความปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยว ($\bar{X} = 4.14$, sig = .000)
11. ราคาสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดอุบลราชธานีมีความเหมาะสมและคุ้มค่า ($\bar{X} = 4.11$, sig = .000)
12. เป็นจังหวัดที่มีแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่มีชื่อเสียง ($\bar{X} = 4.06$, sig = .020)
13. เป็นจังหวัดที่มีแหล่งท่องเที่ยว UNSEEN THAILAND ($\bar{X} = 4.05$, sig = .048)
14. เป็นจังหวัดที่มีการคมนาคมสะดวกสบาย เชื่อมโยงกับจังหวัดใกล้เคียงและประเทศเพื่อนบ้าน ($\bar{X} = 4.04$, sig = .000)
15. เป็นจังหวัดที่มีร้านอาหารและประเภทของอาหารที่หลากหลาย ($\bar{X} = 4.03$, sig = .021)
16. เป็นจังหวัดที่เป็นจุดเริ่มต้นของการจัดงานประเพณีแห่เทียนพรรษา ($\bar{X} = 4.01$, sig = .000)
17. เป็นจังหวัดที่มีสถานที่ท่องเที่ยวทางศาสนาที่น่าสนใจ ($\bar{X} = 4.01$, sig = .000)
18. เป็นจังหวัดที่มีสัญญาณโทรศัพท์ครอบคลุมทั่วถึงทุกพื้นที่ ($\bar{X} = 3.54$, sig = .001)

อภิปรายผล

1. พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดอุบลราชธานี

นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดอุบลราชธานีส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 61.0 และเพศชาย ร้อยละ 39.0 เนื่องจากปัจจุบันอัตราการเกิดและแนวโน้มทางประชากรศาสตร์เพศหญิงมีจำนวนมากกว่าเพศชายและแนวโน้มด้านพฤติกรรมที่เปิดรับข้อมูลข่าวสาร – การส่งข้อมูลข่าวสารมากกว่าเพศชาย รวมถึงความต้องการหาประสบการณ์แปลกใหม่ที่ต่างจากการดำรงชีวิตประจำวัน กอปรกับการมีวุฒิภาวะทั้งด้านการศึกษา อาชีพและรายได้ของเพศหญิงในปัจจุบันส่งผลให้เพศหญิงเลือกที่จะเดินทางท่องเที่ยวมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ กิ่งแก้ว ทรัพย์พระวงศ์ (2546) อธิบายเกี่ยวกับปัจจัยด้านเพศว่า เพศหญิงมีแนวโน้มและมีความต้องการที่จะรับข้อมูลข่าวสารและข่าวสารมากกว่าเพศชายจึงส่งผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจเดินทางของนักท่องเที่ยว ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 21-30 ปี ร้อยละ 37.3 เนื่องจากนักท่องเที่ยวที่มีอายุอยู่ในช่วงวัยนี้เป็นช่วงอายุที่ก้าวเข้าสู่วัยทำงานและรายได้ จึงส่งผลให้นักท่องเที่ยวในช่วงอายุนี้นี้เลือกที่จะเดินทางเพิ่มมากขึ้น เพื่อชดเชยช่วงอายุที่อยู่ในวัยเรียนที่มีงบประมาณในการเดินทางที่จำกัด สอดคล้องกับแนวคิดของ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538) กล่าวว่าอายุจะเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงความสนใจในประเด็นต่าง ๆ เช่น ความสนุกสนาน ความบันเทิง การท่องเที่ยว เป็นต้น นักท่องเที่ยวในช่วงอายุนี้นี้เป็นช่วงที่ต้องการแสวงหาความสุขจากการท่องเที่ยว

และส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 71.3 โดย ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538) กล่าวอีกว่า นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาสูงย่อมได้เปรียบในด้านการเปิดโลกทัศน์ เปิดรับข่าวสาร ค้นหาข้อมูล รวมถึงการใช้ชีวิตหรือมีประสบการณ์ด้านท่องเที่ยวมากกว่าคนที่มีการศึกษาลดหลั่นลงมา ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท/ลูกจ้างเอกชน ร้อยละ 24.5 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 25,001 - 30,000 บาท ร้อยละ 18.0 โดยวุฒิไกร งามศิริจิตต์ และคณะ (2557) กล่าวว่า กลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีการงานมั่นคง นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ใช้เวลาต่ำกว่าครึ่งหนึ่งของวันหยุดในการเดินทางท่องเที่ยวและใช้จ่ายทางการท่องเที่ยวในระดับปานกลาง ส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวที่มีสถานภาพโสด ร้อยละ 60.5 ซึ่ง พนิดา สงวนเสรีวานิช (2557) ได้อธิบายเกี่ยวกับนักท่องเที่ยวที่มีสถานภาพโสดว่า ปัจจุบันประชากรส่วนใหญ่มีการวางแผนการใช้ชีวิตที่ต้องคำนึงถึงหลายปัจจัย รวมถึงการเลื่อนการแต่งงานเพื่อให้มีความมั่นคงในชีวิต โดยเฉพาะกลุ่มเด็กรุ่นใหม่ที่มีความคิดเรื่องคู่ครองที่เปลี่ยนไป โดยเฉพาะ 10 ปีที่ผ่านมา จะให้ความสนใจในเรื่องของการทำธุรกิจและสร้างสร้างตัวเป็นหลักด้วยค่าครองชีพที่สูงขึ้นจึงมักเตรียมความพร้อมไว้มาก่อน จึงส่งผลให้นักท่องเที่ยวกลุ่มที่มีสถานภาพโสดเดินทางท่องเที่ยวมากขึ้นตาม

นอกจากนี้ผลการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดอุบลราชธานีพบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เดินทางมาท่องเที่ยวในช่วงวันจันทร์ - วันศุกร์ และวันเสาร์ - วันอาทิตย์ในจำนวนที่เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 45.0 เนื่องด้วยส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวนิยมเดินทางท่องเที่ยวตามความสะดวกหรือในช่วงที่ว่างสำหรับนักท่องเที่ยวเดินทางท่องเที่ยวในช่วงวันธรรมดาหรือวันจันทร์ - วันศุกร์ เพื่อหลีกเลี่ยงความพลุกพล่านของนักท่องเที่ยวในวันหยุดที่มีการใช้สาธารณูปโภคและสินค้าบริการทางการท่องเที่ยวที่เกินขีดความสามารถ และสำหรับนักท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวในช่วงวันหยุดหรือวันเสาร์ - วันอาทิตย์ เป็นช่วงเวลาที่ว่างเว้นจากการทำงาน ซึ่งอาจทำให้การท่องเที่ยวครั้งนี้น่ามากกว่าการท่องเที่ยวในวันธรรมดา ซึ่งสอดคล้องกับ กิ่งแก้ว ทรัพย์พระวงศ์ (2546) ที่กล่าวว่า เวลาว่าง นับเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการเดินทางท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวจะเดินทางท่องเที่ยวได้ก็ต่อเมื่อมีเวลาว่าง ยังมีเวลาว่างมากก็ยังมีโอกาสเดินทางท่องเที่ยวได้มากขึ้นเช่นกัน ส่วนใหญ่เดินทางมาท่องเที่ยวในเดือนมกราคม ร้อยละ 56.0 เนื่องด้วยในช่วงเวลาที่เก็บข้อมูลเป็นช่วงเทศกาลปีใหม่ซึ่งตรงกับช่วงเดือนมกราคมของทุกปี ก่อปรกับอยู่ในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยวของจังหวัดอุบลราชธานีจึงส่งผลให้นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวจำนวนมาก สอดคล้องกับแนวคิดของ กิ่งแก้ว ทรัพย์พระวงศ์ (2546) ว่าฤดูกาลท่องเที่ยวเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวมากขึ้น เพื่อชมความสวยงามของแหล่งท่องเที่ยว นั้น ๆ ที่อยู่ในช่วงเวลาที่สวยงามที่สุด หรือเป็นช่วงเวลาที่เหมาะสมกับการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยว

2. การรับรู้ภาพลักษณ์ทางการท่องเที่ยวของจังหวัดอุบลราชธานีในมุมมองของนักท่องเที่ยว

นักท่องเที่ยวยอมรับภาพลักษณ์ทางการท่องเที่ยวของจังหวัดอุบลราชธานีผ่านการท่องเที่ยวจริง ดีกว่าการรับรู้ผ่านสื่อ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงปัญหาของการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวที่ถือเป็นปัญหาที่หน่วยงานภาครัฐพัฒนามาอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ นักท่องเที่ยวมองภาพลักษณ์การท่องเที่ยงของจังหวัดอุบลราชธานีใน 18 ประเด็น ประกอบด้วย (1) มีอาณาเขตติดกับแม่น้ำโขง (2) มีอาณาเขตติดกับประเทศเพื่อนบ้าน (3) ประชาชนในพื้นที่จังหวัดอุบลราชธานีมีน้ำใจไมตรีจิตที่ดี (4) มีความเงียบสงบเหมาะสำหรับการพักผ่อน อุบลเมืองซิค (5) มีภาพเขียนสียุคก่อนประวัติศาสตร์อายุกว่า 3,000 ปี (ผาแต้ม) (6) มีแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่มีทัศนียภาพที่สวยงาม (7) มีอาหารขึ้นชื่อที่ได้รับความนิยม (8) มีสถานที่

ท่องเที่ยวทางศาสนาที่มีสถาปัตยกรรมที่สวยงามและน่าสนใจ (9) มีที่พักหลากหลาย (10) มีความปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยว (11) ราคาสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวมีความเหมาะสมและคุ้มค่า (12) มีแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่มีชื่อเสียง (13) มีแหล่งท่องเที่ยว UNSEEN THAILAND (14) มีการคมนาคมสะดวกสบาย เชื่อมโยงกับจังหวัดใกล้เคียงและประเทศเพื่อนบ้าน (15) มีร้านอาหารและประเภทของอาหารที่หลากหลาย (16) งานประเพณีแห่เทียนพรรษา (17) มีสถานที่ท่องเที่ยวทางศาสนาที่น่าสนใจ (18) มีสัญญาณโทรศัพท์ครอบคลุมทั่วถึงทุกพื้นที่ ซึ่ง ภูริวัจน์ เดชอุ่ม และนุชนารถรัตนสูงค์ชัย (2560) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง อัตลักษณ์และภาพลักษณ์การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของจังหวัดนนทบุรี ปทุมธานี และพระนครศรีอยุธยา เชื่อมโยงพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติรับรู้ภาพลักษณ์การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ที่รับรู้ผ่านสื่อแตกต่างจากการรับรู้ผ่านการท่องเที่ยวจริง การวัดการรับรู้ถือเป็นการวัดตัวบ่งชี้ความรู้สึกที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว สถานที่ ที่จะทำให้นักท่องเที่ยวมีความรู้สึกรู้สึกอย่างไร การสร้างการรับรู้ จึงถือเป็นหัวใจสำคัญในการส่งเสริมการท่องเที่ยว ฉะนั้นเพื่อให้การส่งเสริมการท่องเที่ยวมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นควรเน้นกระตุ้นการรับรู้ตามห่วงโซ่ของเวลา คือ การสร้างการรับรู้ก่อนการเดินทางท่องเที่ยว ระหว่างการเดินทาง และหลังการเดินทางท่องเที่ยว ซึ่งจะทำให้ให้นักท่องเที่ยวได้รับประสบการณ์ทางการท่องเที่ยวตามที่คาดหวัง นอกจากนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สายใจ ทนการ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาภาพลักษณ์การท่องเที่ยวอีสานใต้ ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวมีความเห็นต่อภาพลักษณ์การท่องเที่ยวจังหวัดอีสานใต้ ที่รับรู้จากคำขวัญของจังหวัด ทั้งนี้ นักท่องเที่ยวให้ความเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์การท่องเที่ยวของจังหวัดอุบลราชธานีใน 3 ประเด็น คือ (1) สถานที่ท่องเที่ยวทางธรรมชาติ จะนึกถึงอุทยานแห่งชาติผาแต้ม (2) สถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม จะนึกถึงวัดทุ่งศรีเมืองและวัดพระธาตุหนองบัว (3) สถานที่ท่องเที่ยวโบราณสถาน จะนึกถึงภาพเขียนสีผาแต้ม (4) วัฒนธรรมและประเพณี จะนึกถึงงานประเพณีแห่เทียนพรรษา และ (5) จะนึกถึงช่องเม็ก ที่เชื่อมโยงไปยังแขวงจำปาสัก สปป.ลาว จึงอาจกล่าวได้ว่าภาพลักษณ์ทางการท่องเที่ยวส่วนใหญ่ถูกนำเสนอผ่านทรัพยากรการท่องเที่ยวที่โดดเด่นของพื้นที่ที่เป็นภาพลักษณ์ทางการท่องเที่ยวที่มีลักษณะเป็นรูปธรรม (tangible) ส่วนภาพลักษณ์ในลักษณะที่เป็นนามธรรม (intangible) เป็นภาพลักษณ์ที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกหรือด้านจิตวิทยาของนักท่องเที่ยว เช่น ความคุ้มค่าราคา ความมีอัธยาศัยดีของคนในพื้นที่ ฯลฯ ที่จะส่งผลต่อภาพลักษณ์ทางการท่องเที่ยวทั้งในเชิงบวกและลบ ซึ่งขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของนักท่องเที่ยว

ประโยชน์ที่ได้จากการวิจัย (Contribution of the Study)

1. การจัดการด้านการท่องเที่ยว เป็นบริหารจัดการทางการท่องเที่ยวในทุกมิติ เช่น แหล่งท่องเที่ยว สิ่งอำนวยความสะดวก การบริการ การจัดการในภาวะวิกฤติ ที่เป็นรากฐานของภาพลักษณ์ทางการท่องเที่ยวให้เกิดความมั่นคงและเข้มแข็ง ก่อนที่จะสื่อสารภาพลักษณ์การท่องเที่ยวสู่ภายนอก เพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ทางการท่องเที่ยวในเชิงบวกมากกว่าลบ
2. การส่งเสริมการท่องเที่ยวผ่านภาพลักษณ์ทางการท่องเที่ยว ซึ่งเป็นการนำทรัพยากรการท่องเที่ยวที่เป็นแม่เหล็กดึงดูดให้นักท่องเที่ยวเดินทางเยือนนำมาใช้กระตุ้นและส่งเสริมการท่องเที่ยว ควรให้ความสำคัญกับการสื่อสารตามช่วงเวลา ด้วยเหตุที่ทรัพยากรการท่องเที่ยวในแต่ละประเภทมีฤดูกาลท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน จึงจำเป็นต้องส่งเสริมการท่องเที่ยวตามช่วงเวลา ตามไตรมาสซึ่งจะต้องส่งเสริมอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ
3. ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกภาคส่วนในจังหวัดอุบลราชธานีมีชุดข้อมูลพฤติกรรมนักท่องเที่ยว และภาพลักษณ์การท่องเที่ยวในมุมมองของนักท่องเที่ยว ที่สามารถใช้การกระตุ้นการท่องเที่ยวจากสิ่งที่นักท่องเที่ยวสะท้อน โดยอาจจำแนกเป็นภาพลักษณ์หลัก (สิ่งที่จังหวัดต้องการจะกระตุ้น) และภาพลักษณ์รอง (สิ่งที่นักท่องเที่ยวมอง) ให้เชื่อมโยงให้รับรู้สิ่งที่

จังหวัดต้องการนำเสนอและสิ่งที่มีนักท่องเที่ยวสัมผัสได้เป็นในทางเดียวกัน ซึ่งถือเป็นหนึ่งในความสำเร็จของการพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยว

4. ผู้ประกอบการในท้องถิ่น สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนา ออกแบบสินค้าและบริการนักท่องเที่ยว โดยอาจจะเป็นการนำสิ่งที่มีอยู่ในท้องถิ่นมาต่อยอด สร้างประสบการณ์ให้เกิดความแตกต่าง หลากหลาย สะท้อนภาพลักษณ์ท้องถิ่น และสามารถเชื่อมโยงไปถึงภาพใหญ่ของจังหวัด

เอกสารอ้างอิง (References)

- กิ่งแก้ว ทรัพย์พระวงศ์. (2546). *จิตวิทยาทั่วไป*. กรุงเทพฯ: ไทยเจริญการพิมพ์.
- กวินธิดา ลอยมา. (2563). *แนวทางการเสริมสร้างการรับรู้ภาพลักษณ์การท่องเที่ยวเมืองรองของไทยกรณีศึกษา จังหวัดสิงห์บุรี*. วิทยานิพนธ์ หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต (การจัดการการท่องเที่ยวและบริการแบบบูรณาการ) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จุฑามาศ วิศาลสิงห์, ณฤดี คริสธารินทร์, หลุยส์ ดนัย คริสธารินทร์, อภิชาติ อินทวิชิต, อุดม หงส์ชาติกุล, อลิสรารินทร์สาร, วรนิษฐ์ วรพรธัญพัฒน์, สมยศ แก่นหิน, สุทธิรักษ์ ลิ้มไชยวัฒน์, เอกชัย เจริญพัฒน์มงคล และสวรส ศรีสุดโต. (2555). *โครงการศึกษาภาพลักษณ์ด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทยในสายตาของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ*. กรุงเทพฯ: ยูเรก้า คอนซัลติ้ง.
- นภาพร เจตวิวัฒนะ. (2547). *รูปแบบแรงจูงใจในการโฆษณาเกี่ยวกับการรับรู้คุณค่าตราสินค้า (Brand Equity) ในกลุ่มสาวโสด*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พนิดา สงวนเสรีวานิช. (2557). *โสด ครอง เมือง เทรนด์มาแรงของสาวยุคใหม่*. สืบค้นวันที่ 29 กันยายน 2565 จาก <https://www.sanook.com/women/29557/>.
- ภูริวัจน์ เดชอุ่ม และนุชนารถ รัตนสูงศักดิ์. (2560). *รายงานการวิจัยอัตลักษณ์และภาพลักษณ์การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของจังหวัดนนทบุรี ปทุมธานี และพระนครศรีอยุธยา เชื่อมโยงพื้นที่กรุงเทพมหานคร*. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- วุฒิไกร งามศิริจิตต์ และ ยอดมณี เทพานนท์. (2557). *รายงานการวิจัยการพัฒนาระบบอุปทานการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ในเขตพื้นที่ท่องเที่ยวกรุงเทพมหานคร*. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: วิสิทธิ์พัฒนา.
- สายใจ ทนการ. (2550). *รายงานการวิจัยการศึกษาภาพลักษณ์การท่องเที่ยวอีสานใต้*. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- สุวดี ตาลาวนิช และ พัทธพงศ์ พักแพ. (2562). *เปิดใจนักท่องเที่ยวชาวไทยอะไร “จุใจ” ให้อยากไปเยือนเมืองรอง*. *TAT Review*, 5(2), 20-21.
- Beerli, A. & Martin, J.D. (2004). Factors Influencing Destination. *Image Annals of Tourism Research*, 31(3), 657-681.
- Baloglu, S. and McCleary, K.W. (1999). A Model of Destination Image Formation. *Annals of Tourism Research*, 26(4), 868-897.

- Chen, C.F. and Tsai, D.C. (2007). How Destination Image and Evaluative Factors Affect Behavioral Intentions? *Tourism Management*, 28(4), 1115-1122.
- Echtner, C.M. & Ritchie, J.R.B. (1993). The Measurement of Destination Image: An Empirical Assessment. *Journal of Travel Research*, 31(4), 3-13.
- Kozak, M., & Decrop, A. (2009). *Handbook of tourist behavior: theory and practice*. New York: Routledge.
- Tsiotsou, R. H., & Goldsmith, R.E. (2012). *Strategic marketing in tourism services*. Bingley, UK: Emerald Group.
- Yamane, T. (1967). *Statistics: An Introductory Analysis*. (2nd Edition). New York: Harper and Row.

บทความวิจัย

การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการตลาดดิจิทัล ผลิตภัณฑ์ของวิสาหกิจชุมชนวัยหวาน
อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี

สมศักดิ์ บุตรสาคร, ตติยา องค์กริพร, กิตติพงษ์ โสภณธรรมภาณ,
ภูริวัตร คัมภีรภาพพัฒน์, อธิพันธ์ วรรณสุริยะ และศรีสวัสดิ์ เทียงธรรม
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
อีเมล: somsak.b@mail.rmutk.ac.th, เบอร์โทร. 092-9479541

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อส่งเสริมการตลาดผลิตภัณฑ์ของวิสาหกิจชุมชนวัยหวาน อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี เพิ่มช่องทางการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ เก็บรวบรวมข้อมูลสารสนเทศด้านการตลาด รวมทั้งการบริหารจัดการระบบร้านค้าผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ให้เข้าถึงผู้บริโภคได้อย่างกว้างขวาง สร้างภาพลักษณ์วิสาหกิจชุมชนให้ทันสมัย ช่วยให้ชุมชนสามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน และยกระดับการบริหารจัดการวิสาหกิจชุมชนวัยหวานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การพัฒนาระบบระบบนี้เป็นรูปแบบของเว็บแอปพลิเคชันที่สามารถรองรับการใช้งานบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ ได้นำหลักการทฤษฎีของวงจรการพัฒนาระบบสารสนเทศ (System Development Life Cycle: SDLC) มาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบ โดยรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ที่เกี่ยวข้องในวิสาหกิจชุมชนวัยหวาน เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการวิเคราะห์และออกแบบระบบ เครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนาระบบ ได้แก่ โปรแกรมภาษาพีเอชพี โปรแกรมภาษาซีเอสเอส และโปรแกรมบริหารจัดการฐานข้อมูลมายเอสคิวแอล และการประเมินประสิทธิภาพของระบบใช้วิธีการ Black Box Testing โดยผู้เชี่ยวชาญทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 5 คน และผู้ใช้งานทั่วไป จำนวน 10 คน

ผลการประเมินประสิทธิภาพของระบบจากผู้เชี่ยวชาญ พบว่า มีค่าเฉลี่ย 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.49 มีค่าระดับประสิทธิภาพของอยู่ในระดับ ดีมาก และผลการประเมินประสิทธิภาพจากผู้ใช้งานทั่วไป มีค่าเฉลี่ย 4.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50 มีค่าระดับประสิทธิภาพอยู่ในระบบ ดี จึงสรุปได้ว่าระบบสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นสามารถนำมาใช้งานเพื่อส่งเสริมการตลาดได้อย่างมีประสิทธิภาพและตรงตามความต้องการ

คำสำคัญ: ระบบสารสนเทศ, ส่งเสริมการจำหน่าย, วิสาหกิจชุมชนวัยหวาน

Received: November 5, 2022, Revised; October 17, 2022, Accepted; October 24, 2022

THE DEVELOPMENT OF INFORMATION SYSTEMS FOR MARKETING PROMOTION IN THE WAI WAN COMMUNITY ENTERPRISE, CHA-AM, PHETCHABURI

Somsak Butsakorn, Tatiya Ongsiriporn, Kittipong Sophonthummapham,

Poorivat Kampeerapaappat, Atipan Vannuriya, and Srisawat Thiangtham

Department of Business Administration, Rajamangala University of Technology Krungthep

E-mail: somsak.b@mail.rmutk.ac.th Tel. 0929479541

Abstract

The development of information system for marketing promotion in the Wai-wan community enterprise, Cha-am, Phetchaburi, to increase the channeling of Wai-wan products in the market, to collect marketing information, including manage the system through the internet for expanding the product acknowledgment and commerce. Rebuild a new vision for SMCE, build up strength in competition, and boost Wai-wan's SMCE to have better efficiency. The invention was developed in terms of the type of website application that can ideally work on mobile devices. In which the study had been conducted under System Development Life Cycle: SDLC. The development of ideal online marketing system probability. By in-depth interviews with persons related to Wai-wan's SMCE, to bring up the ready-to-analyze data and system design. Development tools will include PHP, CSS and SQL. Efficiency test on Black Box Testing by 5 technology experts and 10 normal users.

Regarding results, on the side of experts representing the mean of 4.62 and standard deviation of 0.49, the overall efficiency stands on an overwhelmingly positive side. And the evaluation from users showed a mean of 4.47 and a standard deviation of 0.50 which is good the positive side. It can be concluded that the developed information system can be used to promote marketing effectively and meet the requirements.

Keywords: *Information System, Marketing promotion, SMCE, Wai-wan Community Enterprise*

คำขอบคุณ (Acknowledgement): งานวิจัยนี้ได้รับการสนับสนุนเงินทุนวิจัยจากกองทุนส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม

บทนำ (Introduction)

เทคโนโลยีสารสนเทศที่เจริญก้าวหน้าและพัฒนาไปอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน ส่งผลให้หลายภาคธุรกิจมีการปรับตัวให้ทันต่อเทคโนโลยี องค์กรจำเป็นต้องตระหนักถึงความสำคัญของข้อมูล สารสนเทศ ที่เป็นสิ่งจำเป็นและมีความสำคัญ โดยการนำข้อมูลสารสนเทศมาพัฒนาคุณภาพขององค์กร ทั้งการใช้ระบบฐานข้อมูล การติดต่อสื่อสารระหว่างกัน หรือการดำเนินธุรกิจ อีกทั้งเทคโนโลยีสารสนเทศที่เชื่อมโยงอินเทอร์เน็ต ที่สิ่งจำเป็นสำหรับการดำเนินธุรกิจและการทำตลาดออนไลน์ โดยไม่มี

ข้อจำกัดด้านสถานที่ เวลา เพื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์องค์กรหรือผลิตภัณฑ์ผ่านสื่อออนไลน์ต่างๆ สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันและสร้างโอกาสทางธุรกิจได้อย่างมาก อีกทั้งการพัฒนาระบบสารสนเทศ ยังเป็นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสนับสนุนให้การดำเนินงานของธุรกิจด้านต่างๆ ให้ดำเนินการอย่างเป็นระบบ ตลอดจนช่วยส่งเสริมให้ทั้งองค์กรสามารถประสานงานและใช้ข้อมูลร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพทั้งในระดับปฏิบัติงานและระดับบริหาร และจากผลสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทยในปัจจุบันพบว่า มีจำนวนการใช้งานอินเทอร์เน็ตเพิ่มมากขึ้นทุกปี และกิจกรรมออนไลน์มีแนวโน้มเติบโตต่อเนื่อง (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, 2564) ซึ่งพฤติกรรมของสังคมออนไลน์ดังกล่าวสามารถเพิ่มโอกาสทำรายได้ให้แก่ธุรกิจได้อย่างมาก

วิสาหกิจชุมชนวัยหวาน ตั้งอยู่ที่หมู่บ้านหนองเขื่อน ตำบลไร่ใหม่พัฒนา อำเภอยะยา จังหวัดเพชรบุรี ดำเนินธุรกิจด้านการผลิตสินค้าแปรรูปเกี่ยวกับ กล้วยหอมทอง กล้วยน้ำว้า และมะม่วงหาวมะนาวโห่ ที่มีอยู่ในชุมชน ปัจจุบันการดำเนินธุรกิจของวิสาหกิจชุมชนวัยหวาน มีการวางจำหน่ายผ่านช่องทางการวางสินค้าทางหน้าร้านของชุมชนและการฝากขายตามศูนย์ขายของฝากต่าง ๆ และใช้ช่องทางการขายผ่านสื่อออนไลน์ เช่น Facebook Shopee รวมทั้งการรับคำสั่งซื้อสินค้าผ่านทางโทรศัพท์ ซึ่งพบปัญหาในหลายด้าน ทั้งในการจัดการข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้า ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า การสั่งซื้อสินค้า การจัดการส่วนลดต่าง ๆ รวมทั้งการแสดงรายงานสรุปข้อมูลการจำหน่ายสินค้า วิสาหกิจชุมชนมีความต้องการทำการตลาดเชิงดิจิทัล โดยต้องการเว็บไซต์เพื่อใช้สำหรับประชาสัมพันธ์ข่าวสาร เป็นอีกช่องทางหนึ่งในการจัดจำหน่ายสินค้าของชุมชนได้ทั้งในประเทศและต่างประเทศ เชื่อมโยงการจำหน่ายสินค้าเข้ากับสื่อออนไลน์อื่นๆ ได้ และใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการสั่งซื้อและส่งสินค้า และการเก็บรวบรวมข้อมูลด้านการตลาด

ทีมผู้วิจัยจึงนำแนวคิดในการพัฒนาระบบสารสนเทศมาช่วยส่งเสริมการตลาด ผลิตภัณฑ์ของวิสาหกิจชุมชนวัยหวาน โดยสร้างเป็นโปรแกรมประยุกต์บนเว็บ (Web application) ตามกระบวนการพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ให้เป็นที่รู้จักมากยิ่งขึ้น และนำข้อมูลสารสนเทศที่ได้จากระบบมาช่วยการในการดำเนินกิจการและวางแผนการตลาดต่อไป

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. การตลาดดิจิทัล (Digital Marketing)

เป็นการทำการตลาดโดยการส่งเสริมสินค้าหรือบริการ ผ่านทางสื่อดิจิทัล เครื่องมือในการทำการตลาดผ่านสื่อออนไลน์ มีดังนี้

- 1) Website เป็นเครื่องมือเบื้องต้นสำหรับผู้ประกอบการที่ต้องการทำการตลาดดิจิทัล เปรียบเหมือนมีหน้าร้านค้าที่ทำหน้าที่แนะนำสินค้า
- 2) Content Marketing เป็นเนื้อหาที่จะไปปรากฏในช่องทางต่าง ๆ เช่น เนื้อหา รูปภาพ บทความ คลิปวิดีโอ ที่นำเสนอออกไปถึงผู้รับในทุก ๆ ช่องทาง (Website, Social Media, E-mail ฯลฯ)
- 3) Social Media Marketing เป็นสิ่งที่นักการตลาดดิจิทัลใช้ในการสื่อสาร เช่น Facebook, Twitter, Instagram, Pinterest, Google+ ซึ่งแต่ละช่องทางก็จะมีวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกันไป เช่น ถ้าเน้นการใช้รูปเป็นหลักเหมาะกับ Instagram
- 4) Search Engine Marketing หรือ SEM เป็นการทำการตลาดผ่านเว็บไซต์ค้นหา โดยการใส่คำสำคัญ (Keyword) เพื่อหาข้อมูลในสิ่งที่ต้องการแสดงผลการค้นหาในลำดับต้น ๆ ซึ่งมีแบบที่ไม่เสียค่าใช้จ่าย (Search Engine Optimization) และแบบมีค่าใช้จ่ายในการทำการตลาด (Pay Per Click)

5) Online Video & Vira เป็นการทำการตลาดดิจิทัลที่แสดงเนื้อหาผ่านคลิปวิดีโอ เพื่อการโฆษณาสินค้า เพิ่มยอดขาย สร้างการรับรู้ หรือเพื่อเปลี่ยนทัศนคติ

6) Mobile & App Marketing เป็นการทำการตลาดผ่านสมาร์ทโฟนและแท็บเล็ต โดยเน้นการปรับแต่งเว็บไซต์ให้ใช้งานง่ายโดยการทำผ่านแอปพลิเคชันเพื่อความสะดวกในการใช้งานของลูกค้า

7) Email Marketing เป็นการส่ง Email หรือจดหมายไปถึงตัวลูกค้าโดยตรง เพื่อการประชาสัมพันธ์กิจกรรม โปรโมชั่น เสนอผลิตภัณฑ์ใหม่ เพื่อสร้างการรับรู้ การขาย หรือแม้กระทั่งการทำให้เกิด Customer Loyalty เพื่อที่จะสร้าง Lead แล้วเปลี่ยนเป็นลูกค้า (คอนเทนต์ชิฟ, 2565)

2. วงจรการพัฒนากระบวน (Systems Development Life Cycle : SDLC)

เป็นกระบวนการในการพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อแก้ปัญหาทางธุรกิจและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ดังนี้

1) ขั้นตอนการวางแผน (Planning) เป็นขั้นตอนเริ่มต้นด้านการวางแผนโครงการ โดยเริ่มจากพิจารณาคำร้องขอระบบและทำการวิเคราะห์ความเป็นไปได้ของการพัฒนาระบบสารสนเทศ ระบุถึงคุณค่าทางธุรกิจของระบบที่มีต่อหน่วยงาน จากนั้นจะเป็นการกำหนดแผนงานและทีมงาน รวมถึงแผนการควบคุมการพัฒนาระบบให้ทำงานได้ถูกต้องตามกรอบเวลาที่กำหนด

2) ขั้นตอนการวิเคราะห์ (Analysis) เป็นขั้นตอนการรวบรวมข้อมูล ศึกษากระบวนการทำงานของระบบปัจจุบันเพื่อทำความเข้าใจ วิเคราะห์ปัญหาและสาเหตุของระบบปัจจุบัน หลังจากนั้นกำหนดความต้องการของระบบใหม่ สร้างแนวคิดของระบบใหม่ ซึ่งจะใช้เทคนิคในการเก็บข้อมูลต่าง ๆ โดยศึกษาเอกสารที่มีอยู่และสัมภาษณ์ผู้ใช้งานและผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบ และเขียนรายงานสรุปออกมาเป็นข้อมูลเฉพาะของปัญหา (Problem Specification)

3) ขั้นตอนออกแบบ (Design) เป็นขั้นตอนการออกแบบรายละเอียดของระบบ ซึ่งเป็นมีรายละเอียดเกี่ยวกับข้อกำหนดด้านฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ การออกแบบส่วนติดต่อกับผู้ใช้ การออกแบบโปรแกรม ข้อกำหนดด้านฐานข้อมูลและไฟล์ข้อมูล โดยการอธิบายโดยใช้แบบจำลองเชิงกายภาพ เพื่อแสดงรายละเอียดการใช้งานจริง รวมถึงการอ้างอิงเทคโนโลยีที่ใช้ของระบบสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นใหม่

4) ขั้นตอนการทำให้เป็นผล (Implementation) เป็นขั้นตอนในการพัฒนาให้เกิดระบบจริงขึ้นมา โดยการสร้างระบบและทดสอบระบบ ก่อนที่จะนำระบบไปใช้งานจริง เพื่อตรวจสอบการทำงานของระบบงานให้เป็นไปตามคุณลักษณะความต้องการของระบบ การทดสอบซอฟต์แวร์จะประกอบด้วย การทดสอบแบบตรวจทาน (Verification) เป็นการตรวจสอบความถูกต้องของกระบวนการทำงานและการทดสอบแบบตรวจรับ (Validation) เป็นการตรวจสอบถูกต้องของผลลัพธ์ของระบบว่าตรงกับความต้องการของผู้ใช้ที่กำหนดไว้หรือไม่ การทดสอบซอฟต์แวร์นั้นมีหลายขั้นตอน ได้แก่ การทดสอบระดับหน่วย (Unit Testing) การทดสอบระดับรวมหน่วย (Integration Testing) การทดสอบระบบ (System Testing) และการทดสอบการยอมรับ (Acceptance testing) จากนั้นทำการติดตั้งระบบเพื่อใช้งานบนสถานการณ์จริง การส่งมอบการจัดทำคู่มือการใช้งาน การฝึกอบรมผู้เกี่ยวข้อง เพื่อทำความเข้าใจในระบบ รวมถึงการให้การสนับสนุนหลังจากที่ระบบใช้งานไปแล้ว (Roth et al., 2013)

3. การวิเคราะห์และออกแบบระบบเชิงวัตถุ

การวิเคราะห์และออกแบบระบบเชิงวัตถุ เป็นการอธิบายระบบสารสนเทศที่พัฒนาขึ้น ในลักษณะเป็นกลุ่มของวัตถุ (Object) ทั้งที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ โดยอธิบายองค์ประกอบ พฤติกรรมและการทำงานร่วมกัน ผลลัพธ์จากการวิเคราะห์

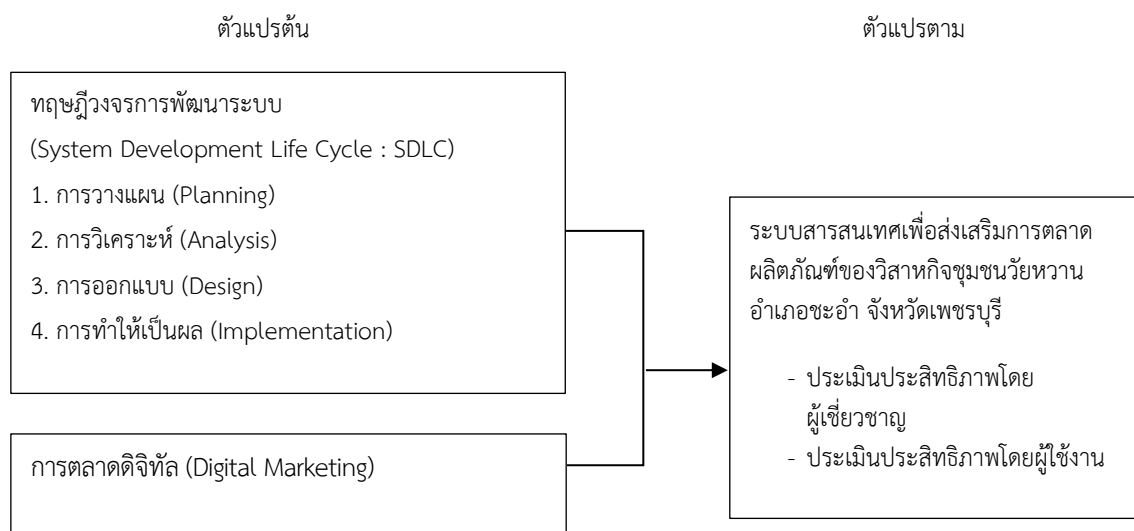
และออกแบบระบบเชิงวัตถุคือ แบบจำลองเชิงวัตถุ (Object Model) ที่นำเสนอระบบสารสนเทศในลักษณะเชิงวัตถุ ในระหว่างขั้นตอนของการพัฒนาระบบตามหลักของวงจรการพัฒนากระบวน (System development life cycle) สามารถแปลงเป็นการออกแบบเชิงวัตถุ โดยใช้โปรแกรมเชิงวัตถุในการพัฒนาต่อไป

ในการวิเคราะห์และออกแบบระบบเชิงวัตถุ (Object oriented analysis and design) จะใช้เครื่องมือในการวิเคราะห์และออกแบบ ตามมาตรฐานของภาษา UML (Unified Modeling Language) โดยมีแบบจำลองมาตรฐาน (Standard Model) เพื่อเป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์และออกแบบ (Tegarden et al., 2013) ได้แก่

- Use case Diagram ใช้แสดงฟังก์ชันการใช้งานระบบ และความสัมพันธ์ระหว่างระบบกับสภาพแวดล้อม
- Activity Diagram ใช้แสดงถึงกระแสการไหลของการทำงานในระบบ
- Object Diagram ใช้แสดงถึงความสัมพันธ์ของวัตถุ และเป็น Instance ของคลาส
- Class Diagram ใช้แสดงถึงโครงสร้างคลาสและความสัมพันธ์ของข้อมูลและกิจกรรมของคลาส เป็นต้น

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำตลาดดิจิทัลเพื่อส่งเสริมการตลาด (คอนเทนต์ซีพี, 2565) และทฤษฎีวงจรการพัฒนากระบวน (System Development Life Cycle : SDLC) (Roth et al., 2013) โดยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการตลาด ผลผลิตภัณฑของวิสาหกิจชุมชนวัยหวาน อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกสมาชิกวิสาหกิจชุมชนวัยหวาน และใช้หลักการส่งเสริมการตลาดดิจิทัลและใช้หลักทฤษฎีวงจรการพัฒนากระบวน (System Development Life Cycle: SDLC) (Roth et al., 2013) เพื่อทำการพัฒนาระบบสารสนเทศ จากนั้นทำการหาประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศ ซึ่งได้จากการประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาระบบ จำนวน 5 ท่าน และผู้ใช้งานจำนวน 10 ท่าน ดังแสดงในภาพประกอบที่ 1



วัตถุประสงค์การวิจัย (Objective of the Research)

1. เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการตลาด ผลผลิตภัณฑ์ของวิสาหกิจชุมชนวัยหวาน อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี
2. เพื่อประเมินประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการตลาด ผลผลิตภัณฑ์ของวิสาหกิจชุมชนวัยหวาน อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี

วิธีการดำเนินการวิจัย (Research Methodology)

ผู้วิจัยได้ศึกษาดำเนินการวิจัยการพัฒนาระบบสารสนเทศส่งเสริมการจำหน่ายผลผลิตภัณฑ์ของวิสาหกิจชุมชนวัยหวาน มีดังนี้

1. ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และขนาดกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการหาความต้องการและประเมินประสิทธิภาพของระบบ ประชากร คือ สมาชิกกลุ่มวิสาหกิจชุมชนวัยหวาน หมู่บ้านหนองเขื่อน ต.ไร่ใหม่พัฒนา อ.ชะอำ จังหวัดเพชรบุรี บุคคลทั่วไป และผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาระบบและด้านการตลาด

กลุ่มตัวอย่าง คือ สมาชิกกลุ่มวิสาหกิจชุมชนวัยหวาน หมู่บ้านหนองเขื่อน ต.ไร่ใหม่พัฒนา อ.ชะอำ จังหวัดเพชรบุรี และบุคคลทั่วไป จำนวน 10 คน และผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาระบบสารสนเทศและด้านการตลาด จำนวน 5 คน โดยใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการพัฒนาระบบในครั้งนี้เป็นลักษณะการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ในลักษณะการสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง และเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินประสิทธิภาพระบบสารสนเทศ เป็นแบบสอบถาม แบ่งเป็น 2 ส่วนดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และส่วนที่ 2 ประเมินประสิทธิภาพระบบ ลักษณะคำถามแบบมาตราส่วน 5 ระดับ โดยเลือกเพียงคำตอบเดียว การวิเคราะห์ข้อมูลใช้เครื่องมือการวัดตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert Scale) เกณฑ์การแปลความหมายระดับความคิดเห็น 5 ระดับ มากที่สุดมีค่าคะแนนเท่ากับ 5 มากมีค่าคะแนนเท่ากับ 4 ปานกลางมีค่าคะแนนเท่ากับ 3 น้อยมีค่าคะแนนเท่ากับ 2 และน้อยที่สุดมีค่าคะแนนเท่ากับ 1 ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ยมี ดังนี้ 1.00-1.49 ระดับน้อยที่สุด 1.50 – 2.49 ระดับน้อย 2.51-3.49 ระดับปานกลาง 3.50 – 4.49 ระดับมาก และ 4.50 – 5.00 ระดับมากที่สุด (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2553)

2) การพัฒนาระบบสารสนเทศแบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ขั้นตอนการวางแผน (Planning) ผู้วิจัยวิเคราะห์สภาพปัญหาและความต้องการของระบบสารสนเทศ โดยศึกษาข้อมูลจากเอกสาร และใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (Deep Interview) โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยใช้วิธีเลือกแบบเจาะจง ประกอบด้วย ประธานวิสาหกิจชุมชน และสมาชิก จำนวน 5 คน เพื่อให้ได้ข้อมูลสภาพการดำเนินงานในปัจจุบัน ปัญหาและความต้องการระบบสารสนเทศที่ชัดเจนมากขึ้น และวางแผนการดำเนินงานต่อไป

ขั้นตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระบบ ผู้วิจัยทำความเข้าใจกับระบบและปัญหาของระบบงานปัจจุบัน เพื่อระบุส่วนที่จะต้องพัฒนาหรือปรับปรุงตลอดจน เงื่อนไขและข้อจำกัดต่าง ๆ โดยใช้วิธีการศึกษาข้อมูลจากเอกสาร และใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (Deep Interview) สร้างเป็นแนวคิดสำหรับระบบใหม่ โดยระบุของลักษณะขั้นตอนการดำเนินงาน ข้อมูลนำเข้า ผลลัพธ์ และส่วนติดต่อกับผู้ใช้ โดยอธิบายเป็นแบบจำลองเชิงวัตถุ (Unified Modeling Language) และทำการศึกษาเครื่องมือใน

การพัฒนาเว็บ ทั้งด้านฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ สถาปัตยกรรมของระบบ โปรแกรมภาษา ระบบจัดการฐานข้อมูล และเครื่องให้บริการต่าง ๆ เปรียบเทียบแล้วเลือกเครื่องมือที่เหมาะสมที่ใช้สำหรับการพัฒนาระบบ

ขั้นตอนที่ 3 การออกแบบระบบ ผู้วิจัยนำแบบจำลองในการวิเคราะห์ระบบมาออกแบบคุณลักษณะของระบบ (System specification) การเลือกฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่เหมาะสม และนำแบบจำลองแผนภาพต่างๆ ขั้นตอนการวิเคราะห์มาแปลงเป็นแผนภาพเชิงกายภาพ โดยการออกแบบส่วนต่อประสาน และใช้การเขียนโปรแกรมแบบ Responsive Web Design ที่สามารถรองรับการทำงานบนอุปกรณ์เครือข่ายได้ทุกอุปกรณ์ โดยใช้คำสั่ง CSS (Cascading Style Sheet) และภาษา HTML ส่วนการออกแบบฐานข้อมูล เลือกใช้การออกแบบฐานข้อมูลเชิงสัมพันธ์ โดยใช้ Entity Relationship diagram เป็นเครื่องมือการออกแบบฐานข้อมูล

ขั้นตอนที่ 4 การทำให้เกิดผล ผู้วิจัยทำการสร้างระบบขึ้นมา และทดสอบระบบให้ถูกต้องตามที่ต้องการได้ ใช้การทดสอบฟังก์ชันการทำงานแบบ Black Box และทดสอบประสิทธิภาพจากกลุ่มผู้เชี่ยวชาญและกลุ่มผู้ใช้งานระบบ โดยใช้แบบสอบถาม เพื่อประเมินด้านการทำงานของระบบ และด้านการใช้งานระบบ ได้แก่ ด้านความตรงต่อความต้องการของผู้ใช้งาน ด้านความถูกต้องในการทำงาน ด้านความสะดวกและง่ายต่อการใช้งาน และด้านการรักษาความปลอดภัย และทำการติดตั้งระบบกับผู้ให้บริการเซิร์ฟเวอร์ (HSP: Hosting Service Provider) ทำการฝึกอบรมการใช้งานและจัดทำคู่มือการใช้งานระบบแก่ผู้ใช้งาน บุคคลที่เกี่ยวข้อง เพื่อทำความเข้าใจและใช้งานระบบได้ถูกต้อง

ผลการดำเนินงานวิจัย

จากการวิเคราะห์และออกแบบระบบสารสนเทศส่งเสริมการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ของวิสาหกิจชุมชนวัยหวาน อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี มีผลการดำเนินงานวิจัย ดังนี้

1. ผลการพัฒนาเว็บสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการตลาด ผลิตภัณฑ์ของวิสาหกิจชุมชนวัยหวาน อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี

1.1. ผลการศึกษาปัญหาและความต้องการ

จากการศึกษาปัญหาและความต้องการระบบของวิสาหกิจชุมชนวัยหวาน พบว่า สินค้าของวิสาหกิจชุมชนมีการวางจำหน่ายผ่านช่องทางหน้าร้านของชุมชนและการฝากขายตามศูนย์ขายของฝากต่าง ๆ และใช้ช่องทางการขายผ่านสื่อออนไลน์ เช่น Line Shopee Lazada รวมทั้งการรับคำสั่งซื้อสินค้าผ่านทางโทรศัพท์ ซึ่งพบปัญหาในหลายด้าน ทั้งในด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร การจัดการข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้า ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า การสั่งซื้อสินค้า การจัดการส่วนลดต่าง ๆ รวมทั้งการแสดงรายงานสรุปการจำหน่ายสินค้า ดังนั้นวิสาหกิจชุมชนมีความต้องการระบบสารสนเทศ เพื่อช่วยในการการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ให้ออกสู่ตลาดให้เป็นที่รู้จักมากยิ่งขึ้น ใช้ประชาสัมพันธ์ข่าวสาร เป็นอีกช่องทางหนึ่งในการจำหน่ายสินค้าของชุมชนได้ทั้งในประเทศและต่างประเทศ และช่วยเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการสั่งและส่งสินค้า รวมถึงสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลด้านการตลาด

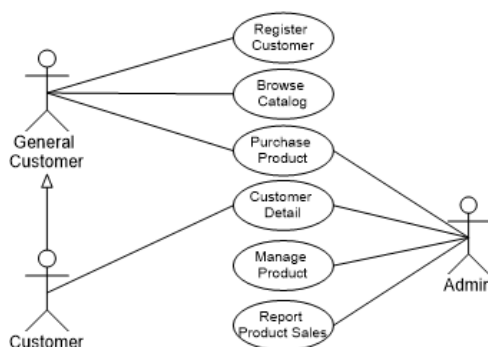
ขอบเขตการทำงานของระบบนี้สามารถบันทึกข้อมูลและแสดงข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า ข้อมูลข่าวสาร ข้อมูลสมาชิก ข้อมูลการสั่งซื้อ และข้อมูลการขาย สามารถจัดการเนื้อหา SEO (Search Engine Optimization) เพื่อทำตลาดผ่าน Search Engine แสดงรายงานข้อมูลการขาย และแสดงหน้าจอสรุ้ข้อมูลในรูปแบบของ Dashboard

1.2 ผลการวิเคราะห์และออกแบบระบบ

ผู้วิจัยทำการการศึกษาข้อมูลและความต้องการของผู้ใช้ และทำการวิเคราะห์และออกแบบระบบใหม่ โดยแสดงเป็นแบบจำลองต่างๆ ดังนี้

1) การออกแบบยูสเคส (Use Case Diagram)

แสดงแบบจำลองความต้องการของระบบ และแสดงความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับผู้ใช้งานในระบบ ดังภาพ



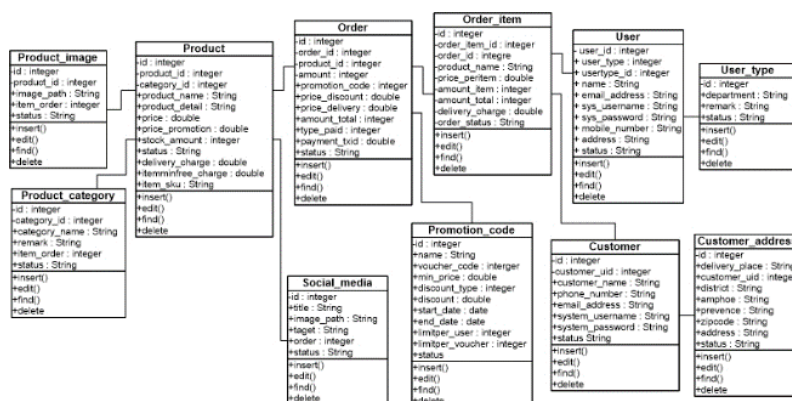
ภาพประกอบที่ 1 แผนภาพยูสเคสระบบสารสนเทศส่งเสริมการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ของวิสาหกิจชุมชนวัยหวาน

จากภาพประกอบที่ 2 แสดงยูสเคสของระบบ อธิบายได้ว่าในระบบแบ่งการทำงานเป็น 3 ส่วน ดังนี้

- 1.1. ส่วนของลูกค้าทั่วไป (General Customer) ในส่วนนี้สามารถดูสินค้า เลือกซื้อสินค้าและการชำระเงินได้
- 1.2. ส่วนของลูกค้าสมาชิก (Customer) ในส่วนนี้สามารถทำงานได้เหมือนกับลูกค้าทั่วไปและสามารถจัดการส่วนของการแก้ไขข้อมูลส่วนตัวและการเข้าระบบได้
- 1.3. ส่วนของผู้ดูแลระบบ (Admin) สามารถทำงานในส่วนของลูกค้าสมาชิกและลูกค้าทั่วไป และสามารถจัดการในส่วนของการจัดการสินค้า คำสั่งซื้อลูกค้า การจัดการผู้ใช้งานในระบบได้

2) การออกแบบคลาส (Class Diagram)

ผลการออกแบบโครงสร้างของคลาสโดยแสดงโครงสร้างของข้อมูลและการทำงานของโปรแกรมและความสัมพันธ์ระหว่างคลาสในระบบ แสดงดังภาพ



ภาพประกอบที่ 2 แผนภาพคลาสระบบสารสนเทศส่งเสริมการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ของวิสาหกิจชุมชนวัยหวาน

3) การออกแบบส่วนติดต่อผู้ใช้

ผู้วิจัยได้นำผลการวิเคราะห์และออกแบบระบบสารสนเทศ มาออกแบบส่วนนำข้อมูลเข้า (Input Design) และ ส่วนแสดงผลลัพธ์ (Output Design) ของระบบ แสดงการทำงานได้ดังนี้

3.1) หน้าจอภาพการทำงานหน้าร้าน

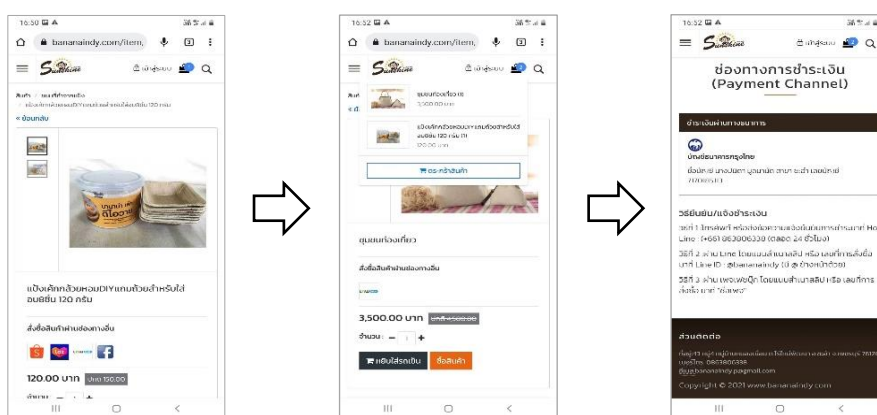
เป็นหน้าจอหลักสำหรับส่วนของลูกค้าทั่วไปและลูกค้าสมาชิกที่ใช้ในการเข้าถึงบริการสินค้าที่มีการจำหน่าย โดยสามารถเข้าถึงจาก <https://bananaindy.com> ทางเว็บไซต์และทางสมารทโฟน ดังภาพ



ภาพประกอบที่ 3 หน้าจอภาพของผู้ใช้งานลูกค้าทั่วไปและลูกค้าสมาชิก

3.2) หน้าจอภาพขั้นตอนการสั่งซื้อสินค้า

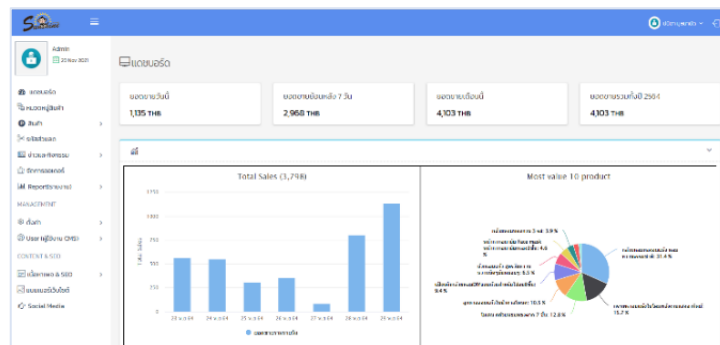
เป็นภาพหน้าจอขั้นตอนการสั่งซื้อสินค้าของลูกค้าทั่วไปและสมาชิก โดยเริ่มจากจอการเลือกสินค้าลงตะกร้าสินค้า ซึ่งในส่วนนี้สามารถเชื่อมโยงไปยังการส่งผ่านช่องทางอื่นได้ หน้าจอถัดไปเป็นหน้าจอแสดงรายการสั่งซื้อสินค้าทั้งหมด และเป็นหน้าจอแสดงข้อมูลช่องทางการชำระเงิน ดังภาพ



ภาพประกอบที่ 4 หน้าจอภาพขั้นตอนการสั่งซื้อของลูกค้าทั่วไปและสมาชิก

3.3) ภาพหน้าจอระบบหลังร้าน สำหรับจัดการข้อมูลเว็บไซต์

เป็นหน้าจอสำหรับการจัดการข้อมูลต่าง ๆ ของเว็บไซต์ ของระบบหลังร้าน ซึ่งสามารถเข้าถึงส่วนนี้ได้ต้องเป็นผู้ใช้งานระดับผู้ดูแลระบบ ดังภาพ

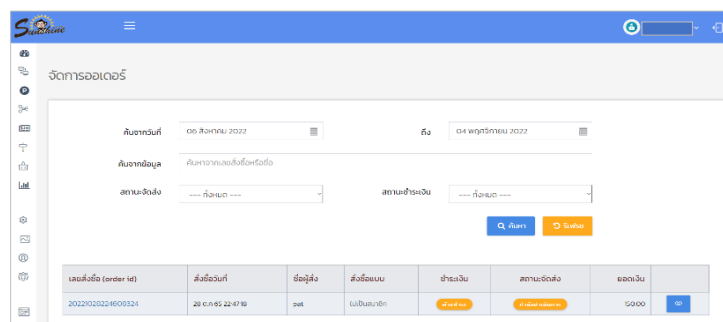


ภาพประกอบที่ 5 หน้าจอภาพขั้นตอนการสั่งซื้อของลูกค้าทั่วไปและสมาชิก

3.4) หน้าจอคำสั่งซื้อของผู้ดูแลระบบ

เป็นหน้าจอสําหรับจัดการคำสั่งซื้อของผู้ดูแลระบบที่สามารถดูข้อมูลคำสั่งซื้อและเปลี่ยนสถานะการ

ส่งชื่อ ดังภาพ

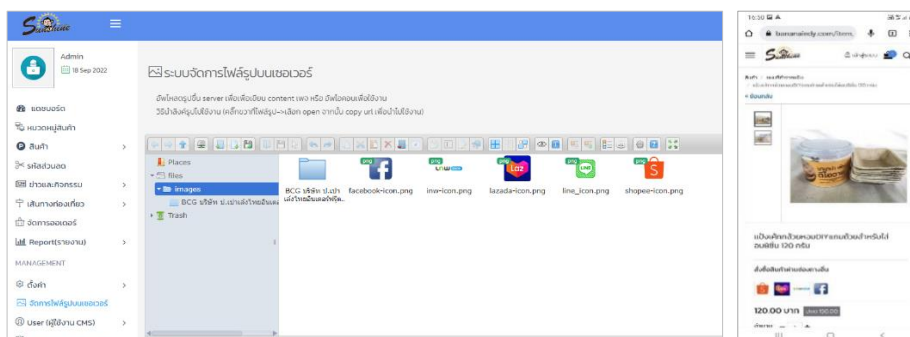


ภาพประกอบที่ 6 หน้าจอการจัดการคำสั่งซื้อ

3.5) หน้าจอการเชื่อมข้อมูลจัดการขายผ่านช่องทางตลาดออนไลน์อื่น

แสดงหน้าจอการเชื่อมโยงข้อมูลสั่งซื้อสินค้าของเว็บไซต์ผ่านทางช่องทางการจำหน่ายสินค้าอื่น ๆ เช่น

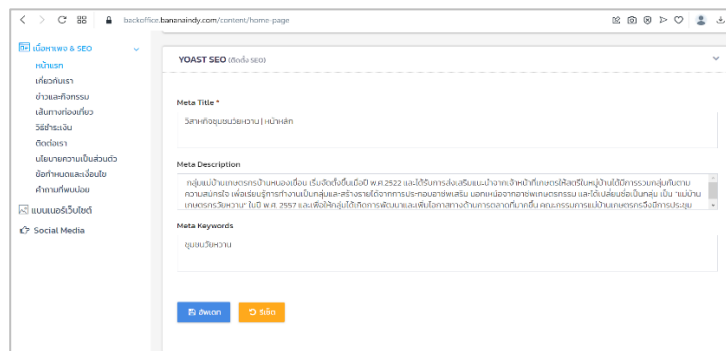
Shopee และ Lazada และเชื่อมโยงไปยังสื่อโซเชียล เช่น Facebook และ Line แสดงดังภาพ



ภาพประกอบที่ 7 หน้าแสดงการจัดการไฟล์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องไปยังช่องทางการจำหน่ายอื่นๆ

3.6) หน้าจอการจัดการเนื้อหาและ SEO

แสดงหน้าจอการจัดการเนื้อหาแต่ละส่วนของเว็บเพจ และใส่ข้อมูลเพื่อทำ SEO แสดงดังภาพที่ 9



ภาพประกอบที่ 8 หน้าแสดงหน้าจอการจัดการเนื้อหาและ SEO

2. ผลการประเมินประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการตลาด ผลิตภัณฑ์ของวิสาหกิจชุมชนวัยหวาน อำเภอลำปาง จังหวัดเพชรบุรี

2.1 ผลการประเมินประสิทธิภาพโดยผู้เชี่ยวชาญ

ผลสรุปจากการประเมินประสิทธิภาพระบบ โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน ประกอบด้วย ผู้เชี่ยวชาญด้านคอมพิวเตอร์ จำนวน 3 คน และผู้เชี่ยวชาญด้านการตลาด จำนวน 2 คน โดยผลการประเมินประสิทธิภาพระบบโดยผู้เชี่ยวชาญ แสดงได้ดังตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 ประเมินประสิทธิภาพของระบบโดยผู้เชี่ยวชาญ

ประเมินคุณภาพระบบสำหรับผู้เชี่ยวชาญ	ค่าเฉลี่ย	SD	แปลผล
ด้านความตรงต่อความต้องการของผู้ใช้งานระบบ	4.64	0.50	มากที่สุด
ด้านความถูกต้องในการทำงานของระบบ	4.68	0.48	มากที่สุด
ด้านความสะดวกและง่ายต่อการใช้งาน	4.56	0.48	มากที่สุด
ด้านการรักษาความปลอดภัย	4.60	0.48	มากที่สุด
ด้านการออกแบบระบบโดยรวม	4.60	0.52	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.62	0.49	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 ผลการประเมินประสิทธิภาพจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน มีค่าเฉลี่ยโดยรวม เท่ากับ 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.49 แสดงว่าประสิทธิภาพอยู่ในระบบ ดีมาก

2.2 ผลการประเมินประสิทธิภาพระบบโดยผู้ใช้งาน

ผลสรุปจากการประเมินประสิทธิภาพระบบ โดยผู้ใช้งาน ซึ่งผู้ใช้งาน ได้แก่ สมาชิกวิสาหกิจชุมชนวัยหวาน และผู้สนใจ จำนวน 10 คน โดยผลการประเมินประสิทธิภาพระบบโดยผู้ใช้งาน แสดงได้ดังตารางที่ 2 ดังนี้

ตารางที่ 2 ประเมินความพึงพอใจของระบบโดยผู้ใช้งาน

หัวข้อประเมิน	ค่าเฉลี่ย	SD	แปลผล
ด้านความตรงต่อความต้องการของผู้ใช้งานระบบ	4.52	0.50	มากที่สุด
ด้านความถูกต้องในการทำงานของระบบ	4.52	0.49	มากที่สุด
ด้านความสะดวกและง่ายต่อการใช้งาน	4.42	0.49	มาก
ด้านการรักษาความปลอดภัย	4.42	0.50	มาก
ค่าเฉลี่ย	4.47	0.50	มาก

จากตารางที่ 2 ผลการประเมินประสิทธิภาพจากผู้ใช้งาน จำนวน 10 ท่าน มีค่าเฉลี่ยโดยรวม เท่ากับ 4.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.50 แสดงว่าประสิทธิภาพอยู่ในระดับดี

สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล (Research Conclusions and Discussion)

ผลการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการตลาด ผลิตภัณฑ์ของวิสาหกิจชุมชนวัยหวาน ตำบลไร่ใหม่พัฒนา อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ได้ดำเนินการพัฒนาระบบตามหลักกระบวนการพัฒนาระบบ (System Development Life Cycle) และหลักการทำการตลาดดิจิทัล โดยระบบสามารถจัดการด้านการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ การส่งเสริมการตลาดผ่านทางสื่อดิจิทัล เชื่อมโยงผ่านช่องทางตลาดออนไลน์อื่น ๆ เช่น Shopee Lazada Facebook และ Line เป็นต้น และสามารถทำ SEO (Search Engine Optimization) เพื่อทำตลาดผ่าน Search Engine รวมถึงแสดงรายงานข้อมูลการตลาด และแสดงหน้าจอสรุปรายงานในรูปแบบของ Dashboard และผลประเมินประสิทธิภาพของระบบจากผู้เชี่ยวชาญ ผู้ใช้และผู้ที่เกี่ยวข้อง มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในทุกด้าน เท่ากับ 4.47 อยู่ในระดับ ดี ซึ่งแสดงว่าระบบสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการตลาดของวิสาหกิจชุมชนวัยหวาน อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ที่พัฒนาขึ้นสามารถใช้งานตามความต้องการในการส่งเสริมการตลาด การจำหน่ายผลิตภัณฑ์และการจัดการจำหน่ายของวิสาหกิจชุมชนได้ดี และมีการติดตั้งและนำไปใช้งานกับชุมชน

อภิปรายผล

ผลการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการตลาด ผลิตภัณฑ์ของวิสาหกิจชุมชนวัยหวาน ตำบลไร่ใหม่พัฒนา อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี พัฒนาขึ้นโดยมีรูปแบบเว็บแอปพลิเคชัน มีรายละเอียดแต่ละกระบวนการดังนี้

1) จากการศึกษาปัญหาและความต้องการระบบของวิสาหกิจชุมชนวัยหวาน พบว่า การวิสาหกิจชุมชนวัยหวานมีปัญหาด้านการตลาดในหลายด้าน ทั้งในด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร การจัดการข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้า ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า การสั่งซื้อสินค้า การจัดการส่วนลดต่าง ๆ รวมทั้งการแสดงรายงานสรุปการจำหน่ายสินค้า วิสาหกิจชุมชนมีความต้องการระบบสารสนเทศ เพื่อช่วยในการการจําหน่ายผลิตภัณฑ์ให้ออกสู่ตลาดให้เป็นที่รู้จักมากยิ่งขึ้น เป็นอีกช่องทางหนึ่งในการจำหน่ายสินค้าของชุมชนได้ทั้งในประเทศและต่างประเทศ และช่วยเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการสั่งและส่งสินค้า รวมถึงสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลด้านการตลาด วิสาหกิจชุมชนวัยหวานมีการทำการตลาดแบบออนไลน์ ซึ่งสอดคล้องกับการงานวิจัยของ กิตติพงษ์ โสภณธรรมภาณ และคนอื่นๆ (2565) ที่วิเคราะห์กลยุทธ์ด้านการตลาดเพื่อพัฒนาแนวทางการจัดการช่องทางการตลาด

ออนไลน์ให้กับผลิตภัณฑ์แปรรูปจากกล้วยหอมทอง ของวิสาหกิจชุมชนวัยหวาน ที่พบว่า มีการกระจายสินค้าไปยังร้านฝากจำหน่าย และจำหน่ายผ่านช่องทาง Digital Platform ได้แก่ Facebook Shopee จึงควรมีการส่งเสริมพัฒนาแนวทางการจัดการโลจิสติกส์ที่เหมาะสมให้กับผลิตภัณฑ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งช่องทางการกระจายสินค้าและการจัดจำหน่ายผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ นอกจากนี้ยังพบว่าสอดคล้องกับงานวิจัยของ เพชรา บุคสีทา (2564) ที่ศึกษาการพัฒนาของทางจัดจำหน่ายโดยใช้การตลาดดิจิทัลเพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันให้กับผลิตภัณฑ์วิสาหกิจชุมชน ตำบลท่าขุนราม อำเภอเมืองจังหวัดกำแพงเพชร ที่พบว่า ช่องทางจัดจำหน่ายโดยใช้การตลาดดิจิทัลเพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันคือ พัฒนาโครงสร้างการปฏิบัติงานการตลาดดิจิทัล การออกแบบช่องทางการจัดจำหน่ายด้วยสื่อดิจิทัล การส่งเสริมการขายด้วยช่องทางการตลาดดิจิทัล และช่องทางการตลาดดิจิทัลเชิงกิจกรรม

2) การพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อส่งเสริมการตลาด ผลิตภัณฑ์ของวิสาหกิจชุมชนวัยหวาน พัฒนาขึ้นโดยมีรูปแบบเว็บแอปพลิเคชัน โดยดำเนินการตามหลักกระบวนการพัฒนาซอฟต์แวร์ และมีผลการประเมินประสิทธิภาพของระบบจากผู้เชี่ยวชาญและผู้ใช้งานและผู้ที่เกี่ยวข้อง ในภาพรวมอยู่ในระดับดี สามารถนำไปใช้งานตรงตามความต้องการของผู้ใช้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ อรรพรรณ แท่งทอง (2561) ที่พัฒนาระบบสารสนเทศด้านการตลาดเพื่อส่งเสริมผลิตภัณฑ์จากปลาช่อนแม่ลา อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี และมีผลการประเมินประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ช่วยในการส่งเสริมผลิตภัณฑ์ ด้านการรองรับการใช้งานและความต้องการในการจัดเก็บ การค้นหาข้อมูล และการจัดระเบียบให้แก่ผลิตภัณฑ์ เพื่อให้เกิดประโยชน์และประสิทธิภาพสูงสุด และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการพัฒนาระบบสารสนเทศอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

1) ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

การนำระบบสารสนเทศที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นมาใช้งาน ควรเพิ่มเติมในส่วนของการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) เพื่ออำนวยความสะดวกในการชำระเงินของลูกค้าให้ง่ายขึ้น นอกจากนี้แล้วยังสามารถใช้ประโยชน์จากการรับชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยการนำข้อมูลการชำระเงินของลูกค้ามาวิเคราะห์เชิงลึก เพื่อที่จะพัฒนากลยุทธ์การส่งเสริมการขายให้ตอบโจทย์ลูกค้าแต่ละกลุ่มที่มีพฤติกรรมในการซื้อแตกต่างกันต่อไป

2) ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ระบบสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นมาสามารถนำไปใช้งานตรงตามความต้องการของผู้ใช้ โดยองค์ความรู้ที่ได้จากงานวิจัยนี้สามารถนำไปเป็นต้นแบบการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ของวิสาหกิจชุมชนในจังหวัดเพชรบุรี และจังหวัดอื่นๆ ได้ต่อไป นอกจากนี้ในการพัฒนาระบบสารสนเทศในวิสาหกิจชุมชนอื่นๆ จะมีกระบวนการพัฒนาระบบสารสนเทศที่คล้ายกัน แต่จำเป็นต้องศึกษาถึงปัญหาและความต้องการ รวมถึงข้อจำกัดต่างๆ ของแต่ละชุมชน เพื่อการแก้ปัญหาในเชิงรูปธรรมและสามารถนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์กับชุมชนอย่างแท้จริง

เอกสารอ้างอิง (References)

กิตติพงษ์ ไสภณธรรมภาณ อรอนงค์ สรรเสริฐ คุณากร ไวยวุฒิ อธิพันธ์ วรรณสุริยะ รุจิภาส ประชาทัย ขวัญพร จักรทอง และปริญญ์ สีม่วง. (2565). การศึกษาความเป็นไปได้ในการพัฒนากลยุทธ์ การตลาดจากกล้วยหอมทองเพื่อเข้าสู่การตลาด วิสาหกิจชุมชนวัยหวาน. *การประชุมวิชาการระดับชาติเชิงสร้างสรรค์ ราชมงคลวิทยาการกรุงเทพมหานคร 2565*, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ. 235-240.

คอนเทนต์ชิฟู. (2565). *Digital Marketing มีอะไรบ้าง?*. สืบค้นวันที่ 1 พฤษภาคม 2565, จาก

<https://contentshifu.com/pillar/digital-marketing-channels>.

ชูศรี วงศ์รัตน์. (2553). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 12). กรุงเทพฯ : เทพเนรมิตการพิมพ์.

เพชร บุดสีทา. (2564, กรกฎาคม-ธันวาคม). การพัฒนาช่องทางจัดจำหน่ายโดยใช้การตลาดดิจิทัลเพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันให้กับผลิตภัณฑ์วิสาหกิจชุมชน ตำบลทาชูราม อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร. *วารสารวิชาการการตลาดและการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี*, 8(2), 48-59.

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2564). *ผลการสำรวจพฤติกรรม ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตประเทศไทย ปี 2564*.

สืบค้นวันที่ 31 มีนาคม 2565, จาก <https://www.etda.or.th/th/pr-news/ETDA-released-IUB-2021.aspx>.

อรรธรณ แท่งทอง. (2561, กรกฎาคม-ธันวาคม). การพัฒนาระบบสารสนเทศด้านการตลาดเพื่อส่งเสริมผลิตภัณฑ์จากปลาช่อนแม่ลา อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี. *วารสารสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม*, 5(2), 253-266.

Roth, R. M., Dennis, A., & Wixom, B. H. (2013). *System Analysis and Design (5th ed)*. John Wiley & Sons.

Tegarden, D., Dennis, A., & Wixom, B. H. (2013). *System Analysis and Design with UML (4th ed)*. John Wiley & Sons.

บทความวิจัย

อิทธิพลคุณภาพบริการของเฟซบุ๊กที่มีผลต่อความพึงพอใจและการตั้งใจใช้อย่างยั่งยืนของลูกค้า

สุภาพร ทองสร้อย และนุสรณ์ บุญมาตุ่น

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น

อีเมล: Supapornth2366@gmail.com, เบอร์โทร. 094-9549938

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์วิจัยเพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพบริการเฟซบุ๊กที่มีผลต่อความพึงพอใจและการตั้งใจใช้อย่างยั่งยืนของลูกค้า โดยผู้วิจัยได้ออกแบบสอบถามจากการทบทวนวรรณกรรมแล้วนำไปรวบรวมความเห็นของกลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่มีประสบการณ์ในการใช้เฟซบุ๊กในเขตจังหวัดศรีสะเกษ จำนวน 399 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ร้อยละ ความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผลวิจัยพบว่า องค์ประกอบของคุณภาพบริการของเฟซบุ๊ก เช่น คุณภาพปฏิสัมพันธ์และคุณภาพผลลัพธ์มีอิทธิพลต่อการพยากรณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่ร้อยละ 58 และมีอิทธิพลพยากรณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อการตั้งใจใช้ของลูกค้าอย่างยั่งยืนเช่นกันที่ร้อยละ 62.

คำสำคัญ คุณภาพบริการเฟซบุ๊ก, ความพึงพอใจ, และการตั้งใจใช้อย่างยั่งยืน

Received: November 19, 2022, Revised: November 25, 2022 Accepted: December 15, 2022

THE INFLUENCING OF FACEBOOK SERVICE QUALITY ON CUSTOMER'S SATISFACTION AND SUSTAINABLE USAGE INTENTION

Supaporn Thongsoi and Nutsara Boonmatung

Faculty of Business Administration

The North Eastern University of Management and Technology

Email: Supapornth2366@gmail.com, Tel. 094-9549938

Abstract

The objective of this research is to study the influencing of Facebook service quality on customer's satisfaction and sustainable usage intention. The researcher developed a questionnaire from literature review and collected 399 respondents of the people who have experiences in Facebook usage, in Srisaket province. The statistical analysis are percentage, frequency, standard deviation and multi-regression analysis.

The research results revealed that the elements of Facebook service quality such as interaction quality and outcomes quality influenced and predicted significantly on customer's satisfaction at 58%. It also influencing and predicted significantly on customer's sustainable usage intention at 62%.

Keywords: *Facebook Service Quality, Customer's Satisfaction and Sustainable Usage Intention*

คำขอบคุณ (Acknowledgement): งานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีต้องขอบคุณผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่มีส่วนร่วมให้
งานวิจัยดำเนินการเรียบร้อย

บทนำ (Introduction)

การเข้าใจในการตลาดในยุคสมัยใหม่ต้องใช้การสร้างธุรกิจออนไลน์ (Online Communities) หรือการสร้างแฟนเพจ (Fan Page) บนเครือข่ายสังคม (Social Network Site : SNS) เป็นเครื่องมือการตลาด (Marketing Tools) เพื่อการรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า สร้างความจงรักภักดีและแสวงหาลูกค้าใหม่ (Ebrahim, 2019 และ Duong et al., 2020) โดยเฉพาะการเปิดช่องทางใหม่จากผู้สื่อสาร (Messenger) เพื่อช่วยให้ผู้คนและธุรกิจในประเทศเชื่อมต่อกัน มีการใช้แพลตฟอร์มของเฟซบุ๊กและอินสตาแกรมในการค้นหาเชื่อมต่อส่วนตัว โดยการใช้เพจเฟซบุ๊กประเทศไทยรายงานว่า เฟซบุ๊กใช้พัฒนาผลิตภัณฑ์ที่ช่วยให้คนไทยสามารถสนทนาธุรกิจได้ง่ายขึ้นโดยการคลิกส่งข้อความเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า โดย 83% ส่งข้อความถึงผู้ซื้อ และ 70% ของผู้ใช้ส่งข้อความขณะกำลังซื้อสินค้า

Wiese et al (2020) ได้กล่าวถึง การเพิ่มขึ้นของการใช้เฟซบุ๊กทำให้นักโฆษณาประชาสัมพันธ์ตั้งใจลงทุนในด้านการตลาดผ่านเฟซบุ๊กแฟนเพจ จึงเป็นการสื่อสาร 2 แบบ และการปฏิสัมพันธ์ (Interaction) กับผู้ใช้ (User) ทั้งนี้เฟซบุ๊กแฟนเพจ ผู้ตามสามารถใช้ข้อมูลที่ได้รับจากเพจมาตัดสินใจเกี่ยวกับบริษัท สินค้าหรือบริการที่ถูกนำเสนอ (Chang et al., 2016) เนื่องจาก สินค้าหรือบริการตามที่เสนอผ่านแฟนเพจมีการแบ่งปัน (Shaes) โดยผู้ใช้ที่ติดตาม มีการแสดงความคิดเห็น ประสิทธิภาพ (Views and Experience) จึงจะช่วยให้ลูกค้าได้รับข้อมูลที่ดี ดังนั้นบทบาทของเฟซบุ๊กแฟนเพจสามารถสร้างความไว้วางใจ (Trust) และการตัดสินใจหรือการตั้งใจใช้ (Purchase Intention Use Intention) (Wang et al., 2020)

ขณะที่ Wang & Hsieh (2017) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการตลาดที่มีลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer-Centric Marketing) ที่มีการผสมผสานระหว่างนวัตกรรมบริการ (Service Innovation) และข้อมูลการสื่อสารเทคโนโลยี (Information and communication Technology : ICT) ทำให้มีการเปลี่ยนธุรกิจมาเป็นธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์ (e-communication Business) เช่น การซื้อขายออนไลน์ผ่านเฟซบุ๊ก เกิดเมืองเสมือนจริงที่มีผลกระทบต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อ (Buying Decision Process) ในกลุ่มของผู้ใช้อินเทอร์เน็ต (Internet User) ดังนั้นสังคมแฟชั่นอิเล็กทรอนิกส์ (Social e-communication) จึงหมายถึงผู้ใช้สื่อสังคม (Social Media) เพื่อศักยภาพผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์รวมถึงการสร้างกลุ่มเพื่อนและเกิดการซื้อ เพื่อเป็นข้อมูล แพลตฟอร์มการซื้อขายจึงมีลักษณะ 1) ธุรกิจ B2C เป็นฟังก์ชันของสื่อสังคมเพื่อให้ผู้ใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์และแบ่งปันข้อมูลในเพจเฟซบุ๊ก 2) C2C เป็นธุรกรรมเพจเพื่อการแบ่งปันข้อมูลระหว่างลูกค้า (Hsu et al., 2018) ส่วน การเจริญเติบโตและการใช้อย่างการรับรองของเฟซบุ๊กได้เป็นส่วนสำคัญของมนุษย์ในการพัฒนาด้านทุนมนุษย์ โดยผ่านเครือข่ายสังคม (Social Network Site : SNS) เฟซบุ๊กที่มีความง่ายในการใช้ (Ease-of-Use) และสมรรถนะทางเทคโนโลยีที่สูง (Hi-Tech Competence) ได้เป็นเครื่องมือดิจิทัลในการสร้างการปฏิสัมพันธ์ของการสื่อสาร (Interaction communication) ในลักษณะของการเชื่อมต่อระหว่างเพื่อน ครอบครัว โดยการแบ่งปัน (sharing) รูปภาพ วิดีโอ คำแนะนำ และกิจกรรมสำคัญ (Raza et al., 2016 และ Bano et al., 2019) Lien et al (2017) และ Hossain & Kim (2020) จึงได้อธิบายการใช้เฟซบุ๊ก SNS ว่ามีความสำคัญด้านคุณภาพบริการ (Service Quality) ที่มีผลต่อพฤติกรรมความตั้งใจ (Behavior Intention) ดังนั้นนักวิชาการหลายคนจึงให้ความสนใจในการทำความเข้าใจของความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบเฉพาะของคุณภาพบริการของเฟซบุ๊ก พฤติกรรมความตั้งใจใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ (Phua et al., 2017 และ Hossain & Kim, 2020)

และด้วยเหตุนี้ความสำคัญระหว่างคุณภาพบริการของเฟซบุ๊กที่มีผลต่อความพึงพอใจและการตั้งใจใช้อย่างยั่งยืนของลูกค้า

Gronroos (1984) ให้ความหมายเกี่ยวกับคุณภาพบริการ (Service Quality) ว่าเป็นแนวคิด (Concept) ที่สลับซับซ้อนเนื่องจากประกอบด้วยด้านที่แตกต่างกัน 2 ด้าน (Dimension) ได้แก่ 1) ด้านคุณภาพเทคนิค (Technical Quality) หมายถึง การที่ลูกค้ามีประสบการณ์จากการได้รับบริการ 2) ด้านคุณภาพการใช้งาน (Functional Quality) ได้แก่ การนำส่งบริการ (Delivered Service) นอกจากนี้ Zhao et al (2012) ได้อธิบายคุณภาพบริการว่าตัดสินของลูกค้าทั้งหมด (Customer Overall judgment) และเพื่อให้เห็นที่มีต่อผลของการบริการ ทั้งนี้คุณภาพบริการจึงมีความสลับซับซ้อน และ Brady & Cronin (2001) ได้นำเสนอรูปแบบการวัดคุณภาพบริการ (Service Quality Model) มี 3 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) คุณภาพผลลัพธ์ (Outcome Quality) 2) คุณภาพการปฏิสัมพันธ์ (Interaction Quality) 3) คุณภาพสิ่งแวดล้อม (Environment Quality) อย่างไรก็ตาม Chen et al (2015) และ Wang & Chen (2012) ได้ใช้ตัวชี้วัดคุณภาพบริการโดยพัฒนาดัดแปลงจากรูปแบบของ Brady & Cronin (2001) ประกอบด้วย 1) คุณภาพทางสังคม (Social Quality) โดยใช้ปัจจัยทางสังคมที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจใช้อย่างต่อเนื่อง (Continuous User Intention : SNS) รวมทั้งการได้รับบรรทัดฐานทางสังคมและนโยบายการสื่อสารที่ทำให้เกิดการยอมรับในตนเอง (Self-Extreme) (Ellison et al., 2007) 2) คุณภาพการปฏิสัมพันธ์ (Social Interaction Quality) หมายถึงการสื่อสาร (Communication) และการปฏิสัมพันธ์ (Interaction) โดยตอบสนองความคิดเห็น ความรู้สึกและแนวคิดระหว่างลูกค้า องค์กรธุรกิจและผู้มีส่วนได้เสียอื่น ๆ (Vivek, 2009)

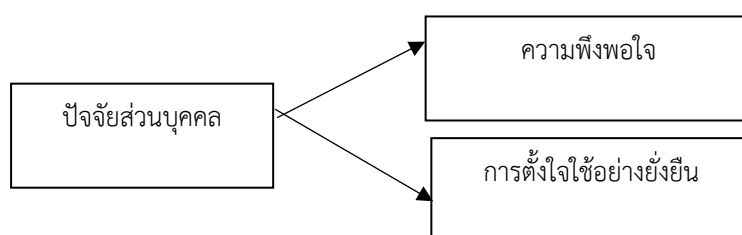
Hossain & Kim (2018) ได้สรุปตัวชี้วัดคุณภาพการบริการของเฟซบุ๊ก (Service Quality Facebook) ได้ดัดแปลงจากรูปแบบของ Brady & Cronin (2001) และ (Lien et al., 2017) โดยใช้องค์ประกอบดังนี้ 1) คุณภาพการปฏิสัมพันธ์ (Social Interaction Quality) หมายถึง คุณภาพของความตั้งใจใช้ของลูกค้าที่มีต่อการบริการของผู้ให้บริการเป็นปฏิสัมพันธ์

ด้านของผู้ซื้อและผู้ขายที่สะท้อนการปฏิสัมพันธ์ใช้กระบวนการนำส่งบริการ (Service Delivery Process) 2) คุณภาพผลลัพธ์ (Outcome Quality) เป็นการเติมเต็มในความปรารถนาของลูกค้า (Customer's fulfillment of Desire) ที่มีประสบการณ์จากการได้รับบริการ ทำให้เป็นการได้รับบริการของลูกค้าที่ตรงตามเวลา (Punctuality) จับต้องได้ (Tangible) 3) คุณภาพสิ่งแวดล้อม (Environment Quality) เป็นองค์ประกอบพื้นฐานของการบริการการออกแบบผิวสัมผัส (Interface) คุณภาพอุปกรณ์ (Equipment Quality) และการนำส่งบริการ (Service Delivery) (Lu et al., 2009) นอกจากนี้ ระบบที่เชื่อถือได้ (System Reliability) การขึ้นนำ (Navigation) และการออกแบบเสมือนจริง เป็นการเพิ่มคุณภาพการบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า (Kuo et al., 2009) 4) คุณภาพทางสังคม (Social Quality) หมายถึงการสื่อสารและการปฏิสัมพันธ์ (Interaction) เป็นการแสดงความคิดเห็น ความรู้สึกและแนวคิดระหว่างลูกค้า บริษัทและผู้มีส่วนได้เสีย (Vivek, 2009)

ส่วน Lien et al (2017) อธิบายความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) มีบทบาทสำคัญในด้านการตลาดบริการ (Service Marketing) และเป็นจุดสำคัญที่มีผลต่อพฤติกรรมของลูกค้า (Customer Behavior) ความพึงพอใจ (Satisfaction) จึงหมายถึง การเปรียบเทียบระหว่างการได้รับผลงาน (Perceived Performance) และความคาดหวัง (Expectation) ในบริบทคุณภาพของบริการของสื่อสังคมเครือข่าย (Social Networking Site: SNS) ความพึงพอใจของลูกค้าได้ถูกกำหนดว่า เป็นผลของการมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจใช้อย่างต่อเนื่อง (Continua User Intention) ของการบริการ SNS ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีแนวโน้มในการรักษาวามตั้งใจในการใช้ (Intention of Use) จะมีผลต่อการสื่อสารปากต่อปาก (Word of Mount) (Chen et al., 2012) เมื่อลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการใช้สื่อสังคมจะเกิดแรงจูงใจในการแบ่งปันประสบการณ์ในการใช้ SNS โดย WOM กับผู้อื่นที่ใช้ SNS (Henning et al., 2004)

นอกจากนี้ Parasuraman et al., (1991) อธิบายว่าคุณภาพบริการ (Service Quality) และความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นปัจจัยสำคัญในการอธิบายพฤติกรรมความตั้งใจ (Behavior Intention) โดยเฉพาะการพูดปากต่อปาก (WOM) เนื่องจากว่าลูกค้าได้รับคุณภาพบริการขั้นสูง ลูกค้าจะแนะนำบริการให้แก่ผู้อื่น จึงเป็นตัวชี้วัดความตั้งใจใช้อย่างยั่งยืน (Sustainably Use Intention) ของลูกค้า ทั้งนี้ Wang et al (2016) ได้อธิบายเพิ่มเติมว่า SNS เป็นช่องทางของ WOM ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลและมีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้ (Users Intention) การตัดสินใจ (Decision Making) และทัศนคติ (Attitude) ที่มีต่อการบริการโดยการแบ่งปันทาง SNS ในลักษณะของ e-WOM (Chen et al., 2012)

ดังนั้นความสำคัญของคุณภาพบริการเพชบุรีส่งผลต่อความพึงพอใจและการตั้งใจใช้ของผู้คน และจากข้อสรุปดังกล่าวข้างต้นนี้นำไปพัฒนาเป็นกรอบวิจัยได้ต่อไปนี้



วัตถุประสงค์ (Objective of the Research)

เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพบริการเพชบุรีที่มีผลต่อความพึงพอใจและการตั้งใจใช้อย่างยั่งยืนของลูกค้า

วิธีวิจัย (Research Methodology)

3.1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1) ประชากร (Population) ประชาชนที่อาศัยอยู่ในจังหวัดศรีสะเกษและใช้เฟซบุ๊กเป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารและพบว่าในปี พ.ศ. 2565 คนไทยใช้เฟซบุ๊กเป็นแพลตฟอร์มมีร้อยละ 40.8 (Nuangtum, 2022) และสรุปว่าคนจังหวัดศรีสะเกษใช้เฟซบุ๊กในอัตราเดียวกัน ซึ่งด้วยเหตุนี้ประชากรจังหวัดศรีสะเกษ จำนวน 1,457,556 คน (<https://th.wikipedia.org/ศรีสะเกษ>, 2022) คิดเป็นผู้ใช้เฟซบุ๊ก จำนวน 594,682 คนโดยประมาณและนำมาใช้เป็นฐานประชากรในการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างงานวิจัยนี้

3.1.2) ขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 และสัดส่วนการเก็บข้อมูลกลับคืนได้ไม่เกินร้อยละ 10 ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 399 คน (กัญญสิริจันทร์เจริญ, 2554)

3.1.3) วิธีสุ่มตัวอย่าง (Random Sampling) ผู้วิจัยสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอนโดยเริ่มจากการจับสลากอำเภอและตำบลของจังหวัดอุบลราชธานีในสัดส่วนร้อยละ 20 ได้อำเภอตัวอย่างจำนวน 5 อำเภอจากทั้งหมด 25 อำเภอและได้ตำบลตัวอย่างจำนวน 44 ตำบลแล้วจับสลากเลือกอำเภอและตำบลตัวอย่างก่อนสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญกับสะดวกในการให้ข้อมูลของอาสาสมัครงานวิจัยตำบลละ 10 คนเท่ากันทุกตำบล (วีระศักดิ์ จินารัตน์, 2564) ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ประชากรและขนาดกลุ่มตัวอย่าง

อำเภอตัวอย่าง	ตำบลตัวอย่าง	ตัวอย่างตำบลละ	ตัวอย่างทั้งหมด
5	204	40	400

จากตารางผู้วิจัยสุ่มตัวอย่างตามขั้นตอนต่อไปนี้

- 1) สุ่มจับสลากอำเภอตัวอย่างจากทั้งหมด 22 อำเภอได้อำเภอตัวอย่างจำนวน 5 อำเภอ
- 2) สุ่มจับสลากตำบลตัวอย่างจากตำบลทั้งหมด 204 ตำบลได้ตำบลตัวอย่างจำนวน 40 ตำบล
- 3) สุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญและสะดวกในการให้ข้อมูลของแต่ละตำบลตัวอย่างตำบลละ 10 คน

3.2) เครื่องมือวิจัย (Research Instrument)

ผู้วิจัยพัฒนาแบบสอบถามขึ้นมาจากการนำเอาผลของการทบทวนวรรณกรรมมาร่างเป็นข้อคำถามและนำไปทดลองใช้เพื่อทดสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย ก่อนนำมาปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์สำหรับนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลตามความเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อไป โดยมีขั้นตอนการพัฒนาแบบสอบถามต่อไปนี้

3.2.1) ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม (Questionnaire construct) เป็นขั้นตอนที่ผู้วิจัยนำเอาตัวบ่งชี้ที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมไปร่างเป็นข้อคำถามและนำไปขอให้อาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาได้ตรวจสอบความตรงก่อนเบื้องต้น ต่อจากนั้นผู้วิจัยได้นำมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ และได้แบบสอบถามลักษณะต่อไปนี้

แบบสอบถามชนิดมาตรวัดหลายระดับ และแบ่งเป็น 3 ตอนต่อไปนี้

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 สอบถามความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการของเฟซบุ๊ก ชนิดมาตรวัด 5 ระดับที่มีตัวเลขและความหมายกำกับคือ 1, 2, 3, 4 และ 5 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยมาก และเห็นด้วยมากที่สุด กับคำถามจำนวน 14 ข้อ

ตอนที่ 3 สอบความเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจและการตั้งใจใช้อย่างยั่งยืน จำนวน 8 ข้อเป็นข้อคำถามแบบมาตราวัด 8 ระดับตามตัวเลข 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 และ 8 ตามความหมายว่า ไม่เห็นด้วยมากที่สุด ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยเล็กน้อย เห็นด้วย เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยมาก และเห็นด้วยมากที่สุด

ต่อจากนั้นผู้วิจัยนำไปขอให้อาจารย์ที่ปรึกษาได้ตรวจสอบอีกครั้งหนึ่งก่อนนำไปทดลองใช้งาน

3.2.2) ขั้นตอนการทดลองใช้ (Try out) เป็นขั้นตอนที่ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นมาสมบูรณ์แล้วไปทดลองใช้ในเขตพื้นที่อื่นเพื่อทดสอบความตรงและความเชื่อมั่น โดยได้กำหนดเกณฑ์การทดสอบต่อไปนี้

เกณฑ์ทดสอบความตรง (Validity) ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์ทดสอบตามค่า Goodness of fit อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .000 และค่า KMO ตั้งแต่ .80 ขึ้นไปเป็นเกณฑ์ทดสอบความสัมพันธ์ที่เหมาะสมของแต่ละชุดตัวแปรที่ตรงกัน กับค่า Extraction มีน้ำหนักมากกว่า .50 ขึ้นไปเป็นเกณฑ์ทดสอบรวมถึงความแปรปรวนมากกว่าร้อยละ 50 ขึ้นไปสำหรับการอธิบายความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มตัวแปร (วีระศักดิ์ จินารัตน์, 2564)

เกณฑ์ทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์ทดสอบตามค่า Alpha มากกว่า .80 ขึ้นไปกับความเที่ยงตรงรายข้อตามค่า Corrected item ตั้งแต่ .30 เป็นเกณฑ์ทดสอบ (ประสพชัย พสุนนท์, 2557) และได้ผลทดสอบตามตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 2 ผลทดสอบความตรงและความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ตัวแปร	ความตรง	ความเชื่อมั่น
คุณภาพบริการเพชบุรี	Goodness of fit	Alpha .92
	Chi-Square 221.42, df 77 Sig. .000	Corrected item
	KMO .94, Extraction .49-.64	.58-.70
	Variance 48.90%	
ความพึงพอใจและการตั้งใจใช้อย่างยั่งยืน	Goodness of fit	Alpha .92
	Chi-Square 184.13, df 20 Sig. .000	Corrected item
	KMO .89, Extraction .69-.83	.63-.78
	Variance 62.98%	

จากตารางผลทดสอบพบว่า แบบสอบถามนี้มีความตรงและความเชื่อมั่นตามเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ โดยมีค่า Goodness of fit อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .000 ของทั้งสองตัวแปร ซึ่งแสดงชัดว่ามีข้อสรุปเชิงทฤษฎีกับข้อมูลเชิงประจักษ์ตรงกัน (วีระศักดิ์ จินารัตน์, 2564) นอกจากนั้นแล้วยังมีค่า KMO มากกว่า .80 คือมีค่าเท่ากับ .94 และ .89 แสดงว่าแต่ละชุดตัวแปรมีตัวบ่งชี้ที่สัมพันธ์กันเป็นอย่างดีเหมาะสม และมีค่า Extraction แสดงน้ำหนักของแต่ละปัจจัยระหว่าง .49-.83 รวมถึงมีค่าแปรปรวนอธิบายได้ร้อยละ 48.90 และร้อยละ 62.98

นอกจากนั้นแล้วผลทดสอบยังพบว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อมั่นตามเกณฑ์ที่กำหนดคือมีค่า Alpha ที่ .92 และ .92 รวมถึงมีความเที่ยงตรงรายข้อระหว่าง .58-.78 แสดงผลชัดว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อมั่นตามเกณฑ์ที่กำหนดขึ้น

3.3) การเก็บข้อมูล (Data Collection)

ผู้วิจัยเก็บข้อมูลด้วยตนเองตามขั้นตอนต่อไปนี้

3.3.1) จัดเตรียมแบบสอบถามและประกาศประชาสัมพันธ์รับสมัครอาสาสมัครผู้ให้ข้อมูลในแต่ละพื้นที่ พร้อมทั้งนัดหมายผู้ช่วยวิจัยในแต่ละพื้นที่เพื่อจัดประชุมชี้แจงกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการให้ข้อมูลวิจัย

3.3.2) จัดประชุมชี้แจงและตอบข้อสงสัยแก่อาสาสมัครผู้เข้าร่วมโครงการวิจัยให้ได้ทราบถึงวัตถุประสงค์วิจัย ประโยชน์ที่ได้รับและเงื่อนไขในการตอบคำถามหรือการให้ข้อมูล

3.3.3) แจกแบบสอบถามและนัดหมายวันเวลาในการเก็บรวบรวมแบบสอบถามส่งกลับคืนผู้วิจัย โดยตกลงกับผู้ช่วยวิจัยในแต่ละพื้นที่ในการตรวจสอบและติดตามเก็บแบบสอบถามกลับคืน

3.3.4) ติดตามผลการตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยใช้โทรศัพท์ติดตามปัญหาและการตอบแบบสอบถามจากผู้ช่วยวิจัยในแต่ละพื้นที่ เมื่อพบว่าพื้นที่ใดเกิดปัญหาหรือข้อสงสัยเกี่ยวกับการให้ข้อมูลวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการลงพื้นที่นั้นเพื่อปรับปรุงแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นทันที

3.3.5) ตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา โดยผู้วิจัยคัดเอาเฉพาะแบบสอบถามที่มีคำตอบครบทุกข้อไว้สำหรับการวิเคราะห์ผล

3.4) การวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรเหตุต่อตัวแปรผล ผู้วิจัยใช้สถิติวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบ Stepwise ศึกษาอิทธิพลพยากรณ์และนำเอาคะแนนมาตรฐานมาใช้สร้างสมการพยากรณ์ประกอบกับตัวบ่งชี้เพื่ออธิบายแนวทางการพัฒนา และข้อพึงปฏิบัติในแต่ละแนวทาง (วีระศักดิ์ จินารัตน์, 2564) นอกจากนี้ผู้วิจัยยังทดสอบข้อตกลงเบื้องต้นความเป็นอิสระของค่าคลาดเคลื่อนตัวแปรเหตุ กับความสัมพันธ์กันอย่างเหมาะสมของชุดตัวแปรเหตุ ตามค่า Durbin-Watson, VIF, Tolerance และค่า Colinearity (พงษ์ศักดิ์ ชิมมอนต์ส, 2560)

สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล (Research Conclusions and Discussion)

ผลวิจัยพบว่า ความพึงพอใจ คุณภาพปฏิสัมพันธ์และคุณภาพผลลัพธ์มีอิทธิพลพยากรณ์ร่วมกันต่อการตั้งใจใช้อย่างยั่งยืนที่สัมพันธ์อิทธิพลเท่ากับ .62 และสามารถอธิบายความแปรปรวนรวมกันได้ 222.28 (Sig. 000) รวมถึงมีผลทดสอบความเป็นอิสระต่อกันค่าคลาดเคลื่อนตัวแปรเหตุที่ค่า Durbin-Watson ไม่เกิน 2.50 คือมีค่าเท่ากับ 1.60 และมีค่า tolerance ใกล้ 0 คือมีค่าระหว่าง .41-.43 รวมถึงมีค่า VIF ไม่เกิน 10 โดยมีค่าระหว่าง 2.30-2.40 กับที่สำคัญพบว่าตัวแปรเหตุมีความสัมพันธ์กันอย่างเหมาะสมตามค่า Collinearity .02-.86 ไม่เกิน .90 และแปลผลได้ว่าตัวแปรเหตุไม่มีปัญหา Multicollinearity

นอกจากนั้นแล้วพบว่าความพึงพอใจมีสัมประสิทธิ์พยากรณ์ร้อยละ 44 ขณะที่คุณภาพปฏิสัมพันธ์มีสัมประสิทธิ์ร้อยละ 33 กับคุณภาพผลลัพธ์มีสัมประสิทธิ์อิทธิพลร้อยละ 9 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .000, .000 และ .042 และนำมาสร้างสมการพยากรณ์ได้ดังต่อไปนี้

การตั้งใจใช้อย่างยั่งยืน = .44 ความพึงพอใจ + .33 คุณภาพปฏิสัมพันธ์ +.09 คุณภาพผลลัพธ์

ตามตารางแสดงผลข้างล่างต่อไปนี้

ตารางที่ 3 อิทธิพลพยากรณ์ต่อการตั้งใจใช้อย่างยั่งยืน

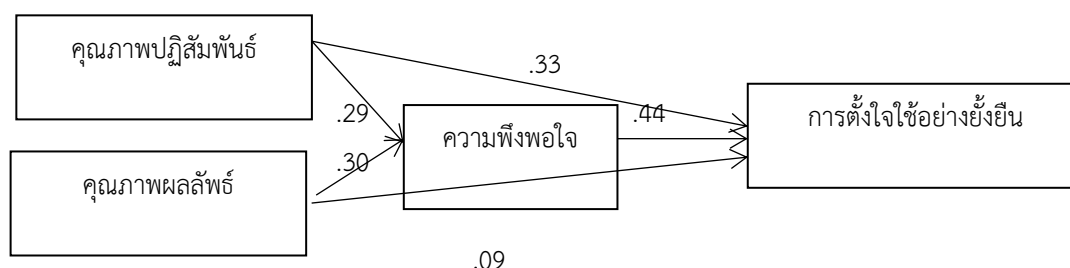
ตัวแปรเหตุ	คะแนนมาตรฐาน	ผลทดสอบ t	นัยสำคัญ	ค่า Collinearity
ค่าคงที่	-	2.09	.037	Tolerance .41-.43
ความพึงพอใจ	.44	9.50	.000	VIF 2.30-2.40
คุณภาพปฏิสัมพันธ์	.33	6.99	.000	Durbin-Watson 1.60
คุณภาพผลลัพธ์	.09	2.03	.042	Collinearity .02-.86

R² .62, Std error .77, F = 222.28 Sig. 000, Linearity Sig. 000, Deviation Sig. 152

อภิปรายผล

จากผลวิจัยที่สรุปได้นั้นนอกจากกลุ่มตัวแปรเหตุจะเป็นความสัมพันธ์กันเหมาะสมคือไม่มากหรือน้อยจนเกินไป รวมถึงมีความคลาดเคลื่อนเป็นอิสระต่อกันจึงกลายเป็นเหตุผลตามหลักวิชาการว่าเป็นกลุ่มตัวแปรเหตุที่มีอำนาจในการพยากรณ์การตั้งใจใช้อย่างยั่งยืน คือกลุ่มคนตั้งใจใช้ เฟซบุ๊กเป็นสื่อในการติดตามข้อมูลข่าวสารกับการแลกเปลี่ยนและสนทนากันเกี่ยวกับกิจกรรมทางสังคมและเศรษฐกิจ อันเป็นเรื่องปกติทั่วไปของกลุ่มผู้ใช้งานย่อมต้องมีความพึงพอใจเป็นเหตุผลแรกในการตัดสินใจใช้งานเฟซบุ๊ก อีกครั้งและใช้อีกต่อไป โดยเฉพาะความพึงพอใจที่มีต่อการใช้เฟซบุ๊กความรู้สึกชื่นชอบและสนุกสนานไปกับกิจกรรมที่นำเสนอในเฟซบุ๊ก รวมไปถึงความรู้สึกเพลิดเพลินไปกับทุกกิจกรรมที่ได้นำเสนอผ่านเฟซบุ๊ก และที่สำคัญคือพึงพอใจที่ได้รับการตอบสนองต่อความคาดหวังและความต้องการของกลุ่มผู้ใช้เฟซบุ๊ก แต่อย่างไรก็ตามคุณภาพปฏิสัมพันธ์มีอิทธิพลพยากรณ์ต่อการตั้งใจใช้อย่างยั่งยืนสูงถึงร้อยละ 33 และนั่นหมายความว่ากลุ่มผู้ใช้เฟซบุ๊กกำลังให้ความสำคัญกับความเป็นมิตรที่ดีของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในเฟซบุ๊กนั้น รวมไปถึงความสามารถในการแก้ไขปัญหา การตอบสนองต่อความต้องการ และความรู้สึกสะดวกสบายในการใช้งานและสามารถใช้งานได้ง่ายทั้งนี้เพราะถ้าเทคโนโลยีใดใดที่มีความสลับซับซ้อนและใช้งานได้ยากจะส่งผลในทิศทางตรงข้ามกับความรู้สึกสะดวกสบายของผู้ใช้งานทุกกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งด้วยเหตุผลนี้ทำให้คุณภาพปฏิสัมพันธ์กับคุณภาพผลลัพธ์เป็นตัวตอบโจทยที่สำคัญของกลุ่มผู้ใช้เฟซบุ๊ก ที่ยังคงตัดสินใจใช้งานต่อไป ดังเช่นที่ Chotipunyo & Wongpinunwatana (2015) ที่ได้ค้นพบอิทธิพลของการนำเสนอข้อเท็จจริงกับการเกิดเหตุการณ์เสมือนจริงหรือคล้ายคลึงกันต่อกลุ่มลูกค้าแล้วส่งผลต่อการเกิดทัศนคติที่ดีต่อตราสินค้า เกิดความรู้สึกเชื่อมั่นและไว้วางใจจนทำให้ตัดสินใจใช้สินค้านั้นยาวนานมากขึ้นไปจากเดิม และด้วยเหตุผลนี้ทำให้การตั้งใจใช้เป็นแรงจูงใจที่นำมาใช้ประกอบการวางแผนนำเสนอสินค้า เนื้อหาและรูปแบบใดใดให้มีผลต่อการตั้งใจของผู้ซื้อสินค้าและใช้งาน

ดังนั้นความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่มีความชื่นชอบต่อการใช้เฟซบุ๊ก ที่สามารถนำเสนอข้อมูลและเรื่องราวไปตามความเป็นจริงที่เกิดขึ้นในสังคมส่งผลให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อตราสินค้า คือการย้อนกลับมาใช้ประโยชน์จากสินค้านั้นอีก



ภาพประกอบที่ 1 ปัจจัยอิทธิพลต่อความพึงพอใจและการตั้งใจใช้อย่างยั่งยืน

จากภาพประกอบพบว่าคุณภาพปฏิสัมพันธ์และคุณภาพของผลลัพธ์มีผลต่อความพึงพอใจและการตั้งใจใช้อย่างยั่งยืนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสามารถนำไปปรับใช้เป็นแนวทางสำหรับการพัฒนาการวางแผนการนำเสนอข้อมูลและเนื้อหาผ่านการใช้เฟซบุ๊ก เป็นช่องทางการสื่อสาร

ประโยชน์ที่ได้จากการวิจัย (Contribution of the Study)

จากผลวิจัยที่สรุปได้นี้ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้ประโยชน์ของผู้ประกอบการ เจ้าของธุรกิจและนักออกแบบการใช้เฟซบุ๊ก ให้มีผลต่อความพึงพอใจและการตั้งใจใช้อย่างยั่งยืนต่อไป

การนำเอาอำนาจการพยากรณ์นี้ไปพัฒนาเป็นแนวทางปฏิบัติงานให้ได้ผลมากขึ้นเกี่ยวกับการใช้เฟซบุ๊ก กับกิจกรรมทางสังคมและธุรกิจดังต่อไปนี้

- 1) แนวทางพัฒนาคุณภาพปฏิสัมพันธ์ โดยมีแนวปฏิบัติต่อไปนี้
 - 1.1) จัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการเฟซบุ๊กแสดงความเป็นเพื่อนที่ต่อผู้ใช้
 - 1.2) จัดฝึกอบรมสัมมนาเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการเฟซบุ๊กด้านความตั้งใจแก้ไขปัญหาของผู้ใช้ ทักษะและความสามารถในการแก้ไขปัญหา กับทัศนคติที่ดีต่อลูกค้า
 - 1.3) จัดฝึกอบรมและทบทวนการปฏิบัติแก่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการของเฟซบุ๊ก ให้มีทักษะและความสามารถในการตอบคำถามลูกค้าได้อย่างชัดเจน
 - 1.4) ปรับปรุงโครงสร้างและพัฒนาระบบปฏิบัติการที่ช่วยให้มีการติดต่อสื่อสารกันบนเฟซบุ๊กที่เกิดความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น รวมไปถึงพัฒนาระบบให้ลูกค้าใช้งานได้ง่าย
- 2) แนวทางพัฒนาคุณภาพผลลัพธ์ โดยมีข้อควรนำไปปฏิบัติต่อไปนี้
 - 2.1) พัฒนาระบบปฏิสัมพันธ์ที่ช่วยให้สามารถประหยัดเวลาและผลงานจากการใช้เฟซบุ๊กในการสื่อสาร
 - 2.2) พัฒนาระบบปฏิบัติการให้มีการนำส่งข้อมูลอย่างรวดเร็ว
 - 2.3) พัฒนาระบบปฏิบัติการให้สามารถนำเสนอข้อมูลที่สำคัญได้ดี
 - 2.4) พัฒนาระบบปฏิบัติการให้ผู้ใช้งานได้รับมีประสบการณ์ที่ดี
 - 2.5) พัฒนาระบบปฏิบัติการที่ช่วยให้ผู้ใช้งานได้รับข้อมูลตรงความต้องการ
- 3) นอกจากนี้แล้วยังนำเอาไปใช้เป็นหัวข้อวิจัยอื่นอีกต่อไปเพื่อพัฒนาความเข้าใจอย่างละเอียดลึกซึ้งเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพปฏิสัมพันธ์และคุณภาพผลลัพธ์ โดยเฉพาะการทำวิจัยเชิงปฏิบัติการ

เอกสารอ้างอิง (References)

- กัญญ์สิริ จันทรเจริญ. (2554). บทที่ 5 การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง, สืบค้นวันที่ 13 กรกฎาคม 2564 จาก https://www.ict.up.ac.th/surinthips/ResearchMethodology_2554
- ประสพชัย พสุนนท์. (2557). ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในงานวิจัยเชิงปริมาณ, *วารสารปริชาต มหาวิทยาลัยทักษิณ*, 27(1), 144-163.
- พงษ์ศักดิ์ ชิมมอนต์ส. (2560). การทดสอบข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นตรง, *วารสารวิจัยและพัฒนาหลักสูตร*, 7(2), 20-37.
- วีระศักดิ์ จินารัตน์. (2564). *ระเบียบวิธีวิจัยสมัยใหม่*, พิมพ์ครั้งที่ 1; อุบลราชธานี, ยงสวัสดิ์ อินเตอร์กรุ๊ปจำกัด.
- วีระศักดิ์ จินารัตน์. (2564). *มาตรฐานงานวิจัยเชิงปริมาณและการพัฒนา*, พิมพ์ครั้งที่ 1; อุบลราชธานี, ยงสวัสดิ์ อินเตอร์กรุ๊ปจำกัด.
- Bano, S., Cisheng. W., Khan. A.N., & Khan. N.A. (2019). WhatsApp use and student's psychological well-being: Role of social capital and social integration. *Children and Youth Services Review*. 103, 200-208.
- Brady, MK, & Cronin. J. (2001). Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality. *A hierarchical approach*, 65, 34-49.

-
- Chotipunyo, W. & Wongpinunwatana, N. (2015). Factors affecting positive attitude and purchase intention towards transgender products via facebook social network website: case study www.facebook.com/toodsdiary, *JISB*, 1(1), 73-85.
- Chen, S.C, Yen. D.C, & Hwang. M.I. (2012). Factors influencing the continuance intention to the usage of Web 2.0. An empirical study. *Comput. Hum. Behav*, 28, 933-941.
- Duong, G.H, Wu. W.Y., & Le. L.H. (2020). The effects of brand page characteristics on customer brand engagement: Moderating roles of community involvement and comedy production contents. *Journal of Brand Management*, 27, 1-15.
- Ebrahim. R.S. (2019). The role of trust in understanding the impact of social media marketing on brand equity and brand loyalty. *Journal of Relationship Marketing*, 19(4), 1-22.
- Ellison, N.B., Steinfield. C. & Lampe. C. (2007). The Benefits of Facebook "Friends": Social Capital and College Students' Use of Online Knowledge Sharing Among Tourists via Social Media Social Network Sites. *J. Comput Med. Commun*, 12, 1143-1168.
- Gronroos, C.A. (1984). Service quality model and its marketing implications, 18, 36-44.
- Hsu, W.S, Qing, F., Wang. C.C, & Hsieh. L.H. (2018). Evaluation of service quality in facebook-based group-buying. *Electronic Commerce Research and Application*, 28, 30-36.
- Hossain, M.A., & Kim. M. (2020). A comprehensive study on social commerce in social networking sites. *Sage Open*, 1-13.
- Hossain, A. & Kim. M. (2018). Does Multidimensional Service Quality Generate Sustainable Use Intention for Facebook. *Sustainability* 2018, 10, 2283, doi: 10.3390/su10072283.
- Hennig, T.T, Gwinner. K.P, Walsh. G, & Gremler. D.D. (2004). Electronic word-of-mouth via consumer-opinion platforms. *What motivates consumers to articulate themselves on the Internet*, 18, 38-52.
- Kuo, Y.F, Wu. C.M, & Deng. W.J. (2009). The relationships among service quality, customer satisfaction, and post-purchase intention in mobile value-added services. *Comput. Hum. Behav*, 25, 887-896.
- Lu, Y., Zhang. L., & Wang. B. (2009). A multidimensional and hierarchical model of mobile service quality. *Electron. Commer. Res. Appl*, 8, 228-240.
- Lien, C.H., Cao. Y., & Zhou. X. (2017). Service quality, satisfaction, stickiness and usage intentions: An exploratory evaluation in the context of WeChat services. *Computers in Human Behaviour*, 68, 403-410.
- Raza, S.A., Qazi. W., & Umer. A. (2016). Facebook is a source of social capital building among university students: Evidence from a developing country. *Journal of Educational Computing Research*, 1-28.

- Vivek, SD. (2009). *A Scale of Consumer Engagement*. Ph.D. Thesis, The University of Alabama, Tuscaloosa AL USA.
- Wang, W, Hsieh. JP, & Song. B. (2012). Understanding user satisfaction with instant messaging: An empirical study. *Int. J. Hum. Comput. Int*, 28, 153-162.
- Wiese, M, Martínez-Climent. C, & Botella-Carrubi. D. (2020). A frame work for Facebook advertising effectiveness: A behavioral perspective. *Journal of Business Research*, 109, 76-87.
- Wang, K.Y., Chih. W.H., & Hsu. L.-C. (2020). Building Brand Community relationships on Facebook Fan pages: The role of perceived interactivity. *International Journal of Electronic Commerce*, 24(2), 211-231.
- Zhao, L, Lu. Y, Zhang. L, & Chau. PYK. (2012). Assessing the effects of service quality and justice on customer satisfaction and the continuance intention of mobile value-added services: An empirical test of a multidimensional model. *Decision Support System*, 52, 645-656.

บทความวิจัย

คุณภาพบริการของพนักงานเคาน์เตอร์เซอร์วิสที่มีผลต่อความพึงพอใจ
และความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารสาขา

ชัชฎาภรณ์ ทวีบุตร และจิตรานันท์ วรรณพินิจ

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น

อีเมล: Chatchadapornaweabut@gmail.com, เบอร์โทร. 089-7201770

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาองค์ประกอบของคุณภาพบริการของพนักงานเคาน์เตอร์เซอร์วิสที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารสาขา โดยผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือสำหรับนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลตามความเห็นของลูกค้าธนาคารสาขา ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด ที่อาศัยอยู่ในจังหวัดอุบลราชธานี ศรีสะเกษ และอำนาจเจริญ จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ผล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และสถิติวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผลวิจัยพบว่า องค์ประกอบของคุณภาพบริการมีค่าเฉลี่ยในระดับสูงทุกองค์ประกอบ และค่าเฉลี่ยองค์ประกอบของความพึงพอใจและองค์ประกอบของความจงรักภักดีของลูกค้าอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ องค์ประกอบของคุณภาพบริการในด้าน ความน่าเชื่อถือ สิ่งแวดล้อม และการปฏิสัมพันธ์ โดยทั้งสามแนวทางส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าได้ที้อยละ 45 และมีผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าได้ที้อยละ 38 ตามลำดับ

คำสำคัญ: คุณภาพบริการ, ความพึงพอใจ, และความจงรักภักดี

Received: November 19, 2022, Revised: November 22, 2022 Accepted: December 24, 2022

THE INFLUENCING OF SERVICE QUALITY OF COUNTER SERVICE STAFFS ON CUSTOMER'S SATISFACTION AND ROYALTY OF BANK BRANCH

Chatchadaporn Thaweebut and Jitranan Wannapinij

Faculty of Business Administration

The Eastern University of Management and Technology

Email: Chatchadapornthaweebut@gmail.com, Tel. 089-7201770

Abstract

The objective of this study is to study the components and its' affecting of service quality of counter service staffs on customer's satisfaction and royalty of bank branch. The researcher used a questionnaire as a tool for collecting 400 respondents of the customers of Bangkok Bank branches in Ubonratchathane Srisaket and Amnatcharoen. The statistical Analysis are frequency, percentage, standard deviation, coefficient correlation and multi-regression analysis.

The research results revealed that the mean of the components of service quality are high level for all components. The mean of the components of customer's satisfaction and royalty are moderate level. Moreover, the components of service quality in terms of reliability, environment and interaction quality influenced simultaneously on customer's satisfaction at 45% and customer's royalty at 38%, respectively

Keywords: *Service Quality, Satisfaction, and Royalty*

บทนำ (Introduction)

การเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) เป็นการเพิ่มความสัมพันธ์โดยตรงต่อความจงรักภักดี (Royalty) และการคงอยู่ (Retention) ของลูกค้า ซึ่งเป็นหลักการโดยทั่วไปของธุรกิจธนาคารที่จะต้องหากลยุทธ์ในการขยายหรือเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่ลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ (Jain, 2017) เพราะการที่ลูกค้าจงรักภักดีและยังใช้บริการของธนาคาร ธนาคารก็จะประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย ดังนั้น ความสามารถในการรับรู้ของลูกค้าในธุรกิจธนาคารขึ้นอยู่กับกลยุทธ์ในการเพิ่มความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectation) และความพึงพอใจ (Satisfaction) เพราะลูกค้าเป็นแกนสำคัญของการดำเนินงานธนาคาร (Kalpadakis & Spais, 2015) ผู้จัดการธนาคารจึงจำเป็นต้องใช้กลยุทธ์ต่างๆ เพื่อให้เป็นไปตามความต้องการของลูกค้าเพื่อการดำรงอยู่ในธุรกิจการแข่งขัน (Gharakhani et al., 2014)

การบริการของธุรกิจธนาคารมีความเสี่ยงในการสูญเสียลูกค้าถ้าการบริการลูกค้าไม่ได้ออกแบบเพื่อพัฒนาคุณภาพบริการ (Veldman et al., 2014) เนื่องจากการแข่งขันในธุรกิจมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและเชื่อมโยงกับการบริการหรือผลิตภัณฑ์ที่ธนาคารนำเสนอต่อลูกค้า ฉะนั้น ลูกค้าจึงมีบทบาทสำคัญอย่างมีนัยสำคัญในกิจกรรมของธนาคารในโลกนี้ (Drugdova, 2012) รวมไปถึงทุกองค์กรจะไม่สามารถดำรงอยู่ได้โดยไม่มีลูกค้า ดังนั้น คุณภาพบริการจึงเป็นตัวขับเคลื่อนความพึงพอใจและความจงรักภักดีของลูกค้าให้มีพฤติกรรมการใช้บริการอีก นอกจากนี้ Veldman et al (2014) ยังได้อธิบายเพิ่มเติมว่า ลูกค้าที่จงรักภักดีต่อตราผลิตภัณฑ์ (Brand) จะมีการตอบรับเชิงบวกกับการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการ และ

ลูกค้าจะมีความพร้อมในการยอมรับการขึ้นราคาของตราผลิตภัณฑ์นั้นๆ ดังนั้น จึงเป็นช่องทางที่ธนาคารจะต้องเพิ่มลูกค้ารายใหม่จากผลของลูกค้ายเก่าเกิดความพึงพอใจและความจงรักภักดี อย่างไรก็ตาม Yang & Ming (2014) ได้อธิบายว่า ลูกค้ามีการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพของตนเองจากประสบการณ์และความคาดหวัง (Expectation) ลูกค้าจะหาสินค้าหรือบริการที่ต้องการตามความคาดหวังและความต้องการของลูกค้ายมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ดังนั้น ผู้จัดการธนาคารจะต้องมีกลยุทธ์ในการวัดความคาดหวังของลูกค้า โดยที่ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นความแตกต่างระหว่างความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectation) ในสินค้าหรือบริการและประสบการณ์ (Expectation) และปัจจุบันพนักงานธนาคารมีบทบาทสำคัญในการนำ (Delivery) ผลิตภัณฑ์ (Product) และการบริการ (Service) ให้แก่ลูกค้าความสัมพันธ์ของพนักงานกับลูกค้าจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดคุณภาพการบริการ (Service Quality) (Mukherjee, 2004) Parasuraman et al (1988) จึงได้กำหนดตัวชี้วัดคุณภาพบริการ (Service Quality Measurement) ในชื่อว่า "SERVQUAL" ซึ่งเป็นการวัดพฤติกรรมของพนักงาน (Employee Behavior) เช่น ความรับผิดชอบ (Responsibility) การรับรอง (Assurance) และความเห็นอกเห็นใจ (Empathy)

เพราะฉะนั้นการทำความเข้าใจถึงอิทธิพลของคุณภาพบริการ (Service Quality) ในอุตสาหกรรมธนาคาร (Bank Industry) อาจให้ความหมายว่าเป็นความเชื่อของลูกค้า (Customer) ที่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการของธนาคาร และมีการเปรียบเทียบสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังและสิ่งที่ลูกค้าได้รับถึงสิ่งที่ลูกค้ารับจากธนาคารเปรียบเทียบกับความคาดหวังของลูกค้าแล้วพบว่าสูงกว่าความคาดหวัง แสดงว่า คุณภาพบริการ (Service Quality) สูง และต่ำ (Low) เมื่อผลที่ได้รียจากธนาคารต่ำกว่าความคาดหวัง (Zeithaml et al, 1996; Oliver, 1999) ฉะนั้น คุณภาพบริการ (Service Quality) จึงเป็นส่วนสำคัญและมีบทบาทในการทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) ซึ่งมีผลต่อการประกอบการของธนาคาร (Bank Performance) Parasuraman et al, 1988) ดังนั้น คุณภาพบริการ (Service Quality) ในธุรกิจธนาคารสามารถอธิบายได้เกี่ยวกับสิ่งที่ธนาคารบริการทั้งหมดที่มีต่อลูกค้าและเป็นคุณค่า (Value) ที่ลูกค้าได้รับ ฉะนั้น คุณภาพบริการจึงเป็นเรื่องที่ลูกค้าคาดหวังกับผลของการบริการทั้งหมดขอธนาคารว่า ได้เป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้า (Need Customer Expectation) (Prasad, 2015)

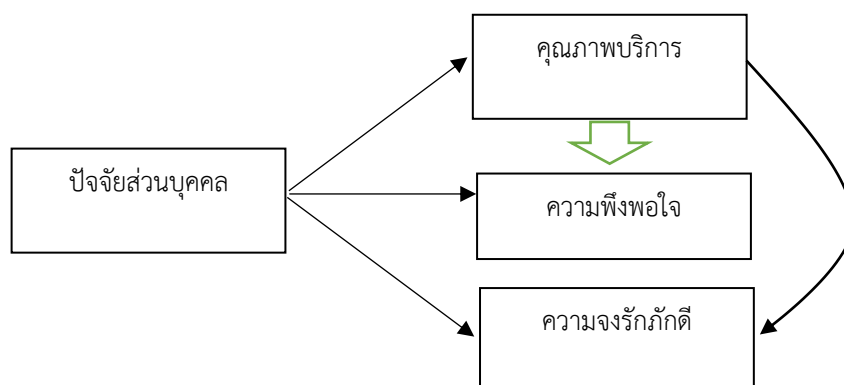
และในเรื่องนี้ Karatepe et al (2005) และ Teeroovengadum (2022) ได้ใช้ตัวชี้วัดคุณภาพบริการ (Service Quality) ในธุรกิจธนาคาร (Banking Industry) ประกอบด้วย 1) คุณภาพสิ่งแวดล้อม (Environmental Quality) หมายถึง แ่มุมของการจับต้องได้ (Tangible) ของการบริการธนาคาร (Banking Service) รวมถึง การตกแต่งภายในพื้นที่ การตกแต่งภายนอกอาคาร 2) คุณภาพปฏิสัมพันธ์ (Interaction Quality) ได้แก่ การบริการธุรกรรมที่มีเหตุผล (Reasonable Transacty) พนักงานธนาคารมีความรู้ในการแก้ไขปัญหา พนักงานมีความเชื่อมั่นในลูกค้า 3) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ได้แก่การบริการธนาคารที่มีความสม่ำเสมอ พนักงานไม่คิดค่าบริการที่เกิดความผิดพลาด พนักงานให้ข้อมูลอย่างชัดเจนแก่ลูกค้าขณะที่ Shostack (1985) ได้นำเสนอทฤษฎีการบริการเผชิญหน้า (Service Encounter theory) ที่เป็นการจัดการคุณภาพบริการ (Service Quality Management) โดยเป็นความสัมพันธ์ (Contact) ระหว่างลูกค้า (Customer) และระบบบริการ (Service System) ที่เป็นปัจจัยสำคัญในการได้รับคุณภาพบริการของลูกค้า (Customer) Perceived Service Quality ดังนั้นการสัมพันธ์บริการ (Service Contact) หมายถึง 1) การปฏิสัมพันธ์ซึ่งหน้า (Pau-to Pau Interaction) ระหว่างลูกค้าและพนักงานบริการ (Service Personal) และ 2) กระบวนการบริการ (Service Process) ที่ประกอบด้วย พนักงานบริการ (Service Personal) อุปกรณ์การบริการ (Service Equipment) และสิ่งแวดล้อมการบริการ (Environment) (Fan, 1999) จุดสัมผัสของลูกค้า (Touch points) ของลูกค้าเมื่อได้รับบริการเรียกว่าการสัมพันธ์บริการ (Service Contact) (Solomon et al., 1985) ดังนั้น ทฤษฎีการบริการเผชิญหน้าจึงมีการพัฒนาจากการสัมผัสของพนักงานบริการแบบออฟไลน์

ในธุรกิจค้าปลีก ภัตตาคาร โรงแรมและธนาคารหรือการบริการความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของลูกค้า การตั้งใจซื้อของลูกค้าและการคงอยู่ใช้บริการ (Smith et al., 1999)

อย่างไรก็ตาม Kotler et al (2016) ให้ความหมายของความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) จึงเป็นจุดสุดยอดของกิจกรรมต่าง ๆทางการตลาด (Marketing) ที่ทำให้เกิดความจงรักภักดี (Royalty) การปรับปรุงชื่อเสียงธุรกิจ (Business Reputation) (Curtis et al., 2011) Sadeh (2017) อธิบายความพึงพอใจว่าเป็นทัศนคติเชิงบวกหรือเชิงลบ (Positive or Negative Attitude) ที่มีต่อประสบการณ์และทักษะของการได้รับบริการเฉพาะ (Service Provigil) ทั้งนี้ Hsu (2018) อธิบายการบริการในธุรกิจบริการว่า ลูกค้าได้รับคุณค่า (Perceived Value) จะมีผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจ (Satisfaction) นอกจากนี้ยังมีผลต่อความตั้งใจ (Willingness) ในการพูดปากต่อปาก (Word of Mount) การพูดปากต่อปากหมายถึงการสื่อสารส่วนบุคคล (Personal Communication) ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อให้เกิดส่งผลต่อพฤติกรรมซื้อ (Buying Behavior) ได้เริ่มต้นและแบ่งปันไปยังผู้คน (Williams et al., 2019) อย่างไรก็ตาม Buttle & Maklan (2019) ได้เห็นว่า 75% ของลูกค้ามีความตั้งใจแสดงความรู้สึกในประสบการณ์เชิงลบในการบริการที่ไม่ดี และ 38% ของลูกค้าที่ตั้งใจกล่าวถึงประสบการณ์เชิงบวก ดังนั้นการพูดปากต่อปากเชิงบวกจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการดึงดูดลูกค้าให้กลับมาซื้ออีก (Repast Purchase) และจงรักภักดี (Royalty) ส่วน Teeroovengadum (2022) อธิบายความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) เป็นแนวคิดที่เชื่อมโยงกับคุณภาพบริการ (Service Quality) ที่มีต้นตอจากทฤษฎีการเปรียบเทียบ (Disconfirm Tory Theory) ในเรื่องของความคาดหวัง (Expectation) ทั้งนี้ Fornell (1992) อธิบายว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจ (Satisfaction) ในบริการที่ได้รับเมื่อผ่านการรับรู้ ยอมรับของผลการบริการจากประสบการณ์ ดังนั้น ความพึงพอใจของลูกค้าต้องอยู่บนพื้นฐานของการประเมินทั้งหมดของลูกค้า (Customer's Quality Evaluation) จากประสบการณ์ที่ได้รับจากบริการ และการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าเกิดขึ้นเป็นเสร็จสิ้นกระบวนการบริโภค (Consummation Process) ที่เกิดขึ้นในกระบวนการนำเสนอคุณภาพการบริการ (Service Quality Delivery Process) (Oliver, 2000)

Oliver (1999) ให้ความหมายของแนวคิดความจงรักภักดี (Royalty Concept) ว่าเป็นพื้นฐานของความผูกพัน (Commitment) ในการซื้ออีก (Repurchase) หรือการแนะนำ (Recommend) สินค้าหรือบริการในทุกสถานการณ์แม้เพื่อการเปลี่ยนของกิจกรรม อย่างไรก็ตาม ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) มักจะมีผลโดยตรงต่อความจงรักภักดีของลูกค้า (Customer Royalty) ที่มีคุณภาพบริการ (Service Quality) เป็นตัวประกอบ และ Bagozzi (1986) อธิบายเพิ่มเติมว่าอารมณ์ในการตอบสนองของลูกค้า (Customer Emotions Response) เป็นตัวชี้วัดผลลัพธ์ของพฤติกรรม (Behavior Outcome) ของลูกค้าที่ตัดสินใจในการคงอยู่จงรักภักดีในการบริการธุรกรรมผู้ให้บริการหรือเปลี่ยนไปใช้บริการอื่น อย่างไรก็ตาม Yilmaz et al., (2018) ได้อธิบายว่า เงื่อนไขของอารมณ์ (Emotional Condition) และความพึงพอใจของลูกค้าเป็นพฤติกรรมตอบสนองการจงรักภักดีที่มีพื้นฐานตามวัฒนธรรมและอุตสาหกรรมบริการ เช่น การบริการธนาคาร

และเมื่อนำเอาสาระสำคัญที่ประมวลผลได้ไปพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดวิจัยจะได้ดังภาพประกอบต่อไปนี้



วัตถุประสงค์ (Objective of the Research)

เพื่อนำเสนอองค์ประกอบของคุณภาพบริการพนักงานเคาน์เตอร์เซอร์วิส ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารสาขา

วิธีวิจัย (Research Methodology)

3.1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1) ประชากร (Population) หมายถึงลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาต่างๆที่มีอยู่ในเขตจังหวัดอุบลราชธานี 17 สาขา ศรีสะเกษ 7 สาขา และอำนาจเจริญ 2 สาขา และตามสัดส่วนของผู้ติดต่อกับธนาคารทุกสาขารวม จำนวน 364,250 คน (ธนาคารกรุงเทพ จำกัด, 2565)

3.1.2) ขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample size) ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 400 คน (วีระศักดิ์ จินารัตน์, 2564) และนำไปสุ่มตัวอย่างแบบจับสลากรายชื่อลูกค้าธนาคารทั้ง 26 สาขา และสุ่มแบบลูกโซ่จากการบอกต่อข้อมูลตัวอย่างของลูกค้าคนถัดไปในการให้ข้อมูล (กมลพิพัฒน์ ชนะสิทธิ์ และประสพชัย พสุนนท์, 2561)

3.1.3) วิธีสุ่มตัวอย่าง (Random sampling) ผู้วิจัยสุ่มอย่างเป็นระบบ โดยแยกการสุ่มตัวอย่างไปตามสาขาธนาคารทั้ง 26 สาขาตามบัญชีรายชื่อลูกค้าจำนวน 40 คนและการสุ่มแบบลูกโซ่ของลูกค้าคนถัดไปอีก 40 คนหรือจนกว่าจะได้ครบตามจำนวนสาขาละ 80 คนเท่ากันทั้งนี้เพื่อให้สอดคล้องกับโอกาสและความน่าจะเป็นในการเป็นผู้ให้ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่ม (วีระศักดิ์ จินารัตน์, 2564) ดังตารางแสดงต่อไปนี้

ตารางที่ 1 สัดส่วนกลุ่มตัวอย่าง

สาขาธนาคาร	สุ่มตามบัญชีรายชื่อ	สุ่มแบบลูกโซ่	จำนวนตัวอย่าง
A	40	40	80
B	40	40	80
C	40	40	80
D	40	40	80
E	40	40	80
รวม	200	200	400

จากตารางผู้วิจัยสุ่มตัวอย่างตามบัญชีรายชื่อลูกค้าของธนาคารแต่ละสาขาละ 40 คนและสุ่มแบบลูกโซ่ของลูกค้าคนถัดไปอีกสาขาละ 40 คนรวมสาขาหนึ่งสุ่มตัวอย่างจำนวน 80 คนรวม 5 สาขาได้ตัวอย่างจำนวน 400 คน

3.2) เครื่องมือวิจัย (Research Instrument)

ผู้วิจัยพัฒนาแบบสอบถามขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมและนำไปทดสอบความตรงกับความเชื่อมั่นก่อนนำมาปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์มากที่สุดเพื่อนำไปเก็บข้อมูลกลับมาศึกษา ทั้งนี้ขั้นตอนการพัฒนาแบบสอบถามต่อไปนี้

3.2.1) ขั้นตอนการรวบรวมเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพบริการ ความพึงพอใจและความจงรักภักดีมาวิเคราะห์และสกัดเอาตัวบ่งชี้ไปจัดทำเป็นร่างข้อคำถามของแต่ละตัวแปร (วีระศักดิ์ จินารัตน์, 2564)

3.2.2) ขั้นตอนการตรวจสอบความตรงเบื้องต้น เป็นขั้นตอนที่ผู้วิจัยนำเอาตัวแปรที่สกัดได้ไปขอความเห็นจากอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาได้ให้ข้อเสนอแนะ ต่อจากนั้นผู้วิจัยนำกลับมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ

3.2.3) ขั้นตอนการร่างแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยรวบรวมเอาข้อคำถามแต่ละข้อเข้าไว้ในชุดตัวแปรเดียวกัน โดยมีลักษณะของแบบสอบถามต่อไปนี้

แบบสอบถามชนิดมาตรวัดหลายระดับและแบ่งออกเป็น 3 ตอนต่อไปนี้

ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 7 ข้อ

ตอนที่ 2 สอบถามความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการ เป็นข้อคำถามแบบมาตรวัด 5 ระดับตามตัวเลข 1, 2, 3, 4 และ 5 โดยมีความหมายกำกับแต่ละตัวเลขคือ เห็นด้วยน้อยที่สุด น้อย ปานกลาง เห็นด้วยมากและมากที่สุด จำนวน 16 ข้อ

ตอนที่ 3 สอบถามความเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า จำนวน 3 ข้อและความเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีจำนวน 3 ข้อโดยที่ทั้งสองแบบมีมาตรวัด 7 ระดับตามตัวเลข 1, 2, 3, 4, 5, 6 และ 7 กับมีความหมายกำกับว่า ไม่เห็นด้วยมากที่สุด ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยเล็กน้อย เห็นด้วย เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยมาก และเห็นด้วยมากที่สุด

3.2.4) ขั้นตอนนำไปทดสอบความตรงและความเชื่อมั่น เป็นขั้นตอนที่ผู้วิจัยนำเอาร่างแบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นมาได้ไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างนอกเขตพื้นที่ประชากร และนำกลับมาวิเคราะห์ความตรงกับความเชื่อมั่น ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ทดสอบต่อไปนี้

เกณฑ์ทดสอบความตรง ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์ทดสอบตามค่า Goodness of fit อย่างมีนัยสำคัญที่ .000 เป็นเกณฑ์ทดสอบความตรงกันระหว่างข้อสรุปเชิงทฤษฎีกับข้อมูลเชิงประจักษ์ รวมถึงใช้ค่า KMO ตั้งแต่ .80 ขึ้นไปทดสอบความสัมพันธ์กันอย่างเหมาะสมของแต่ละกลุ่มตัวแปร ใช้ค่า Extraction ตั้งแต่ .50 เป็นเกณฑ์ทดสอบน้ำหนักของแต่ละตัวแปรและใช้ค่า Variance ตั้งแต่ร้อยละ 50 ขึ้นไปพิสูจน์ความสามารถในการอธิบายความแปรปรวนร่วมกัน (วีระศักดิ์ จินารัตน์, 2564)

เกณฑ์ทดสอบความเชื่อมั่น ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์ทดสอบตามค่า Alpha ตั้งแต่ .80 ขึ้นไปพิสูจน์ระดับความเชื่อมั่นและทดสอบความเที่ยงตรงรายข้อตามค่า Corrected item ตั้งแต่ .30 ขึ้นไป (ประสพชัย พสุนนท์, 2557)

ทั้งนี้ผลทดสอบความตรงและความเชื่อมั่นตามตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 2 ผลทดสอบความตรงและความเชื่อมั่น

Variables	Service Quality	Satisfaction & Loyalty
Goodness of fit	Chi-Square 289.46 df 89, Sig. 000	Chi-Square 86.48 df 9, Sig. 000
KMO	.95	.89
.	.66-.80	.48-.84
Variance	68.48%	72.43%
Alpha	.95	.93
Corrected item	.67-.80	.66-.84

จากตารางผลทดสอบความตรงและความเชื่อมั่นพบว่า แบบสอบถามนี้มีความตรงและความเชื่อมั่นตามเกณฑ์ที่ได้กำหนด โดยมีค่า Goodness of fit ของทุกตัวแปรอย่างมีนัยสำคัญที่ .000 และยังมีค่า KMO มากกว่า .80 โดยมีค่าเท่ากับ .95 และ .89 ส่วนน้ำหนักของแต่ละปัจจัยพบว่าบางข้อคำถามมีน้ำหนักต่ำกว่า .50 เพราะมีค่า Extraction = .48 ส่วนที่เหลือมีค่ามากกว่า .80 ขึ้นไปกล่าวคือน้ำหนักระหว่าง .66-.84 กับมีค่า Variance อธิบายความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มตัวแปรมากกว่าร้อยละ 50 คือมีค่าเท่ากับร้อยละ 68.48 และร้อยละ 72.43 จึงแปลผลได้ว่าแบบสอบถามนี้มีความตรง

ส่วนผลทดสอบความเชื่อมั่นพบว่า แบบสอบถามนี้มีค่า Alpha ที่ .95 และ .93 กับมีความเที่ยงตรงรายข้อระหว่าง .66-.84 ซึ่งมีค่ามากกว่าเกณฑ์กำหนดไว้ .30 จึงแปลผลได้ว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อมั่นตามเกณฑ์ที่ได้กำหนดขึ้น

3.3) การเก็บข้อมูล (Data Collection)

ผู้วิจัยเก็บข้อมูลด้วยตนเองตามขั้นตอนต่อไปนี้

3.3.1) ขั้นตอนเตรียมแบบสอบถามและประกาศรับสมัครอาสาสมัครเข้าร่วมโครงการวิจัย โดยในขั้นตอนนี้ผู้วิจัยถ่ายสำเนาแบบสอบถามตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการนำไปเก็บข้อมูล และจัดส่งประกาศประชาสัมพันธ์ไปยังกลุ่มตัวอย่างที่สนใจจะเข้าร่วมให้ข้อมูล พร้อมทั้งประสานงานติดต่อผู้ช่วยวิจัยในแต่ละสาขานาคาร์ไว้คอยให้ความสะดวกในการเก็บข้อมูล

3.3.2) ขั้นรับสมัครผู้เข้าร่วมโครงการวิจัยจากการติดต่อให้ผู้ช่วยวิจัยในแต่ละสาขานาคาทำหน้าที่รับสมัครลูกค้าที่สนใจเข้าร่วมโครงการวิจัย

3.3.3) ขั้นการจัดประชุมชี้แจงผู้เข้าร่วมโครงการวิจัยทุกคน และบางคนอาจเข้าร่วมประชุมผ่านสื่อออนไลน์ หรือรับเอกสารชี้แจงวัตถุประสงค์วิจัย ประโยชน์และเงื่อนไขการเข้าร่วมโครงการวิจัย พร้อมกันนั้นผู้วิจัยได้ตอบข้อสงสัยของผู้เข้าร่วมโครงการทุกคนจนกว่าจะเกิดความเข้าใจตรงกัน

3.3.4) ขั้นตอนการแจกแบบสอบถามไปยังอาสาสมัครผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย พร้อมกระชับเกี่ยวกับการตอบข้อคำถามแต่ละข้อและนัดหมายการเก็บรวบรวมแบบสอบถามส่งกลับคืน รวมถึงผู้วิจัยได้ให้หมายเลขโทรศัพท์และ e-mail ส่วนตัวในการติดต่อกับผู้วิจัยโดยตรงเมื่อเกิดกรณีสงสัยและต้องการซักถาม

3.3.5) ขั้นการติดตามผล เป็นขั้นตอนที่ผู้วิจัยโทรศัพท์สอบถามปัญหาและการเก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนจากผู้ช่วยวิจัยในแต่ละสาขา ซึ่งเมื่อเกิดปัญหาขึ้นในสาขาใดผู้วิจัยดำเนินการลงพื้นที่นั้นทันที

3.3.6) ขั้นการตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืน เป็นขั้นตอนที่ผู้วิจัยคัดแยกเอาแต่เฉพาะแบบสอบถามที่มีคำตอบครบข้อไว้สำหรับนำไปวิเคราะห์ผล

3.4) การวิเคราะห์ข้อมูล

3.4.1 ระดับคุณภาพบริการและองค์ประกอบ

ตารางที่ 3 ระดับคุณภาพบริการและองค์ประกอบ

Variables	Mean	SD	Skewness	Kurtosis	Interpret
คุณภาพสิ่งแวดล้อม	3.81	.86	-.45	-.06	มาก
คุณภาพปฏิสัมพันธ์	3.61	.71	.12	-.17	มาก
ความน่าเชื่อถือ	3.58	.72	.14	-.23	มาก
คุณภาพบริการ	3.67	.68	-.13	.00	มาก

จากตารางผลวิจัยพบว่า คุณภาพบริการอยู่ในระดับมากทั้งตัวแปรหลักและองค์ประกอบโดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.67 (SD. 68) กับมีองค์ประกอบคุณภาพสิ่งแวดล้อมสูงที่สุด 3.81 (SD. 86) รองลงมาเป็นคุณภาพปฏิสัมพันธ์ 3.61 (SD. 71) และความน่าเชื่อถือ 3.58 (SD. 72)

ระดับความจงรักภักดีและตัวบ่งชี้

ตารางที่ 4 ระดับความจงรักภักดีและตัวบ่งชี้

Variables	Mean	SD	Skewness	Kurtosis	Interpret
คิดว่าจะใช้บริการของธนาคาร	4.89	1.22	-.79	1.37	เห็นด้วยปานกลาง
คิดว่าจะแนะนำการบริการธนาคารให้แก่เพื่อนและผู้อื่น	4.82	1.21	-.64	1.17	เห็นด้วยปานกลาง
จะใช้บริการธนาคารนี้ต่อไปแม้จะเพิ่มค่าธรรมเนียมธนาคาร	4.30	1.54	-.27	-.86	เห็นด้วย
ความจงรักภักดี	4.67	1.17	-.48	.64	เห็นด้วยปานกลาง

จากตารางผลวิจัยพบว่า ลูกค้ายกกลุ่มตัวอย่างของธนาคารทหารไทยธนชาตมีความจงรักภักดีต่อธนาคารระดับปานกลาง

ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ตารางที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

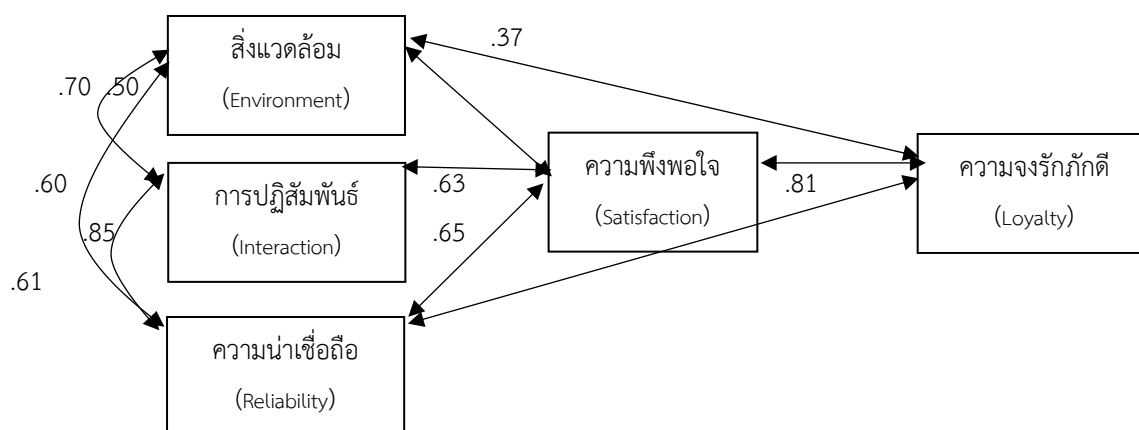
Variable	Environment	Interaction	Reliability	Satisfaction	Loyalty
Environment	1	.70**	.60**	.50**	.37**
Interaction		1	.85**	.63**	.58**
Reliability			1	.65**	.61**
Satisfaction				1	.81**
Loyalty					1

**P Value .01

Linearity Sig. .000, .000, .000, .000

Deviation Sig. .000, .000, .000, .000

จากตารางผลวิจัยพบว่า คุณภาพบริการมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับความพึงพอใจและความจงรักภักดีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความสัมพันธ์กันเชิงบวกระดับปานกลางถึงมากโดยมีค่า r ระหว่าง .50-.81 โดยเฉพาะความสัมพันธ์ระหว่างความน่าเชื่อถือกับความพึงพอใจและความจงรักภักดีของลูกค้า แต่อย่างไรก็ตามผลทดสอบยังพบว่าตัวแปรมีความสัมพันธ์เชิงเส้นโค้งตามค่า deviation Sig. 000 รวมถึงพบว่า ความพึงพอใจมีความสัมพันธ์ค่อนข้างมากกับความจงรักภักดีที่ค่า $r = .81$ ส่วนที่มีความสัมพันธ์กันน้อยที่สุดเป็นความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพสิ่งแวดล้อมและความจงรักภักดี



ภาพประกอบที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

จากภาพประกอบผลวิจัยพบว่า คุณภาพบริการทั้งสามองค์ประกอบมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจและความจงรักภักดี หากแต่องค์ประกอบความน่าเชื่อถือมีความสัมพันธ์กับตัวแปรทั้งสองมากกว่าองค์ประกอบอื่น

ดังนั้น เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาองค์ประกอบคุณภาพบริการของพนักงานเคาน์เตอร์เซอร์วิสที่มีต่อความพึงพอใจและความจงรักภักดีของลูกค้า โดยผู้วิจัยใช้สถิติวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณและนำเอาคะแนนมาตรฐานมาสร้างสมการแนะแนวทางการพัฒนา และนำเอาตัวบ่งชี้ของแต่ละตัวแปรเหตุมาใช้ประกอบเป็นข้อเสนอแนะทาง แต่อย่างไรก็ตามผู้วิจัยให้ความสำคัญกับการทดสอบข้อตกลงเบื้องต้นทางสถิติเมื่อต้องวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ทั้งนี้เพื่อความถูกต้องและเป็นที่ยอมรับในหมู่นักวิชาการ (ยุทธ ไทยวรรณ, 2556) และได้แสดงในบทสรุปผลวิจัยต่อไป

สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล (Research Conclusions and Discussion)

ผลวิจัยพบว่า แนวทางการพัฒนาองค์ประกอบคุณภาพบริการของพนักงานเคาน์เตอร์เซอร์วิสที่มีต่อความพึงพอใจและความจงรักภักดีของลูกค้า ได้แก่ การพัฒนาองค์ประกอบในด้านความน่าเชื่อถือ ร้อยละ 41 การปฏิสัมพันธ์ร้อยละ 19 และคุณภาพสิ่งแวดล้อมร้อยละ 11 โดยทั้งสามองค์ประกอบมีสัมประสิทธิ์พหุคูณที่ร้อยละ 45 และมีค่า F อธิบายความแปรปรวนรวมกันได้ที่ 111.83 (Sig. 000) นอกจากนั้นแล้วผลวิจัยยังพบว่าทั้งสามแนวทางปราศจากปัญหา Multicollinearity ทั้งนี้เพราะมีค่า tolerance ระหว่าง .21-.50 กับค่า VIF ระหว่าง 1.96-4.68 แสดงความสัมพันธ์กันอย่างเหมาะสมของตัวแปรอิสระ รวมถึงมีค่า Collinearity ระหว่าง .00-.94 กับค่า Durbin-Watson ไม่เกิน 2.50 คือมีค่าเท่ากับ 1.52 แสดงว่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรเหตุเป็นอิสระต่อกัน ตลอดจนกระจายอยู่รอบเส้นทแยง ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 6 แนวทางพัฒนาความพึงพอใจของลูกค้า

Independent	Beta	t-test	Sig	Collinearity
ค่าคงที่	-	4.33	.000	Tolerance .21-.50
ความน่าเชื่อถือ	.41	5.82	.000	VIF 1.96-4.68
ปฏิสัมพันธ์	.19	2.48	.013	Collinearity .00-.94
คุณภาพสิ่งแวดล้อม	.11	2.25	.025	Durbin-Watson 1.52

R^2 .45, Std error .81, F = 111.83 Sig. 000

กับเมื่อนำเอาคะแนนมาตรฐานมาสร้างสมการพยากรณ์แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการที่มีต่อความพึงพอใจจะได้สมการต่อไปนี้

$$\text{ความพึงพอใจ} = .41 \text{ ความน่าเชื่อถือ} + .19 \text{ ปฏิสัมพันธ์} + .11 \text{ คุณภาพสิ่งแวดล้อม}$$

นอกจากนี้แล้วผลวิจัยยังพบว่า แนวทางพัฒนาความจงรักภักดีของลูกค้า เป็นผลรวมกันของการพัฒนาความน่าเชื่อถือกับการพัฒนาปฏิสัมพันธ์ร่วมกัน และมีผลกระทบต่อความจงรักภักดีของลูกค้าได้ที่ย้อยละ 38 รวมถึงมีผลทดสอบความเป็นอิสระของตัวแปรเหตุตามค่า Durbin-Watson ที่ 1.35 และมีค่า tolerance กับ VIF ที่ .26 และ 3.73 ตลอดจนมีค่า Collinearity ระหว่าง .01-.94 ดังตารางแสดงผลต่อไปนี้

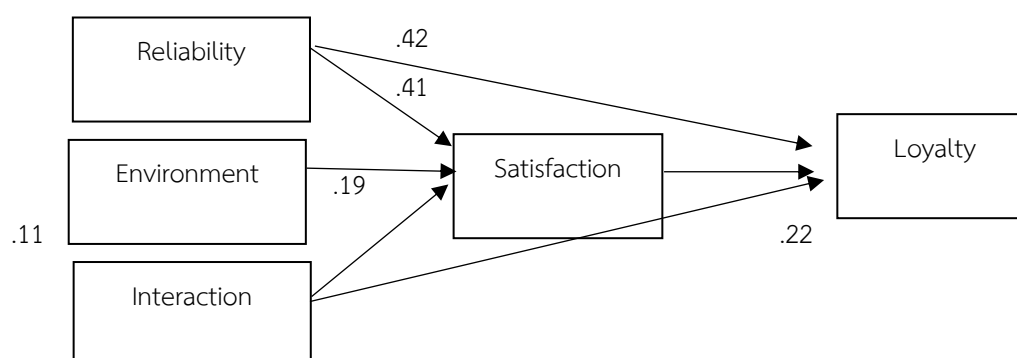
ตารางที่ 7 แนวทางพัฒนาความจงรักภักดีของลูกค้า

Independent	Beta	t-test	Sig	Collinearity
ค่าคงที่	-	3.66	.000	Tolerance .26
ความน่าเชื่อถือ	.42	5.54	.000	VIF 3.73
ปฏิสัมพันธ์	.22	2.91	.004	Collinearity .01-.94
				Durbin-Watson 1.35

R^2 .38, Std error .92, F = 124.59 Sig. 000

จากตารางผลวิจัยพบว่า แนวทางพัฒนาความจงรักภักดีของลูกค้าเป็นเกิดจากอิทธิพลของความน่าเชื่อถือร้อยละ 42 และอีกร้อยละ 22 เป็นผลจากปฏิสัมพันธ์ โดยที่ทั้งสองตัวแปรมีอำนาจพยากรณ์ต่อความจงรักภักดีของลูกค้าได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อนำเอาคะแนนมาตรฐานเป็นสร้างสมการพยากรณ์แนวทางการพัฒนาจะได้รูปของสมการต่อไปนี้

$$\text{ความจงรักภักดีของลูกค้า} = .42 \text{ ความน่าเชื่อถือ} + .22 \text{ ปฏิสัมพันธ์}$$



ภาพประกอบที่ 2 แนวทางพัฒนาความพึงพอใจและความจงรักภักดีของลูกค้า

จากภาพประกอบผลวิจัยพบ 3 แนวทางพัฒนาองค์ประกอบคุณภาพบริการของพนักงานเคาน์เตอร์เซอร์วิส เพื่อให้มีผลต่อความพึงพอใจและความจงรักภักดีของลูกค้า ประกอบด้วย 1) แนวทางพัฒนาความน่าเชื่อถือ 2) แนวทางพัฒนาคุณภาพสิ่งแวดล้อม 3) แนวทางพัฒนาปฏิสัมพันธ์

อภิปรายผล

จากผลวิจัยที่สรุปได้นี้ปรากฏชัดเจนว่าแนวทางสำหรับการพัฒนาคุณภาพบริการของพนักงานเคาน์เตอร์เซอร์วิสธนาคารสาขานั้นประกอบด้วย 3 แนวทางและแต่ละแนวทางมีข้อพึงปฏิบัติสำหรับผู้จัดการธนาคารและพนักงานธนาคารในแต่ละสาขาต้องนำไปศึกษาและทำความเข้าใจทั้งนี้เพื่อให้การบริการของธนาคารส่งผลต่อความรู้สึกพึงพอใจและเมื่อลูกค้ามีความรู้สึกเช่นนี้ย่อมส่งผลต่อการพัฒนาความจงรักภักดีของลูกค้าที่มีต่อธนาคาร ดังเช่นที่ Teeroovengadum (2022) อธิบายความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) เป็นแนวคิดที่เชื่อมโยงกับคุณภาพบริการ (Service Quality) ที่มีต้นตอจากทฤษฎีการเปรียบเทียบ (Disconfirm Theory) ในเรื่องของความคาดหวัง (Expectation) ทั้งนี้ Fornell (1992) อธิบายว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจ (Satisfaction) ในบริการที่ได้รับเมื่อผ่านการรับรู้ ยอมรับของผลการบริการจากประสบการณ์ ดังนั้น ความพึงพอใจของลูกค้าต้องอยู่บนพื้นฐานของการประเมินทั้งหมดของลูกค้า (Customer's Quality Evaluation) จากประสบการณ์ที่ได้รับจากบริการ และการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าเกิดขึ้นเป็นเสร็จสิ้นกระบวนการบริโภค (Consummation Process) ที่เกิดขึ้นในกระบวนการนำส่งคุณภาพการบริการ (Service Quality Delivery Process) (Oliver, 2000) รวมถึง Nunkoo et al (2017) และ Hao et al (2015) ได้แสดงให้เห็นว่า คุณภาพบริการ (Service Quality) มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) ในธุรกิจบริการโดยเฉพาะในอุตสาหกรรมธนาคาร (Banking Industry) (Narteh, 2018)

นอกจากนี้ Hmdre et al (2013) ยังได้แสดงความเห็นเกี่ยวกับการที่ลูกค้ายังคงพึงพอใจในบริการของธนาคารและยังคงใช้บริการ (Relation) ลูกค้าจะพูดเชิงบวก (Positive Word of Mouth) ไปยังผู้อื่นเกี่ยวกับการบริการที่มีประสิทธิภาพของธนาคารและจะเป็นข่าวที่น่าสนใจของลูกค้ารายใหม่ ดังนั้น การคงอยู่ (Retention) ของลูกค้าธนาคารจึงเป็นสิ่งที่ผู้จัดการธนาคารต้องให้ความสนใจและนำเสนอการบริการที่ดีขึ้นให้แก่ลูกค้า

ดังนั้นการพัฒนาคุณภาพบริการผ่านแนวทางความน่าเชื่อถือ คุณภาพสิ่งแวดล้อมและปฏิสัมพันธ์ส่งผลกระทบโดยตรงต่อความพึงพอใจและความจงรักภักดีของลูกค้า

ประโยชน์ที่ได้จากการวิจัย (Contribution of the Study)

จากข้อค้นพบของงานวิจัยนี้มีข้อเสนอแนะสำหรับผู้จัดการธนาคารทหารไทยธนชาติและพนักงานได้นำไปใช้กับปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานดังต่อไปนี้

- 1) แนวทางพัฒนาความน่าเชื่อถือ ประกอบด้วย
 - 1.1) ฝึกอบรมพนักงานธนาคารด้านการนำเสนอข้อมูล สำหรับการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างชัดเจนและถูกต้อง
 - 1.2) ศึกษาปัญหาและลดข้อบกพร่องด้านการบริการธนาคาร ให้ไม่มีความผิดพลาดในการบันทึกข้อมูลและเอกสารต่างๆของลูกค้า
 - 1.3) ฝึกอบรมพนักงานให้บริการลูกค้าได้ถูกต้องตามที่ตกลงไว้กับลูกค้า
 - 1.4) ฝึกอบรมพนักงานให้มีความสามารถในการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้า
 - 1.5) สร้างวัฒนธรรมและค่านิยมในการทำงานของพนักงานธนาคารควร ให้มีการนำเสนอบริการธนาคารได้อย่างถูกต้องตั้งแต่เริ่มแรกของบริการ

- 1.6) ศึกษาสภาพและพัฒนาระบบการเข้าใช้บริการธนาคารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสะดวกสบาย
 - 2) แนวทางพัฒนาคุณภาพสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย
 - 2.1) ปรับปรุงธนาคารให้มีการตกแต่งภายในที่ทันสมัย สะดวกสบายในการใช้บริการ
 - 2.2) ออกแบบและพัฒนาระบบการให้บริการให้มีการจัดแบ่งบริเวณการบริการแยกเป็นประเภทบริการต่างๆที่ชัดเจน
 - 2.3) พัฒนาระบบการให้บริการที่เพียงพอต่อการให้บริการลูกค้า
 - 2.4) พัฒนาระบบการให้บริการสถานที่ที่ตกแต่งภายนอกที่ดึงดูดลูกค้า
 - 2.5) พัฒนาระบบการให้บริการที่มีเครื่องมืออุปกรณ์พร้อมในการให้บริการลูกค้า
 - 3) แนวทางพัฒนาปฏิสัมพันธ์ ประกอบด้วย
 - 3.1) ฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานธนาคารให้มีการแต่งกายที่น่าสนใจและเป็นระเบียบ
 - 3.2) ฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานธนาคารให้มีความรู้เกี่ยวกับการบริการของธนาคารทุกเรื่อง
 - 3.3) ฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานให้มีทัศนคติและพฤติกรรมความเป็นมืออาชีพในการตอบคำถามที่ลูกค้าต้องการทราบได้อย่างชัดเจน
 - 3.4) ฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานให้มีทักษะในการตอบสนองการบริการแต่ลูกค้าตามเวลาที่สมควร
 - 3.5) ฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานธนาคารที่ให้บริการลูกค้าให้มีความเชื่อมั่นในบริการของธนาคาร
- นอกจากนี้แล้วยังสามารถนำเอาไปวิจัยต่อยอด เช่นการวิจัยเชิงปฏิบัติการ และงานวิจัยแบบมีส่วนร่วมทั้งนี้ภายใต้ขอบเขตข้อเสนอแนะทั้งสามแนวทางที่ได้กล่าวไว้แล้ว

เอกสารอ้างอิง (References)

- กมลทิพัฒน์ ชนะสิทธิ์ และประสพชัย พสุนนท์. (2561). การสุ่มตัวอย่างและการผสมผสานข้อมูลตามแบบแผนการวิจัยแบบผสมวิธี , *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยธนบุรี*, 12(29), 147-158.
- ธนาคารกรุงเทพ (2565). สืบค้นวันที่ 15 สิงหาคม 2565 จาก <https://www.bangkokbank.com>.
- ประสพชัย พสุนนท์. (2557). ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในงานวิจัยเชิงปริมาณ, *วารสารปาริชาติ มหาวิทยาลัยทักษิณ*, 27(1), 144-163.
- วีระศักดิ์ จินารัตน์. (2564). *ระเบียบวิธีวิจัยสมัยใหม่*, พิมพ์ครั้งที่ 1; อุบลราชธานี, ยงสวัสดิ์ อินเตอร์กรุป จำกัด.
- วีระศักดิ์ จินารัตน์. (2564). *มาตรฐานงานวิจัยเชิงปริมาณและการพัฒนา*, พิมพ์ครั้งที่ 1; อุบลราชธานี, ยงสวัสดิ์ อินเตอร์กรุป จำกัด.
- Buttle, F. & Maklan, S. (2019). *Customer Relationship Management: Concepts and Technologies*. Routledge.
- Bagozzi, R.P. (1986). Attitude formation under the theory of reasoned action and a purposeful behaviour reformulation. *British Journal of Social Psychology*, 25(2), 95-107.
- Drugdová, B. (2012). Comparison and analysis of the insurance market in Vyšegrad countries. *Series International Relations and Political Economy*, 30, 323-337. Retrieved from <http://www.palgrave.journals.com>

- Fornell, C. (1992). A national customer satisfaction barometer: the Swedish experience. *Journal of Marketing*, 56(1), 6-21.
- Gharakhani, D. , Farrokhi, M. R. , & Farahmandian, A. (2014). Customer's attributes and organizational performance. *American Journal of Industrial Engineering*, 2(1), 1 4. Retrieved from <http://www.sciepub.com/journal/ajie>
- Hao, J.X., Yu, Y., Law, R. & Fong, D.K.C. (2015). A genetic algorithm-based learning approach to understand customer satisfaction with OTA websites. *Tourism Management*, 48, 231-241.
- IT. (2014). เจาะลึกสถิติธนาคารไทยที่ได้รับ engagement บนโลกออนไลน์ social media มากที่สุด, <https://www.it24hrs.com/2014/banking-social-media-engagement/>.
- Jain, P. (2017). *A comparative analysis of customer satisfaction towards electronic banking service of state bank of India and CICI bank*. Research Centre P.M.B. Gujarati Commerce College, Indore (M.P)
- Kotler, P., Keller, K.L., Brady, M., Goodman, M. & Hansen, T. (2016). *Marketing Management*, 3rd ed., Pearson, Harlow.
- Karatepe, O.M., Yavas, U. & Babakus, E. (2005). Measuring service quality of banks: scale development and validation. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 12(5), 373-383.
- Kalpadakis, A. , & Spais, G.S. (2015). Service quality and customer satisfaction in banks during an economic recession and banking crisis period: The critical case of a Greek cooperative Bank. *Innovative Marketing*, 11(2), 1-14. Retrieved from <http://www.businessperspectives.org>
- Nunkoo, R., Teeroovengadum, V., Thomas, P. & Leonard, L. (2017). Integrating service quality as a second-order factor in a customer satisfaction and loyalty model. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 29(12), 2978-3005.
- Oliver, R.L. (2000). Customer satisfaction with service. in Swartz, T.A. and Iacobucci, D. (Eds), *Handbook of Services Marketing and Management*, SAGE, London, 247-254.
- Oliver, R.L. (1999). Whence consumer loyalty. *Journal of Marketing*, 63(4), 33-44.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Shostack, G.L. (1985). Planning the Service Encounter. In *The Service Encounter*; Czepiel, J.A., Solomon, M.R., Surprenant, C.F., Eds.; Lexington Books: Lexington, MA, USA, 5243-254.
- Smith, A.K., Bolton. R.N., & Wagner, J. A. (1999). model of customer satisfaction with service encounters involving failure and recovery *J. Mark. Res.*, 36, 356-372.

-
- Teeroovengadam, V., (2022). Service quality dimensions as predictors of customer satisfaction and loyalty in the banking industry: moderating effects of gender. *European Business Review*, 34(1), 1-19.
- Veldman, J. , Klingenberg, W. Gaalman, G. J. C. , & Teunter, R. H. (2014). Getting what you pay for-Strategic process improvement compensation and profitability impact. *Production and Operations Management*, 23, 1387-1400. doi: 10.1111 / poms.12207
- Williams, N.L., Ferdinand, N. & Bustard, J. (2019). From WOM to aWOM - the evolution of unpaid influence: a perspective article. *Tourism Review*, 75(1), 314-318.
- Yang, G., & Ming, L. (2014). Research of service industry's customer satisfaction maximization problem based on multi-objective programming model. *International Journal of u- and e-Service, Science and Technology* 7 (5), 95-104. doi: 10.14257 / junnesst.2014.7.5.09
- Zeithaml, V.A., Bitner, M.J. & Gremler, D.D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus across the Firm*. McGraw-Hill Education, New York, NY.

บทความวิจัย

การศึกษาองค์ประกอบความพร้อมชุมชนสำหรับการพัฒนาชุมชนไปสู่การท่องเที่ยว
กรณีศึกษา พื้นที่กลุ่มเขตธนบุรีเหนือ

ชญญรัตน์ นิธิธีรพัชร¹ และธนิย์นันท์ ธนันทพัฒน์²

¹สาขาวิชานวัตกรรมการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการผังเมือง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

²สาขาวิชาการจัดการนวัตกรรมการเทคโนโลยีดิจิทัล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

อีเมล: chunyarat.n@ap.tu.ac.th, เบอร์โทร. 097-9193642

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาองค์ประกอบความพร้อมชุมชนในพื้นที่กลุ่มเขตธนบุรีเหนือสำหรับการพัฒนาชุมชนไปสู่การท่องเที่ยว ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชนต่าง ๆ ในพื้นที่กลุ่มเขตธนบุรีเหนือ จำนวน 400 ราย โดยการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างได้จากสูตรของ Khazanie กรณีที่ไม่ทราบขนาดของประชากรที่แน่นอนและไม่ทราบค่าสัดส่วนของประชากร จากนั้นนำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาและการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสำรวจ

ผลการวิจัยพบว่าการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจของเกณฑ์การประเมินความพร้อมชุมชนที่มีต่อการพัฒนาชุมชนไปสู่การท่องเที่ยว โดยการสกัดตัวแปรด้วยวิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบหลัก การตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทั้งหมด และหมุนแกนเพื่อให้ตัวแปรทั้งหมดถูกจัดลงในองค์ประกอบที่เหมาะสมด้วยวิธี Varimax with Kaiser Normalization ซึ่งกำหนดให้ค่าไอเกนต้องมากกว่า 1 รวมถึงพิจารณาค่าความเข้ากันได้ของตัวแปร โดยเลือกค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากกว่า 0.300 และแต่ละองค์ประกอบต้องประกอบด้วยตัวแปรตั้งแต่ 2 ตัวแปรขึ้นไป สามารถจัดตัวแปร จำนวน 48 ตัวแปร เข้าสู่องค์ประกอบได้ 8 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) การบริหารจัดการ วินัยชุมชน และการสื่อสาร 2) การสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอก และความรู้ที่จำเป็น 3) คุณธรรมและความเป็นเจ้าของ 4) การปรับตัวให้ทันต่อสถานการณ์ 5) โครงสร้างพื้นฐานและความเป็นผู้นำ 6) การผลิตและการตลาด 7) ความต่อเนื่อง และ 8) ปัจจัยอื่น ๆ

คำสำคัญ: การพัฒนาชุมชนไปสู่การท่องเที่ยว, พื้นที่กลุ่มเขตธนบุรีเหนือ, องค์ประกอบความพร้อมชุมชน

Received: November 5, 2022, Revised; October 17, 2022, Accepted; October 24, 2022

A STUDY OF COMMUNITY READINESS COMPONENT FOR COMMUNITY DEVELOPMENT TOWARDS TOURISM: A CASE STUDY OF THE NORTH THONBURI DISTRICT AREA

Chunyarat Nititerapad^{1*} and Tanainan Tanantpapat²

¹*Department of Innovative Real Estate Development, Faculty of Architecture and Planning,
Thammasat University*

²*Management of Digital Technology Innovation, Graduate School, Southeast Asia University
E-mail: chunyarat.n@ap.tu.ac.th, Tel. 097-9193642*

Abstract

This research aims to study the community readiness component of communities in the North Thonburi district area for community development toward tourism. Data were collected from 400 people living in various communities in the North Thonburi district area by convenient sampling. The sample size can be determined from Khazanie's formula in case of the exact population size and the proportion of the population is unknown. Then, data were analyzed by descriptive statistics and Exploratory Factor Analysis.

The research found that the Exploratory Component Analysis of readiness and expectations of communities in the North Thonburi district area for community development toward tourism by extracting variables by Principal Component Analysis, Correlation Matrix, and rotated the axis by using the Varimax with Kaiser Normalization method, which requires that the eigenvalue must be greater than 1, including considering the compatibility of the variables by selecting the factor loading greater than 0. Each component must consist of at least 2 variables. Exploratory factor analysis, which imported 48 variables, can be grouped into 8 components, which are 1) management, community discipline, and communication, 2) third-party support and necessary knowledge, 3) morality and ownership, 4) adaptation to the situation, 5) infrastructure and leadership 6) production and marketing 7) continuity, and 8) other factors.

Keywords: *Community Development Towards Tourism, Community Readiness Component, North Thonburi District Area*

บทนำ (Introduction)

กรุงเทพมหานครเป็นศูนย์กลางความเจริญของประเทศไทยในทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจ ด้านการศึกษา ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านคมนาคมขนส่ง ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ผ่านมานโยบายภาครัฐที่มุ่งเน้นการพัฒนาเมืองและการลงทุนของภาคเอกชน ส่งผลให้กรุงเทพมหานครเป็นมหานครที่มีการเติบโตและขยายตัวอย่างรวดเร็ว จนกลายเป็นเมืองที่มีความหนาแน่น โดยเฉพาะบริเวณโดยรอบแนวรถไฟฟ้าในเขตพื้นที่ใจกลางเมือง

ผังเมืองรวมกรุงเทพมหานครมีข้อกำหนดเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์ที่ดินโดยบรรจุแนวความคิดใหม่ ๆ ที่เพิ่งนำมาใช้ เช่น การพัฒนาโครงการขนาดใหญ่ (Planned Unit Development: PUD) มาตรการโอนสิทธิการพัฒนา (Transfer of Development Right: TDR) ทั้งในกรณีภายในบริเวณการใช้ประโยชน์ที่ดินเดียวกันและต่างบริเวณ มาตรการ

ส่งเสริมการพัฒนาด้วยการเพิ่มอัตราส่วนพื้นที่อาคารรวมต่อพื้นที่ดิน (Floor to Area Ratio Bonus) เช่น การจัดให้มีพื้นที่สำหรับการเปลี่ยนถ่ายการสัญจร (Transit Facilities) ภายในระยะ 200 เมตรโดยรอบสถานีรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน การจัดให้มีพื้นที่ว่างเพื่อประโยชน์สาธารณะริมน้ำเจ้าพระยา (River Front Open Space) การจัดให้มีสถานที่ดูแลเด็กและผู้สูงอายุในเวลากลางวัน (Day Care) ในอาคารพาณิชย์ อาคารสำนักงาน หรือโครงการที่อยู่อาศัย เป็นต้น (กรุงเทพมหานคร, ม.ป.ป.)

พื้นที่กลุ่มเขตธนบุรีเหนือครอบคลุมพื้นที่ 8 เขตการปกครอง ประกอบด้วย เขตธนบุรี เขตคลองสาน เขตจอมทอง เขตบางกอกใหญ่ เขตบางกอกน้อย เขตบางพลัด เขตตลิ่งชัน และเขตทวีวัฒนา ทั้งนี้ จากการศึกษาข้อมูลสภาพทั่วไป ลักษณะทางกายภาพ โครงสร้างที่สำคัญ สภาพแวดล้อมที่สำคัญ รวมทั้งข้อมูลเฉพาะแต่ละด้าน ตลอดจนแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงในพื้นที่กลุ่มเขตธนบุรีเหนือ เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการวิเคราะห์ปัจจัยและสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่มีผลต่อการพัฒนาพื้นที่ อันเป็นประโยชน์ต่อการจัดทำแผนพัฒนาเชิงพื้นที่ กลุ่มเขตกรุงธนเหนือ พบว่าพื้นที่กลุ่มเขตธนบุรีเป็นพื้นที่ที่มีศักยภาพ โดยเฉพาะมีจุดแข็งสำคัญด้านการท่องเที่ยว เนื่องจากมีสถานที่ท่องเที่ยวที่เป็นที่นิยมและมีศักยภาพที่จะพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยวหลักหลายแห่ง ทั้งแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ แหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตร แหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ และแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม นอกจากนี้ ยังมีการเชื่อมโยงเส้นทางการท่องเที่ยวของแหล่งท่องเที่ยวสำคัญในพื้นที่ เช่น เส้นทางท่องเที่ยว 5 ตลาดน้ำ เป็นต้น รวมถึงมีโครงการหรือกิจกรรมที่กระตุ้นการท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง มีแหล่งวัฒนธรรมชุมชนที่สามารถพัฒนาสู่การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ มีชุมชนที่มีอัตลักษณ์ด้านวิถีชีวิตริมน้ำ มีภูมิหลังด้านภูมิประวัติศาสตร์ที่โดดเด่น มีวัฒนธรรมที่เป็นจุดขายของชุมชน เช่น ชุมชนเกาะศาลเจ้า เขตตลิ่งชัน เป็นต้น มีการนำวัฒนธรรมที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะมาปรับเป็นกิจกรรมทางการท่องเที่ยว เช่น วิถีชีวิตของชาวสวนริมคลอง เป็นต้น มีชุมชนที่มีอัตลักษณ์ด้านวิถีชีวิตริมน้ำ มีพื้นที่ที่มีศักยภาพการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ตลอดจนมีชุมชนต้นแบบด้านการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (กรุงเทพมหานคร, ม.ป.ป.)

จากนโยบายภาครัฐที่มุ่งเน้นการพัฒนาเมือง การลงทุนของภาคเอกชน แนวคิดใหม่ ๆ ที่นำไปสู่ข้อกำหนดเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์ที่ดินตามผังเมืองรวมกรุงเทพมหานคร และการพัฒนาเชื่อมระบบขนส่งมวลชน ล้อ ราง และเรือ โดยมีถนนสายหลักและถนนสายรองหลายเส้นทางที่ทำให้สามารถเข้าถึงพื้นที่เกือบทั้งหมด อีกทั้งยังมีคลองที่สามารถพัฒนาเป็นเส้นทางสัญจรหรือเส้นทางท่องเที่ยวทางน้ำ รวมถึงการพัฒนาสาธารณูปโภคพื้นฐานเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างเพียงพอ ตลอดจนจุดแข็งสำคัญด้านการท่องเที่ยว ส่งผลให้พื้นที่กลุ่มเขตธนบุรีเหนือกลายเป็นพื้นที่หนึ่งในกรุงเทพมหานครที่มีศักยภาพในการพัฒนาชุมชนไปสู่การท่องเที่ยว

ความพร้อมชุมชนเป็นจุดเริ่มต้นสำคัญที่เป็นหัวใจสู่การพัฒนาชุมชนเข้มแข็งซึ่งนำไปสู่ความสำเร็จตามแผนพัฒนาเชิงพื้นที่ ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาองค์ประกอบความพร้อมชุมชนในพื้นที่กลุ่มเขตธนบุรีเหนือสำหรับการพัฒนาชุมชนไปสู่การท่องเที่ยว เพื่อหาแนวทางการพัฒนาและมาตรการในการแก้ปัญหา รวมถึงเป็นแนวทางให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการจัดทำแนวทางการส่งเสริมการท่องเที่ยวชุมชนต่อไป โดยตัวแปรความพร้อมชุมชนต่อการพัฒนาชุมชนไปสู่การท่องเที่ยวในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย ความพร้อมชุมชนด้านความร่วมมือและการบริหารจัดการ ความพร้อมชุมชนด้านการผลิตและการตลาด ความพร้อมชุมชนด้านคุณธรรมและความเป็นเจ้าของ ความพร้อมชุมชนด้านวัฒนธรรม ความพร้อมชุมชนด้านผู้นำชุมชน ความพร้อมชุมชนด้านกฎระเบียบและวินัยชุมชน ความพร้อมชุมชนด้านการสื่อสาร ความพร้อมชุมชนด้านการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอก ความพร้อมชุมชนด้านความรู้ที่จำเป็น และความพร้อมชุมชนด้านสุขภาวะที่ดี

กรอบแนวคิดการวิจัย (Research Framework)

ผู้วิจัยศึกษาวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพร้อมชุมชนด้านต่าง ๆ สามารถสังเคราะห์ตัวแปรที่ใช้ในการประเมินความพร้อมชุมชนที่มีต่อการพัฒนาชุมชนไปสู่การท่องเที่ยวได้ 10 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความร่วมมือและการบริหารจัดการ การบริหารจัดการที่ดีสามารถช่วยลดความเสี่ยงและผลกระทบเชิงลบที่จะเกิดขึ้นต่อชุมชนในอนาคต ทำให้มีความเข้าใจต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป และสามารถจัดทำแผนงานที่จะช่วยลดความล้มเหลวของชุมชน (Asare-Kyei et al., 2017)

2. ด้านการผลิตและการตลาด การวิเคราะห์สภาพตลาดตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันและคาดการณ์ในอนาคต จะช่วยให้ทราบความต้องการของตลาดและนักท่องเที่ยว กฎระเบียบและเงื่อนไขทางการตลาดต่าง ๆ รวมถึงรูปแบบการทำธุรกิจที่มีประสิทธิภาพ ตลอดจนปัจจัยความสำเร็จและปัจจัยที่จะนำไปสู่ความล้มเหลว (Kruize et al., 2016)

3. ด้านคุณธรรมและความเป็นเจ้าของ คุณธรรมและจริยธรรมเป็นสิ่งสำคัญต่อการพัฒนาชุมชน หากมีการปฏิบัติหรือการจัดการที่ขัดแย้งกับหลักคุณธรรมและจริยธรรมแล้ว การดำเนินการเหล่านั้นอาจล้มเหลวได้ (Dimitriou, 2017)

4. ด้านวัฒนธรรม วัฒนธรรมเดิมของชุมชนถูกหล่อหลอมขึ้นมาจากสภาพแวดล้อมของชุมชนซึ่งส่งผลต่อการพัฒนาชุมชน หากเป็นวัฒนธรรมปิด ไม่เปิดรับสิ่งใหม่จากภายนอก จะส่งผลต่อการปรับตัวของชุมชนและการพัฒนาชุมชนที่ล่าช้า แต่หากชุมชนเปิดรับวัฒนธรรมภายนอกมากเกินไปโดยขาดการเรียนรู้และพิจารณา วัฒนธรรมเหล่านั้นอาจทำลายอัตลักษณ์ของชุมชนได้ การส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้ส่งผลการรูปแบบการบริหารจัดการทรัพยากรของชุมชน (Brett et al., 2006)

5. ด้านผู้นำชุมชน ผู้นำและทีมงานที่เข้มแข็งเป็นความพร้อมสำคัญที่จะกระตุ้นให้เกิดความเปลี่ยนแปลงได้ โดยต้องมีความสามารถในการสร้างทีมงานที่มีศักยภาพนำชุมชนไปสู่ความเข้มแข็ง เปิดใจรับรู้สภาพปัญหาและเต็มใจแก้ไขปัญหากล้าเผชิญต่อประเด็นที่ได้เผชิญอย่างมีเหตุผล เต็มใจช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ให้คำแนะนำการทำงานเพื่อให้การทำงานเป็นทีมสามารถบรรลุเป้าหมายสำเร็จได้โดยง่าย มีความสามารถในการสื่อสารที่ชัดเจน เข้าใจต่อหน้าที่ความรับผิดชอบ เข้าใจเป้าหมาย เข้าใจลักษณะและขั้นตอนการทำงาน และมีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างทีมงานด้วยกัน (Shelley et al., 2016)

6. ด้านกฎระเบียบและวินัยชุมชน การทำโครงการต่าง ๆ จะต้องผ่านกระบวนการประชาสังคม โดยชุมชนเห็นชอบให้เป็นแนวทางการปฏิบัติของชุมชน การส่งเสริมให้เกิดวินัยในชุมชนมิใช่เป็นหน้าที่ของผู้ใดผู้หนึ่ง แต่เป็นหน้าที่ของสมาชิกทุกคนที่ต้องช่วยกันส่งเสริมเพื่อสร้างความเข้มแข็งให้เกิดขึ้นแก่ชุมชน รวมถึงการยึดถือหลักการปฏิบัติที่ถูกต้องเป็นธรรม มีหลักการปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน โดยกำหนดเป็นกฎระเบียบเป็นแนวทางในการปฏิบัติที่สมาชิกชุมชนทุกคนต้องปฏิบัติตาม (Benites-Lazaro & Mello-Théry, 2019)

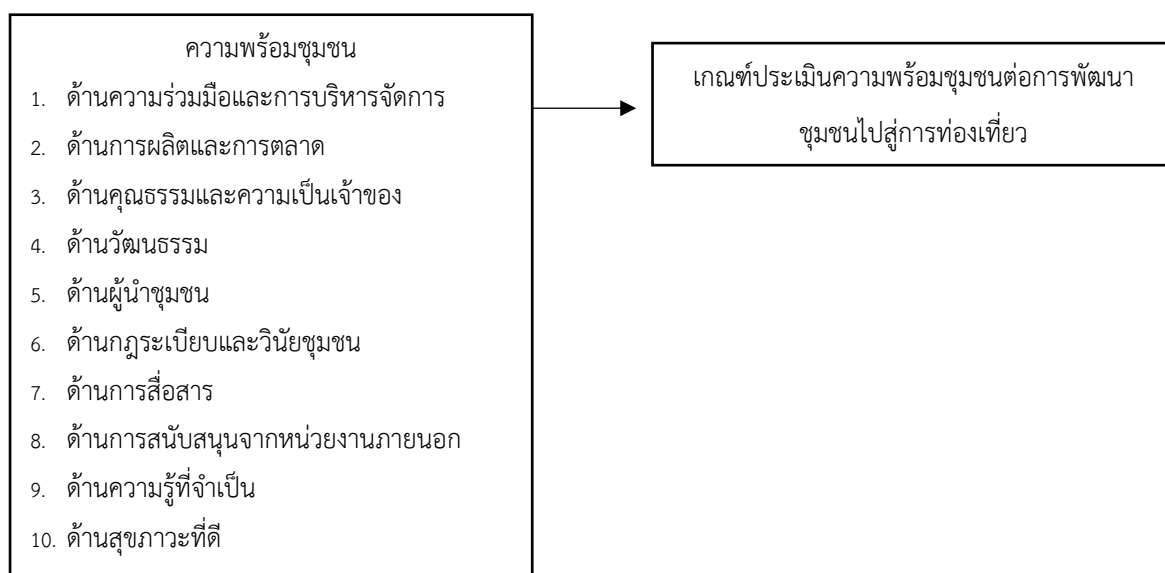
7. ด้านการสื่อสาร การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมีส่วนสำคัญในการให้ความรู้ความเข้าใจในกิจกรรมการพัฒนาไปสู่ชุมชน เช่น ผ่านผู้นำชุมชน ผ่านผู้นำทางด้านจิตวิญญาณที่ชุมชนนับถือ เป็นต้น (Gebrezgi et al., 2017)

8. ด้านการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอก หน่วยงานภาครัฐมีบทบาทสำคัญในการให้ความรู้ความเข้าใจในกิจกรรมการพัฒนาไปสู่ชุมชน เป็นปัจจัยสำคัญที่กระตุ้นให้เกิดการปรับตัวและนำไปสู่พัฒนาชุมชน ทั้งนี้ ต้องอาศัยกระบวนการมีส่วนร่วมที่เพียงพอจึงจะสร้างความยั่งยืนให้เกิดขึ้นได้ (Han et al., 2018)

9. ด้านความรู้ที่จำเป็น หากปราศจากความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาชุมชน อาทิเช่น ความรู้ด้านการตลาด ความรู้ด้านการสื่อสาร ความรู้ด้านการบริหารจัดการ ความรู้ใหม่ด้านการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อพัฒนาชุมชน เป็นต้น ชุมชนอาจจะไม่สามารถพัฒนาไปได้อย่างเหมาะสมและอาจนำมาซึ่งความผิดพลาดเสียหายได้ (Kruize et al., 2016)

10. ด้านสุขภาวะที่ดี การสร้างเสริมสุขภาวะให้มีความสมบูรณ์แข็งแรงทั้งร่างกายและจิตใจ โดยการพัฒนาความรู้และทักษะในการดูแลสุขภาพของตนเอง ครอบครัว และชุมชน นำไปสู่การพัฒนาชุมชนให้เข้มแข็งและสามารถสร้างภูมิคุ้มกันให้แก่ชุมชนได้ (Pender, Murdaugh, & Parson, 2011)

ทั้งนี้ จากการศึกษาวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพร้อมชุมชนด้านต่าง ๆ สามารถกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยได้ดังภาพ



วัตถุประสงค์ (Objective of the Research)

เพื่อศึกษาองค์ประกอบความพร้อมชุมชนในพื้นที่กลุ่มเขตธนบุรีเหนือสำหรับการพัฒนาชุมชนไปสู่การท่องเที่ยว

วิธีวิจัย (Research Methodology)

การศึกษากำหนดองค์ประกอบความพร้อมชุมชนสำหรับการพัฒนาชุมชนไปสู่การท่องเที่ยว กรณีศึกษา พื้นที่กลุ่มเขตธนบุรีเหนือ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชนต่าง ๆ ในพื้นที่กลุ่มเขตธนบุรีเหนือ จำนวน 400 ราย โดยทำการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างได้จากสูตรของ Khazanie (1996) ซึ่งใช้ในกรณีที่ไม่ทราบขนาดของประชากรที่แน่นอนและไม่ทราบค่าสัดส่วนของประชากร ดังนี้

$$N = \frac{Z^2}{4e^2} = \frac{1.96^2}{4 (0.05)^2} = 384.16$$

เมื่อ n คือ ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

Z คือ ค่า Z ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.96

e คือ ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ (การวิจัยครั้งนี้กำหนดระดับความคลาดเคลื่อนที่ร้อยละ 5)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นข้อคำถามแบบเลือกตอบ (Multiple Choices Question) จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 การประเมินความพร้อมชุมชนที่มีต่อการพัฒนาชุมชนไปสู่การท่องเที่ยว ซึ่งเป็นข้อคำถามแบบมาตรวัดของลิเคิร์ท (Likert Scales) 5 ระดับ จำนวน 48 ข้อ

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) สำหรับข้อมูลการประเมินความพร้อมชุมชนที่มีต่อการพัฒนาชุมชนไปสู่การท่องเที่ยว ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis) โดย 1) ตรวจสอบค่าผิดปกติ (Outlier) โดยพิจารณาตัดข้อมูลประเภทมาตราส่วน (Scale) ที่มีค่า Z - Score น้อยกว่า -3.00 หรือมากกว่า 3.00 เนื่องจากการประมาณค่าการแจกแจงโค้งปกติ จะมีข้อมูลร้อยละ 99 ที่อยู่ในพื้นที่ 3 ช่วงของส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของค่าเฉลี่ย (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2544) 2) ตรวจสอบลักษณะการแจกแจงของข้อมูล โดยการตรวจสอบความเบ้ (Skewness) และความโด่ง (Kurtosis) ซึ่งข้อมูลที่มีลักษณะการกระจายตัวแบบปกติต้องมีค่าความเบ้และความโด่งไม่เกิน ± 1.00 กรณีที่ข้อมูลเบ้บวก จะทำการแก้ไขข้อมูลด้วย Log กรณีที่ข้อมูลเบ้ลบ จะทำการแก้ไขข้อมูลด้วย Square Root และกรณีที่ข้อมูลโด่งหรือแบนราบ จะทำการแก้ไขข้อมูลด้วย Reciprocal (Hair et al., 1998) 3) ทดสอบความเหมาะสมของขนาดตัวอย่างด้วยค่าสถิติ Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy (KMO) ซึ่งควรมีค่ามากกว่า 0.50 (Kerlinger, 1986) และสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้สำหรับการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสำรวจด้วยค่าสถิติ Bartlett's Test of Sphericity 4) สกัดตัวแปรด้วยวิธี Principal Component Analysis ซึ่งทำการวิเคราะห์โดย Correlation Matrix และหมุนแกนเพื่อให้ตัวแปรทั้งหมดถูกจัดลงในองค์ประกอบที่เหมาะสมด้วยวิธี Varimax with Kaiser Normalization กำหนดให้ค่าไอเกน (Eigen Value) ต้องมากกว่า 1 โดยเลือกค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factors Score) มากกว่า 0.30 (Burns & Grove, 1993; Stevens, 1996) และในแต่ละองค์ประกอบต้องประกอบด้วยตัวแปรตั้งแต่ 2 ตัวแปรขึ้นไป และ 5) ทำการตั้งชื่อองค์ประกอบใหม่ที่ได้จากการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสำรวจ

สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล (Research Conclusions and Discussion)

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชนต่าง ๆ ในพื้นที่กลุ่มเขตธนบุรีเหนือ จำนวน 400 ราย โดยทำการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 283 ราย คิดเป็นร้อยละ 70.75 มีอายุระหว่างมีอายุระหว่าง 31 – 50 ปี จำนวน 262 ราย คิดเป็นร้อยละ 65.50 ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไปหรืออาชีพอิสระ และพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 288 ราย คิดเป็นร้อยละ 72.00 และมีบทบาทในชุมชนเป็นเพียงประชาชนในชุมชน จำนวน 374 ราย คิดเป็นร้อยละ 93.50

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลการประเมินความพร้อมชุมชนที่มีต่อการพัฒนาชุมชนไปสู่การท่องเที่ยว ด้วยการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis) โดยตัวแปรในการวิจัยครั้งนี้ คือ เกณฑ์การประเมินความพร้อมชุมชนที่มีต่อการพัฒนาชุมชนไปสู่การท่องเที่ยว รวม 48 เกณฑ์ สามารถแสดงผลการศึกษาได้ดังนี้

5. การตรวจสอบค่าผิดปกติ (Outlier) โดยพิจารณาตัดข้อมูลประเภทมาตราส่วน (Scale) ที่มีค่า Z - Score น้อยกว่า -3.00 หรือมากกว่า 3.00 พบว่ามีค่าผิดปกติ จำนวน 40 ตัวอย่าง ซึ่งผู้วิจัยทำการตัดข้อมูลออก จึงเหลือข้อมูล จำนวน 360 ตัวอย่าง

6. การตรวจสอบลักษณะการแจกแจงของข้อมูล โดยการตรวจสอบความเบ้ (Skewness) และความโด่ง (Kurtosis) ซึ่งข้อมูลที่มีลักษณะการกระจายตัวแบบปกติต้องมีค่าความเบ้และความโด่งไม่เกิน ± 1.00 พบว่าตัวแปรที่ทำการศึกษามีลักษณะการกระจายตัวแบบปกติ

7. การทดสอบความเหมาะสมของขนาดตัวอย่างด้วยค่าสถิติ Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy (KMO) ซึ่งควรมีค่ามากกว่า 0.50 (Kerlinger, 1986) และสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้สำหรับการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสำรวจด้วยค่าสถิติ Bartlett's Test of Sphericity สามารถแสดงได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่า KMO (Kaiser-Meyer- Olkin) และการทดสอบ Bartlett

การวิเคราะห์		ค่าที่ได้
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy		0.547
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	14,769.799
	df	1,128
	P-Value	0.000

จากตารางที่ 1 พบว่าตัวแปรในการวิเคราะห์องค์ประกอบมีค่า KMO (Kaiser-Meyer- Olkin) เท่ากับ 0.547 ซึ่งมีความมากกว่า 0.5 แสดงว่าตัวแปรชุดนี้มีความเหมาะสมในการใช้เทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบและการทดสอบ Bartlett พบว่ามีค่า P-Value เท่ากับ 0.000 แสดงว่า ตัวแปรมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงสามารถใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจได้

8. การสกัดตัวแปรด้วยวิธี Principal Component Analysis ซึ่งทำการวิเคราะห์โดย Correlation Matrix และหมุนแกนเพื่อให้ตัวแปรทั้งหมดถูกจัดลงในองค์ประกอบที่เหมาะสมด้วยวิธี Varimax with Kaiser Normalization โดยกำหนดให้ค่าไอเกน (Eigen Value) ต้องมากกว่า 1 และเลือกค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factors Score) มากกว่า 0.30 (Burns & Grove, 1993; Stevens, 1996) ทั้งนี้ ในแต่ละองค์ประกอบต้องประกอบด้วยตัวแปรตั้งแต่ 2 ตัวแปรขึ้นไป พบว่าการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจของเกณฑ์การประเมินความพร้อมชุมชนที่มีต่อการพัฒนาชุมชนไปสู่การท่องเที่ยว โดยการสกัดตัวแปรด้วยวิธี Principal Component Analysis วิเคราะห์ด้วย Correlation Matrix และหมุนแกนเพื่อให้ตัวแปรทั้งหมดถูกจัดลงในองค์ประกอบที่เหมาะสมด้วยวิธี Varimax with Kaiser Normalization ซึ่งกำหนดให้ค่าไอเกน (Eigen Value) ต้องมากกว่า 1 สามารถแสดงได้ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 องค์ประกอบ ค่าไอเกน และร้อยละความแปรปรวนขององค์ประกอบ

องค์ประกอบ	ค่าไอเกน		
	รวม	ร้อยละความแปรปรวน	ร้อยละความแปรปรวนสะสม
1	8.356	17.409	17.409
2	4.632	9.651	27.059
3	3.001	6.251	33.310
4	2.822	5.879	39.189
5	2.540	5.291	44.480
6	2.428	5.057	49.538
7	2.245	4.677	54.215

8	1.880	3.917	58.132
9	1.702	3.546	61.678
10	1.659	3.457	65.134
11	1.623	3.380	68.515
12	1.378	2.872	71.386
13	1.256	2.616	74.002
14	1.090	2.271	76.273
15	1.034	2.154	78.427

จากตารางที่ 2 เมื่อพิจารณาค่าความเข้ากันได้ของตัวแปร สามารถจัดตัวแปร จำนวน 48 ตัวแปร เข้าสู่องค์ประกอบได้ 15 องค์ประกอบ แต่เมื่อพิจารณาเลือกตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากกว่า 0.300 และกำหนดให้ในแต่ละองค์ประกอบต้องประกอบด้วยตัวแปรตั้งแต่ 2 ตัวแปรขึ้นไป สามารถจัดตัวแปร จำนวน 48 ตัวแปร เข้าสู่องค์ประกอบได้ 8 องค์ประกอบ

9. การตั้งชื่อองค์ประกอบใหม่ จากการวิเคราะห์ข้อมูลการประเมินความพร้อมชุมชนที่มีต่อการพัฒนาชุมชนไปสู่การท่องเที่ยวด้วยการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis) สามารถจัดตัวแปร จำนวน 48 ตัวแปร เข้าสู่องค์ประกอบได้ 8 องค์ประกอบ ซึ่งกำหนดชื่อองค์ประกอบใหม่ได้ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 การบริหารจัดการ วินัยชุมชน และการสื่อสาร ประกอบด้วย การบริหารกองทุนด้วยหลักธรรมาภิบาล แผนการพัฒนาที่เหมาะสมกับชุมชน การกำหนดหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงาน โครงสร้างการทำงานที่ชัดเจน ผู้นำชุมชน/สมาชิกชุมชนเข้าใจโครงสร้างการทำงานและบทบาทหน้าที่ของตน การจัดสรรผลประโยชน์อย่างยุติธรรมและตรวจสอบได้ การกำหนดกติกา/ข้อตกลงด้านผลผลิตและการบริการ การมีผลิตภัณฑ์ที่ได้รับการรับรองคุณภาพและมีมาตรฐาน การมีส่วนร่วมของสมาชิกชุมชน การปฏิบัติตามกฎระเบียบ การสื่อสารข่าวสารและกิจกรรมอย่างสม่ำเสมอและทั่วถึง และการมีช่องทางให้สมาชิกชุมชนและผู้เกี่ยวข้องแสดงความคิดเห็น

องค์ประกอบที่ 2 การสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกและความรู้ที่จำเป็น ประกอบด้วย การรับฟังและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ความร่วมมือจากหลายภาคส่วนที่เพียงพอต่อการพัฒนาชุมชน ความรู้ด้านการรวมกลุ่มและการสร้างความมีส่วนร่วมของสมาชิกชุมชน ความรู้ด้านการเงินและการจัดทำบัญชี ความรู้ด้านการพัฒนาสินค้าและบริการ การทำความสะอาด/การฆ่าเชื้ออย่างต่อเนื่อง และการให้ความสำคัญกับความปลอดภัยของผู้ปฏิบัติงานและนักท่องเที่ยว

องค์ประกอบที่ 3 คุณธรรมและความเป็นเจ้าของ ประกอบด้วย ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่และจิตอาสา สมาชิกชุมชนเป็นเจ้าของกิจการชุมชนเอง และการมีส่วนร่วมของเยาวชน

องค์ประกอบที่ 4 การปรับตัวให้ทันต่อสถานการณ์ ประกอบด้วย การจัดทำและปรับปรุงแผนการตลาดอย่างสม่ำเสมอ ช่องทางการตลาดที่หลากหลาย พฤติกรรมเชิงป้องกัน และระบบการใช้จ่ายโดยไร้เงินสด

องค์ประกอบที่ 5 โครงสร้างพื้นฐานและความเป็นผู้นำ ประกอบด้วย โครงสร้างพื้นฐานที่เพียงพอต่อการส่งเสริมการท่องเที่ยวผู้นำที่รับผิดชอบในงานแต่ละด้าน ความรู้ด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวของผู้นำชุมชน ทักษะการคัดเลือกและส่งต่อภารกิจความรับผิดชอบไปสู่ผู้นำรุ่นหลังของผู้นำชุมชน และหลักธรรมาภิบาลและกฎระเบียบปฏิบัติที่เป็นที่ยอมรับ

องค์ประกอบที่ 6 การผลิตและการตลาด ประกอบด้วย การพัฒนาผลผลิตที่สอดคล้องกับความต้องการของตลาด การนำผลผลิตของชุมชนมาพัฒนาเป็นผลิตภัณฑ์ ศักยภาพในการเชื่อมโยงชุมชนและตลาด และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเงื่อนไขของตลาดและความต้องการของนักท่องเที่ยว

องค์ประกอบที่ 7 ความต่อเนื่อง ประกอบด้วย การติดตามประเมินผลและรายงานผลการดำเนินงานเป็นระยะ และการสืบทอดวัฒนธรรมชุมชน

องค์ประกอบที่ 8 ปัจจัยอื่น ๆ ประกอบด้วย แผนปฏิบัติงานที่ชัดเจน เยาวชนในชุมชนต้องการสานงานต่อจากผู้ใหญ่ในชุมชน และผู้นำชุมชนพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังพบว่ากลุ่มตัวอย่างคาดหวังว่าการท่องเที่ยวชุมชนจะช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตสมาชิกในชุมชนได้ โดยประเภทการท่องเที่ยวที่ต้องการให้เกิดขึ้นในชุมชนสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม การท่องเที่ยวเชิงระบบนิเวศ และการท่องเที่ยวเชิงสันตการ ทั้งนี้ ต้องการให้การท่องเที่ยวเป็นอาชีพสร้างรายได้เสริม และคาดหวังให้การท่องเที่ยวชุมชนช่วยพัฒนาครอบครัวและชุมชน คือ ช่วยให้มีกิน มีใช้ มีเงินเก็บ มีความมั่นคง (พอเพียง)

ผลการศึกษาพบว่าองค์ประกอบเกณฑ์ความพร้อมชุมชนที่มีต่อการพัฒนาชุมชนไปสู่การท่องเที่ยว จำนวน 8 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) การบริหารจัดการ วิทยุชุมชน และการสื่อสาร 2) การสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกและความรู้ที่จำเป็น 3) คุณธรรมและความเป็นเจ้าของ 4) การปรับตัวให้ทันต่อสถานการณ์ 5) โครงสร้างพื้นฐานและความเป็นผู้นำ 6) การผลิตและการตลาด 7) ความต่อเนื่อง และ 8) ปัจจัยอื่น ๆ ทั้งนี้ เป็นเพราะการบริหารจัดการที่ดีจะช่วยลดความล้มเหลวของชุมชน สอดคล้องกับแนวคิดของ Asare-Kyei et al. (2017) เนื่องจากการทำโครงการต่าง ๆ ต้องผ่านกระบวนการประชาสังคม ดังนั้น การส่งเสริมให้เกิดวินัยในชุมชนจึงเป็นหน้าที่ของสมาชิกทุกคนที่ต้องช่วยกันเสริมสร้างความเข้มแข็งให้เกิดขึ้นแก่ชุมชน สอดคล้องกับแนวคิดของ Benites-Lazaro & Mello-Théry (2019) การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมีส่วนสำคัญในการให้ความรู้ความเข้าใจในกิจกรรมการพัฒนาไปสู่ชุมชน ความสอดคล้องกับแนวคิดของ Gebrezgi et al. (2017) นอกจากนี้ หน่วยงานภาครัฐมีบทบาทสำคัญในการให้ความรู้ความเข้าใจในกิจกรรมการพัฒนาไปสู่ชุมชน อีกทั้งยังเป็นปัจจัยสำคัญที่กระตุ้นให้เกิดการปรับตัวและนำไปสู่พัฒนาชุมชนซึ่งต้องอาศัยกระบวนการมีส่วนร่วม สอดคล้องกับแนวคิดของ Han et al. (2018) ด้านความรู้ที่จำเป็นเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่มีความสำคัญ เนื่องจากหากปราศจากความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาชุมชนแล้ว ชุมชนก็อาจจะไม่สามารถพัฒนาไปได้อย่างเหมาะสมและอาจจะนำมาซึ่งความผิดพลาดเสียหายได้ สอดคล้องกับแนวคิดของ Kruize et al. (2016) คุณธรรมและจริยธรรมเป็นสิ่งสำคัญต่อการพัฒนาชุมชน หากมีการปฏิบัติหรือการจัดการที่ขัดแย้งกับหลักคุณธรรมและจริยธรรมแล้ว การดำเนินการเหล่านั้นอาจเกิดความล้มเหลว สอดคล้องกับแนวความคิดของ Dimitriou (2017) ผู้นำ และ ทีมงาน ที่ เข้ม แข็ง จะ ช่วย ให้ ชุม ชน มี ศัก ย า พ ใน การ นำ ชุม ชน ไป สู่ ความ เข้ม แข็ง สอดคล้องกับแนวคิดของ Shelley et al. (2016) การวิเคราะห์สภาพตลาดจะช่วยให้ทราบความต้องการของตลาดและนักท่องเที่ยว รวมถึงการมองเห็นรูปแบบการทำธุรกิจที่มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับแนวคิดของ Kruize et al. (2016)

ประโยชน์ที่ได้จากการวิจัย (Contribution of the Study)

ความพร้อมชุมชนเป็นจุดเริ่มต้นสำคัญที่เป็นหัวใจสู่การพัฒนาชุมชนเข้มแข็งซึ่งนำไปสู่ความสำเร็จตามแผนพัฒนาเชิงพื้นที่ โดยเฉพาะพื้นที่กลุ่มเขตธนบุรีเหนือที่มีศักยภาพในการพัฒนาชุมชนไปสู่การท่องเที่ยว ทั้งจากนโยบายภาครัฐที่มุ่งเน้นการพัฒนาเมือง การลงทุนของภาคเอกชน แนวคิดใหม่ที่น่าสนใจที่กำหนดเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์ที่ดินตามผังเมืองรวมกรุงเทพมหานคร การพัฒนาเชื่อมระบบขนส่งมวลชน ล้อ ราง และเรือ รวมถึงการพัฒนาสาธารณูปโภคพื้นฐาน ตลอดจนจุดแข็งสำคัญด้านการท่องเที่ยว ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะว่าผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบายด้านการส่งเสริมการ

ห้องเที่ยวชุมชนควรให้ความสำคัญต่อการประชาสัมพันธ์และผลักดันให้มีการประเมินความพร้อมชุมชนในการพัฒนาชุมชนไปสู่การท่องเที่ยวอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาชุมชนที่นำไปสู่การยกระดับความพร้อมชุมชนเพื่อสร้างความยั่งยืนด้านการท่องเที่ยว อย่างไรก็ตาม ผู้ที่สนใจศึกษาควรต่อยอดผลการศึกษาโดยการกำหนดค่าคะแนนน้ำหนักความสำคัญของแต่ละเกณฑ์ การพัฒนาระบบประเมินความพร้อมชุมชนในการพัฒนาชุมชนไปสู่การท่องเที่ยว รวมถึงการจัดทำระบบฐานข้อมูลกลางที่เป็นศูนย์รวมในการจัดเก็บผลการประเมินความพร้อมชุมชนในการพัฒนาชุมชนไปสู่การท่องเที่ยวของทุกชุมชน เพื่อให้หน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการพัฒนาชุมชนไปสู่การท่องเที่ยวสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการกำหนดแนวทางการพัฒนาชุมชนที่นำไปสู่การยกระดับความพร้อมชุมชนเพื่อสร้างความยั่งยืนด้านการท่องเที่ยวต่อไป

รายการอ้างอิง (References)

- กรุงเทพมหานคร. (ม.ป.ป.). *แผนพัฒนาเชิงพื้นที่ กลุ่มเขตกรุงเทพมหานครเหนือ*. สืบค้น วันที่ 15 มิถุนายน 2565 จาก <https://webportal.bangkok.go.th/upload/user/00000060/ITA/4/4.364.pdf>
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2544). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- Asare-Kyei, D., Renaud, F.G., Kloos, J., & Walz, Y. (2017). Development and validation of risk profiles of West African rural communities facing multiple natural hazards. *PLoS ONE*, 12(3). 45-60.
- Benites-Lazaro, L.L., & Mello-Théry, N.A. (2019). Empowering communities? Local stakeholders' participation in the clean development mechanism in Latin America. *World Development*, 114(C), 254-266.
- Brett, J., Behfar, K., & Kern, M.C. (2006). Managing multicultural teams. *Harvard Business Review*, 84(11), 84-91.
- Burns, N., & Grove, S. K. (1993). *The practice of nursing research: conduct, critique, & utilization* (4th ed.). Philadelphia: W.B. Saunders Company.
- Dimitriou, C.K. (2017). From theory to practice of ecotourism: major obstacles that stand in the way and best practices that lead to success. *European Journal of Tourism, Hospitality and Recreation*, 8(1), 26-37.
- Gebrezgi, M.T., Trepka, M.J., Kidane, E.A. (2017). Barriers to and facilitators of hypertension management in Asmara, Eritrea: patients' perspectives. *Journal of Health Population and Nutrition*, 36(11), 1-7.
- Hair, J., Anderson, R., Tatham, R. L., & Black, W. C. (1998). *Multivariate data analysis* (5th ed.). New Jersey: Upper Saddle River, Prentice-Hall.
- Han, X., Chen, H., Huang, D., Fei, L., Cheng, C., Huang, H., Guo-Cheng, Y. & Guo, G. (2018). Home-country government support, interstate relations and the subsidiary performance of emerging market multinational enterprises. *Journal of Business Research*, 93, 160-172.
- Kerlinger, F.N. (1986). *Foundations of behavioral research* (3rd ed.). USA: Hort, Rinehart and Winson.
- Khazanie, R. (1996). *Statistics in a world of applications* (4th ed.). New York: Harper Collins.
- Kruize, J.W., Wolfert, J., Scholten, H., Verdouw, C.N., Kassahun, A. & Beulens, A.J.M. (2018). A reference architecture for Farm Software Ecosystems. *Computers & Electronics in Agriculture*, 125, 12-28.
- Pender, N.J., Murdaugh, C.L., & Parsons, M.A. (2011). *Health promotion in nursing practice* (6th ed.). Boston: Pearson.

- Shelley, K.D., Belete, Y.W., Phiri, S.C., Musonda, M., Kawesha, E.C., Muleya, E.M., Chibawe, C.P., van den Broek, J.W., & Vosburg, K.B. (2016). Implementation of the Community Health Assistant (CHA) cadre in Zambia: A process evaluation to guide future scale-up decisions. *Journal of Community Health*, 41(2), 398-408.
- Stevens, J. (1996). *Applied multivariate statistics for the social sciences* (3rd ed.). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.

บทความวิจัย

คุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์และส่วนประสมทางการตลาดส่งผลต่อ
ความพึงพอใจซื้อวัตถุดิบเคมีภัณฑ์ยาออนไลน์

ฐิตาภา บุรทิพาพงศ์ และสุทธิภัทร อัครวิชัยโรจน์

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด

อีเมล: 2103150004@students.stamford.edu, เบอร์โทร. 082-5656953

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาคุณภาพของบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจซื้อ 2. เพื่อศึกษาส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อความพึงพอใจซื้อ ปัจจุบันธุรกิจ E-Commerce หรือธุรกิจการค้าทางอินเทอร์เน็ตได้เข้ามามีบทบาทมากขึ้นสำหรับอุตสาหกรรมยาควรเริ่มปรับตัวให้ทันกับยุคสมัยและสังคมปัจจุบัน วิธีการวิจัยเป็นเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถาม เป็นการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจงที่ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ ได้แก่ ผู้ซื้อ เภสัชกร นักวิจัย และผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อวัตถุดิบยาสำหรับอุตสาหกรรมยาแผนปัจจุบัน จำนวน 400 ราย วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS

จากงานวิจัยด้านคุณภาพของบริการอิเล็กทรอนิกส์พบว่าด้านการทำให้บรรลุเป้าหมาย ด้านความพร้อมของระบบและด้านความเป็นส่วนตัว ส่งผลต่อความพึงพอใจในการซื้อของอุตสาหกรรมวัตถุดิบยาในรูปแบบออนไลน์สำหรับส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์และช่องทางการจัดจำหน่ายส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการซื้อของอุตสาหกรรมวัตถุดิบยาในรูปแบบออนไลน์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 ($P < 0.05$)

คำสำคัญ: คุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์, ส่วนประสมทางการตลาด, ความพึงพอใจ

Received: December 9, 2022, Revised; December 16, 2022, Accepted; December 24, 2022

E-SERVICE QUALITY AND MARKETING MIX AFFECTING ON SATISFACTION IN ONLINE PURCHASING OF PHARMACEUTICAL RAW MATERIALS.

Thitapa Buratipapong and Sutthipat Assawavichairoj

Master of Business Administration, Stamford International University

Email: 2103150004@students.stamford.edu Tel. 082-5656953

Abstract

The objectives of this study 1. To study the quality of electronic services that affect purchase satisfaction. 2. To study the marketing mix that affects purchase satisfaction. Currently, E-Commerce business or The internet trading business has also played a greater role for the pharmaceutical industry. It should start to adjust to keep up with the current era and society. The research method is quantitative through a questionnaire. It is a purposive sample selection that meets the desired objectives, namely, purchasers, pharmacists, researchers and those involved in the purchase of pharmaceutical raw materials for the modern pharmaceutical industry, amounting to 400. The data obtained from the questionnaire was analyzed by using a statistical package. SPSS.

The results of an electronic service quality. It was found that the System availability, Fulfillment and Privacy affect the purchasing satisfaction of pharmaceutical raw materials in online platform. For the marketing mix, Product and Place affect the purchasing customers satisfaction of pharmaceutical raw materials in online platform statistically significant at the level of 0.05 ($P < 0.05$).

Keywords: *E-SERVICE quality, Marketing mix, Satisfaction*

คำขอบคุณ (Acknowledgement): งานวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด

บทนำ (Introduction)

อุตสาหกรรมการผลิตยาแผนปัจจุบันเป็นส่วนสำคัญที่มีความเกี่ยวข้องกับการรักษาสุขภาพให้กับผู้คนที่มีความสำคัญและมีแนวโน้มที่จะเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่องโดยมีมูลค่าตลาดประมาณ 140,000 ล้านบาท แบ่งเป็นตลาดโรงพยาบาลและคลินิกประมาณ 100,000 ล้านบาทและตลาดร้านขายยา 40,000 ล้านบาท (ชมภูษ, 2560) และในปัจจุบันได้เกิดการแพร่ระบาดของ Covid-19 เป็นที่ทราบกันดีว่าโรงพยาบาลส่วนมากจะเต็มทำให้ผู้ป่วยเลือกวิธีการซื้อยารับประทานเองเพื่อรักษาตามอาการเป็นอีกส่วนหนึ่งที่ทำให้มูลค่าตลาดยาเพิ่มสูงขึ้นถึงแม้ว่าในขณะนี้จำนวนผู้ติดเชื้อจะมีแนวโน้มลดน้อยลงแต่ผลกระทบหลังการติด Covid-19 คือ เมื่อคนที่หายจากการติดเชื้อมีอาการหลงเหลืออยู่ เช่น อาการไอเรื้อรัง ปวดศีรษะ เป็นไข้ และอาการท้องเสียท้องอืด เป็นต้น (โรงพยาบาลรามคำแหง, 2564) จึงเป็นอีกกลุ่มที่ทำให้เกิดการขยายตัวของมูลค่าตลาดดังกล่าว จากข้อมูลข้างต้นทำให้เห็นว่าอุตสาหกรรมยาสามารถเติบโตต่อไปได้เนื่องมาจากผู้คนส่วนใหญ่ยังต้องพึ่งพายาและยังมีผู้ป่วยที่เป็นโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง (NCDs) ยังคงจำเป็นต้องใช้ยาแผนปัจจุบัน

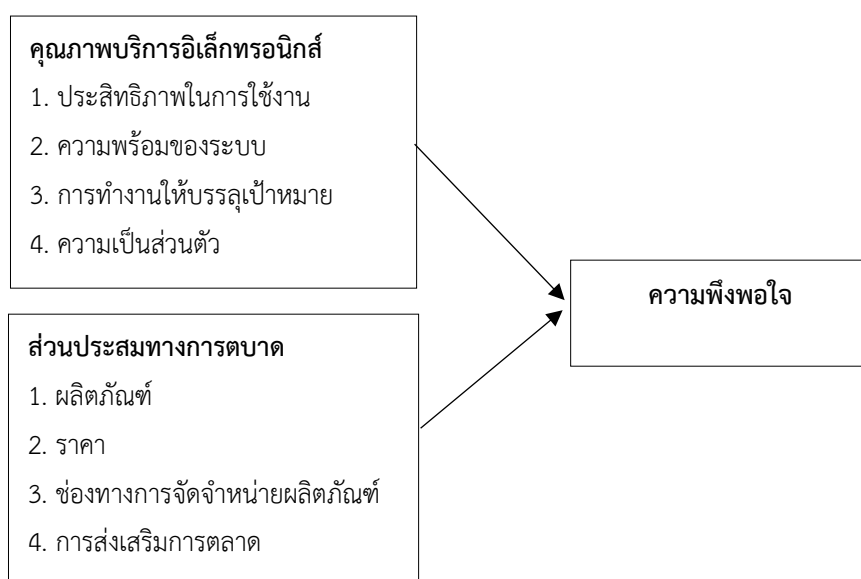
เพื่อรักษาโรคดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง และคาดว่าผู้ป่วยดังกล่าวจะมีแนวโน้มที่เพิ่มสูงขึ้นภายหลังที่ไทยเข้าสู่สังคมสูงอายุอย่างสมบูรณ์ในปีนี้ จึงส่งผลให้ยาในประเทศ ปี 2565 ยังคงขยายตัวต่อเนื่อง 3.0-5.0% เมื่อเทียบกับปี 2564 ที่ขยายตัว 2.5% (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2563) จะเห็นได้ว่าธุรกิจยาในประเทศไทยสามารถเติบโตขึ้นได้จำเป็นต้องพึ่งพาอุตสาหกรรมการผลิตยาแผนปัจจุบัน สำหรับโครงสร้างอุตสาหกรรมยาแผนปัจจุบันแบ่งตามขั้นตอนการผลิตได้ 3 ชั้น ได้แก่ 1.ขั้นต้น (upstream industry) 2.ขั้นกลาง (midstream industry) และ 3.ขั้นปลาย (downstream industry) สำหรับอุตสาหกรรมยาแผนปัจจุบันในประเทศไทยจัดอยู่ในโครงสร้างขั้นตอนการผลิตขั้นปลาย (downstream industry) คือ การผลิตยาสำเร็จรูปโดยการนำเข้าวัตถุดิบเคมีภัณฑ์ยาจากต่างประเทศทั้งที่เป็นตัวยาสำคัญ (Active Pharmaceutical Ingredients) เช่น Ibuprofen, PVP iodine, Metformin และสารช่วยในการผลิตยา (excipients) เพื่อนำสารมาแปรสภาพและเข้าสู่ขั้นตอนการผลิตยาตามแต่ละวิธีของยานั้นและได้ยาออกมาเป็นประเภทต่างๆ เช่น ยาเม็ด ยาน้ำ ยาฉีด เป็นต้น โดยประเทศไทยนำเข้าวัตถุดิบยาประมาณ 90% ของปริมาณวัตถุดิบที่ใช้ในการผลิตยาสำเร็จรูปทั้งหมด สำหรับการเลือกวัตถุดิบเคมีภัณฑ์ต้องเลือกใช้วัตถุดิบที่ได้รับรองมาตรฐานตามหลัก The United States Pharmacopeia (USP) หรือ EP chemicals (European Pharmacopoeia) เป็นต้น ที่เป็นหลักสากลและเป็นที่ยอมรับในการใช้ผลิตยา สำหรับผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมยา แบ่งได้เป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ หน่วยงานภาครัฐและบริษัทเอกชน โดยอุตสาหกรรมการผลิตยาแผนปัจจุบันในประเทศไทยมีจำนวนทั้งสิ้น 176 แห่ง โดยปรับปรุงล่าสุดเมื่อวันที่ 20 เมษายน 2565 ซึ่งทุกแห่งได้รับการรับรองว่าเป็นสถานที่ผลิตยาและได้รับการตรวจประเมินมาตรฐานตามหลักเกณฑ์

จากข้อมูลดังกล่าวมาทั้งหมดนั้นจะเห็นได้ว่าธุรกิจยาในประเทศไทยสามารถเติบโตและแข่งขันกับตลาดโลกได้ หากประเทศไทยสามารถพัฒนาศักยภาพการผลิตยาเพื่อลดการพึ่งพาการนำเข้ายาสำเร็จรูปจากต่างประเทศและเลือกวัตถุดิบเคมีภัณฑ์ยาที่ได้มาตรฐานจากผู้นำเข้าวัตถุดิบดังกล่าวเพื่อลดขั้นตอนการทำงานของอุตสาหกรรมยาแผนปัจจุบันและให้เวลาไปกับการวิจัยและพัฒนาตัวยาใหม่ๆ คงจะเป็นประโยชน์ให้กับผู้ที่ต้องการเป็นอย่างมากทั้งนี้ ทางผู้นำเข้าวัตถุดิบเคมีภัณฑ์ยาต้องการช่วยลดการทำงาน ลดค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นเพื่อให้เป็นไปตามที่ทางรัฐบาลกำหนดและเพิ่มความสะดวกสบาย ความถูกต้องรวดเร็วและตอบสนองลูกค้ายุคใหม่โดยการให้ส่งสินค้าออนไลน์แทนเพราะในปัจจุบันประเทศไทยเริ่มเข้าสู่ยุคดิจิทัลมากขึ้นโดยสังเกตจากการมีคำสั่งซื้อออนไลน์เพิ่มมากขึ้นและผู้คนส่วนมากเริ่มหันมาสนใจและใส่ใจเทคโนโลยีมากยิ่งขึ้นโดยจากการเข้าถึงข้อมูลที่รวดเร็ว ง่ายดายและสะดวกต่อการใช้งานมากกว่า อีกทั้งในปัจจุบันธุรกิจ E-Commerce หรือ ธุรกิจซื้อขายผ่านอินเทอร์เน็ตเข้ามามีบทบาทมากขึ้นโดยดูได้จากการรายงานจากศูนย์วิจัยกสิกรปี 2564 ได้คาดว่าธุรกิจดังกล่าวจะเติบโตขึ้นถึง 30% หรือมูลค่า 300,000 ล้านบาทเมื่อเทียบกับปี 2564 (ศูนย์วิจัยกสิกร, 2565) ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจในการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยอย่างการสั่งซื้อออนไลน์ในปัจจุบันมาปรับใช้ในการทำวิจัยในครั้งนี้แต่ทั้งนี้จำเป็นต้องทราบถึงปัจจัยคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ก่อนจึงได้เลือกตัวแปรดังกล่าวมาใช้ในงานวิจัย สำหรับส่วนประสมทางการตลาดเพื่อเป็นกลยุทธ์ทางการตลาดในการขายสินค้าเพื่อศึกษาว่าปัจจัยด้านใดที่ทำให้กลุ่มเป้าหมายเกิดความพึงพอใจต่อการสั่งซื้อวัตถุดิบเคมีภัณฑ์ยาในรูปแบบออนไลน์

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า Parasuraman et al (2005) ได้พัฒนาเครื่องมือเพื่อการประเมินคุณภาพการบริการเว็บไซต์ ซึ่งประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ประสิทธิภาพในการใช้งาน, ความพร้อมของระบบ, การทำให้บรรลุเป้าหมาย และ ความเป็นส่วนตัว และถูกนำมาประยุกต์ใช้กับงานวิจัยอย่างแพร่หลายในหลากหลายกลุ่มอุตสาหกรรม โดยส่วนใหญ่เป็นทางด้านธุรกิจออนไลน์ สำหรับส่วนประสมทางการตลาดเป็นเครื่องมือด้านการตลาดที่สำคัญโดยต้องคำนึงถึงปัจจัยต่างๆ ได้แก่ ผลิตภัณฑ์, ราคา, ช่องทางการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ และการส่งเสริมการตลาด (Kotler, 1997) เพื่อสร้างประโยชน์และคุณค่าให้กับผู้บริโภคและส่งผลทำให้ธุรกิจบรรลุเป้าหมายตามที่ตั้งไว้ได้ ดังนั้นการศึกษาวิจัยนี้จึงมุ่งศึกษาเกี่ยวกับปัจจัย

คุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อความพึงพอใจซื้อวัตถุดิบเคมีภัณฑ์ยาออนไลน์และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจซื้อวัตถุดิบเคมีภัณฑ์ยาออนไลน์ซึ่งเป็นข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญและเพื่อให้ได้ข้อมูลพื้นฐานที่จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์และใช้ส่วนประสมทางการตลาดเพื่อเป็นกลยุทธ์ทางการตลาดและเป็นประโยชน์ต่อไปในอนาคต

กรอบแนวคิดการวิจัย



วัตถุประสงค์ (Objective of the Research)

1. เพื่อศึกษาคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจซื้อวัตถุดิบเคมีภัณฑ์ยาสำหรับอุตสาหกรรมการผลิตยาแผนปัจจุบันในประเทศไทยในรูปแบบออนไลน์
2. เพื่อศึกษาส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อความพึงพอใจซื้อวัตถุดิบเคมีภัณฑ์ยาสำหรับอุตสาหกรรมการผลิตยาแผนปัจจุบันในประเทศไทยในรูปแบบออนไลน์

วิธีวิจัย (Research Methodology)

งานวิจัยนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบเชิงปริมาณ (Quantitative) การศึกษาในครั้งนี้จะเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Analysis) ผ่านเครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการสั่งซื้อวัตถุดิบเคมีภัณฑ์ยาของอุตสาหกรรมการผลิตยาแผนปัจจุบันในประเทศไทย เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sample) ซึ่งเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ ได้แก่ จัดซื้อ เภสัชกร นักวิจัย และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการสั่งซื้อวัตถุดิบเคมีภัณฑ์ยาของอุตสาหกรรมการผลิตยาแผนปัจจุบันในประเทศไทยจำนวน 400 คน โดยหาจากการใช้ สูตรของ W.G.cochran การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการเตรียมแบบสอบถามที่ประกอบด้วย 4 ส่วน คือ

ส่วนที่1 คำถามคัดกรองผู้ตอบแบบสอบถามและลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ความถี่ในการสั่งซื้อสินค้าวัตถุดิบเคมีภัณฑ์ยา และรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ประสิทธิภาพในการใช้งาน ความพร้อมของระบบ การทำให้บรรลุเป้าหมาย และ ความเป็นส่วนตัว

ส่วนที่ 3 ส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ผลិតภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ และการส่งเสริมการขาย

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจซื้อวัตถุดิบเคมีภัณฑ์ยาสำหรับอุตสาหกรรมการผลิตยาแผนปัจจุบันในประเทศไทยในรูปแบบออนไลน์

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือโดย

1.หาความเที่ยงตรง (Validity) สำหรับงานวิจัยนี้ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามขึ้นเองโดยมีการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและปรับปรุงคำถามให้สอดคล้องกับงานวิจัย โดยการตรวจสอบคำถามและพิจารณาให้ตรงกับเนื้อหาให้ครอบคลุมและเกี่ยวข้องกับหัวข้อวิจัยในทุกประเด็นตามตัวแปรที่กำหนด

2.การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) มีค่าใกล้เคียง 1 และไม่ต่ำกว่า 0.70 (Hair et al., 2006) ซึ่งผลของค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคของกลุ่มตัวอย่างเป็นไปตามเกณฑ์สามารถนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจริงได้

3. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย การเปรียบเทียบสัมประสิทธิ์การตัดสินใจระหว่างตัวแปร t-test และ F-test

สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล (Research Conclusions and Discussion)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามผลรายงานของผู้ตอบแบบสอบถาม 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง พบว่าอายุระหว่าง 31-40 ปีมีจำนวนมากที่สุด โดยการศึกษาส่วนมากอยู่ระดับการศึกษาปริญญาตรี และพบว่าผู้ทำแบบสอบถามมีความถี่ในการสั่งซื้อสินค้าวัตถุดิบเคมีภัณฑ์ยา 4-5 ครั้งต่อเดือนมากที่สุดอยู่ที่จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 36.50 รองลงมามีความถี่ในการสั่งซื้อสินค้าวัตถุดิบเคมีภัณฑ์ยามากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน จำนวน 119 คน หรือ คิดเป็นร้อยละ 29.75

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ส่งผลต่อความความพึงพอใจซื้อวัตถุดิบเคมีภัณฑ์ยาออนไลน์

ตารางที่ 1 การตรวจสอบค่า Collinearity ของคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic service quality) ดังนี้

ตัวแปรอิสระ	Tolerance	VIF
ประสิทธิภาพในการใช้งาน	0.287	3.484
ความพร้อมของระบบ	0.108	9.237
การทำให้บรรลุเป้าหมาย	0.172	5.827
ความเป็นส่วนตัว	0.294	3.399

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 1 พบว่าผลการตรวจสอบค่า Collinearity ของคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic service quality) มีค่า Tolerance ไม่น้อยกว่า 0.1 หรือ มีค่า VIF น้อยกว่า 10 ซึ่งหมายความว่า เป็นค่าที่ยอมรับได้ของตัวแปรอิสระ จะไม่มีสภาพที่เกิดสหสัมพันธ์หรือไม่มีความสัมพันธ์กันเอง หรือไม่เกิด Multicollinearity ระหว่างตัวแปรอิสระด้วยกันเอง จึง

สามารถนำตัวแปรอิสระทั้ง 4 สมมติฐานย่อย มาทำการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ได้ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic service quality) ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจซื้อวัตถุดิบเคมีภัณฑ์ยาสำหรับอุตสาหกรรมการผลิตยาออนไลน์ จำนวน 400 ตัวอย่าง ดังนี้

Multiple Regression ตัวแปรอิสระ	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่	0.852	0.129		6.617	0.000*
ประสิทธิภาพในการใช้งาน	0.044	0.057	0.042	0.772	0.440
ความพร้อมของระบบ	0.292	0.083	0.308	3.493	0.001*
การทำให้บรรลุเป้าหมาย	0.290	0.064	0.319	4.547	0.000*
ความเป็นส่วนตัว	0.173	0.048	0.194	3.628	0.000*

R = 0.816, R-Sq = 0.667, R-Sq (Adj) = 0.663, SEE = 0.375, F = 197

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 พบว่าปัจจัยของคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic service quality) ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจซื้อวัตถุดิบเคมีภัณฑ์ยาออนไลน์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ความพร้อมของระบบ (Sig. = 0.001) การทำให้บรรลุเป้าหมาย (Sig. = 0.000) และ ความเป็นส่วนตัว (Sig. = 0.000) ในขณะที่ปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจซื้อวัตถุดิบเคมีภัณฑ์ยาออนไลน์ ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพในการใช้งาน

จากผลการวิเคราะห์พบว่าตัวแปรของคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic service quality) ทั้ง 4 ด้านประกอบด้วย ประสิทธิภาพในการใช้งาน ความพร้อมของระบบ การทำให้บรรลุเป้าหมาย และ ความเป็นส่วนตัว สามารถอธิบายตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจซื้อวัตถุดิบเคมีภัณฑ์ยาออนไลน์ได้ 67% ที่เหลืออีก 33% อาจจะมาจากปัจจัยอื่นๆ

ตารางที่ 3 การตรวจสอบค่า Collinearity ของส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix) ทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

ตัวแปรอิสระ	Tolerance	VIF
ผลิตภัณฑ์	0.316	3.165
ราคา	0.119	8.408
ช่องทางการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์	0.135	7.381
การส่งเสริมการขาย	0.527	1.896

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 พบว่าผลการตรวจสอบค่า Collinearity ของส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix) มีค่า Tolerance ไม่น้อยกว่า 0.1 หรือ มีค่า VIF น้อยกว่า 10 ซึ่งหมายความว่า เป็นค่าที่ยอมรับได้ของตัวแปรอิสระจะไม่มีสภาพที่

เกิดสหสัมพันธ์หรือไม่มีความสัมพันธ์กันเอง หรือไม่เกิด Multicollinearity ระหว่างตัวแปรอิสระด้วยกันเอง จึงสามารถนำตัวแปรอิสระทั้ง 4 สมมติฐานย่อย มาทำการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ได้ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของของส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix) ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจซื้อวัตถุดิบเคมีภัณฑ์ยาออนไลน์ จำนวน 400 ตัวอย่าง ดังนี้

Multiple Regression ตัวแปรอิสระ	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่	0.483	0.142		3.407	0.001*
ผลิตภัณฑ์	0.672	0.048	0.702	14.026	0.000*
ราคา	-0.100	0.078	-0.104	-1.280	0.201
ช่องทางการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์	0.212	0.078	0.208	2.722	0.007*
การส่งเสริมการขาย	0.081	0.042	0.075	1.924	0.055

R = 0.829, R-Sq = 0.687, R-Sq (Adj) = 0.684, SEE = 0.363, F = 217

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 พบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix) ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจซื้อวัตถุดิบเคมีภัณฑ์ยาออนไลน์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ (Sig. = 0.000) ช่องทางการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ (Sig. = 0.007) ในขณะที่ปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจซื้อวัตถุดิบเคมีภัณฑ์ยาออนไลน์ ได้แก่ ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการขาย จากผลการวิเคราะห์พบว่าตัวแปรของส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix) ทั้ง 4 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์, ราคา, ช่องทางการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ และ การส่งเสริมการขาย สามารถอธิบายตัวแปรตามคือความพึงพอใจซื้อวัตถุดิบเคมีภัณฑ์ยาออนไลน์ได้ 68% ที่เหลืออีก 32% อาจจะมาจกปัจจัยอื่นๆ

อภิปรายผล

จากการศึกษาปัจจัยคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์และส่วนประสมทางการตลาดส่งผลต่อความพึงพอใจซื้อวัตถุดิบเคมีภัณฑ์ยาออนไลน์ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

จากการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจซื้อวัตถุดิบเคมีภัณฑ์ยาออนไลน์พบว่าคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์

ด้านการทำให้บรรลุเป้าหมาย (Fulfillment) ส่งผลต่อความพึงพอใจซื้อวัตถุดิบเคมีภัณฑ์ยา โดยเห็นว่าผลลัพธ์ที่ได้จากการทำงานของเว็บไซต์ตรงตามที่ขอหรือมีการยืนยันข้อมูลคำสั่งซื้อหรือการทำรายการต่างๆ เช่น ระบบแจ้งผลผ่าน E-mail หรือ SMS ทำให้ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจซื้อซึ่งมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ เว็บไซต์มีสินค้าจริงตามที่แสดงในระบบและได้รับสินค้าตรงตามที่เสนอในเว็บไซต์และมีความน่าเชื่อถือซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนิษฐา ศาลางาม (2562) ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยด้านคุณภาพให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผ่านระบบธุรกรรมออนไลน์ของธนาคารกสิกรไทยในเขตกรุงเทพมหานคร” จากผลการศึกษาพบว่าด้านที่มีอิทธิพลที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผ่านระบบธุรกรรมออนไลน์ของธนาคารกสิกรไทยมากที่สุด คือ ด้านการทำให้บรรลุผลสำเร็จ

(Fulfillment) เป็นความสามารถในการนำเสนอบริการตามที่ได้เผยแพร่ และการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้เป็นด้านที่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุด ผู้วิจัยจึงเห็นว่าธนาคารควรพัฒนาระบบธุรกรรมออนไลน์ให้สามารถรายงานสถานะหรือผลการทำรายการได้ถูกต้องและรวดเร็วโดยมีการยืนยันข้อมูลการทำรายการต่าง ๆ

ด้านความพร้อมของระบบ (System Availability) ส่งผลต่อความพึงพอใจซื้อวัตถุดิบเคมีภัณฑ์ยาในรูปแบบออนไลน์โดยเห็นว่าเว็บไซต์ต้องมีความพร้อมในการเข้าใช้งานอยู่เสมอและสามารถใช้งานได้ตลอดเวลา รวมถึงความเร็วในการเข้าสู่ระบบทำให้ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจซื้อซึ่งมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ เว็บไซต์มีความเสถียรภาพและบริการได้อย่างต่อเนื่องไม่ทำงานผิดพลาดหรือหยุดทำงานเมื่อกำลังสั่งซื้อสินค้าอยู่ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของ Jamia (2017) ได้ศึกษาเรื่อง “ผลกระทบของคุณภาพการให้บริการอินเทอร์เน็ตเบงกิ้งกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในประเทศอินเดีย” ผลการศึกษพบว่า ด้านความพร้อมของระบบ (System Availability) เกี่ยวข้องกับความถูกต้องในการทำงานของเว็บไซต์ มีผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ด้านความเป็นส่วนตัว (Privacy) ส่งผลต่อความพึงพอใจซื้อวัตถุดิบเคมีภัณฑ์ยาออนไลน์โดยเห็นว่าความปลอดภัยในการชำระค่าบริการเมื่อสั่งซื้อสินค้าในรูปแบบออนไลน์ เช่น มีการใช้รหัสผ่านก่อนการชำระเงินซึ่งมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือเว็บไซต์จะปกป้องข้อมูลเกี่ยวกับการทำธุรกรรมของ เช่น ข้อมูลบัตรเครดิต เป็นต้นซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัครเดช ปิ่นสุข (2557) ได้ศึกษาเรื่อง “การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์และส่วนประสมการตลาดในมุมมองของลูกค้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ (E-satisfaction) ในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร” ผลการศึกษพบว่า ด้านความเป็นส่วนตัว (Privacy) มีผลต่อความพึงพอใจในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อความพึงพอใจซื้อวัตถุดิบเคมีภัณฑ์ยาออนไลน์พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด

ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ส่งผลต่อความพึงพอใจซื้อวัตถุดิบเคมีภัณฑ์ยาออนไลน์โดยเห็นว่าสินค้าที่จำหน่ายในรูปแบบออนไลน์มีความหลากหลายรูปแบบหลายยี่ห้อและสามารถตอบโจทย์ความต้องการได้ซึ่งมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ สินค้าที่จำหน่ายมีคุณภาพและความปลอดภัยมากเพียงพอที่จะสามารถนำมาใช้ได้ เช่น มีการบอกวันหมดอายุและวิธีการเก็บสินค้าที่ชัดเจนซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของ มะลิวรรณ ช่องงาม และ ภัทรารุณี โนรี (2564) ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการสำหรับรีสอร์ทในจังหวัดนครนายก” ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 36-45 ปี มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีมีรายได้ 20,001-40,000 บาท ความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ สำหรับรีสอร์ทในจังหวัดนครนายกในภาพรวมรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านที่ถูกค่าให้ความสำคัญอันดับแรก คือ ด้านผลิตภัณฑ์ รองลงมา ด้านลักษณะทางกายภาพและด้านพนักงาน เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจส่วนประสมการตลาดบริการสำหรับรีสอร์ทโดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ (Place) ส่งผลต่อความพึงพอใจซื้อวัตถุดิบเคมีภัณฑ์ยาออนไลน์โดยเห็นว่า การสั่งซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ควรมีการบริการจัดส่งครอบคลุมทุกพื้นที่และมีบริการเก็บเงินปลายทางหรือควรมีระบบชำระเงินด้วยระบบ QR Code เพื่อความสะดวกต่อการชำระสินค้าซึ่งมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ การมีช่องทางในการสั่งซื้อที่หลากหลายหรือสามารถเข้าถึงการสั่งซื้อได้ง่ายหากมีหลากหลายช่องทาง เช่น ทาง Official line, Facebook หรือ Social media อื่นๆ เป็นสิ่งที่ดีซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของ ยลธิดา รณกิตติ (2552) ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยส่วน

ประสมทางการตลาด ปัจจัยคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ และปัจจัยคุณภาพการแก้ไขปัญหาที่พบระหว่างการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์และ แอปพลิเคชันหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ MEB” พบว่าปัจจัยส่วนประสมทาง ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์และการส่งเสริมการตลาดมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ประโยชน์ที่ได้จากการวิจัย (Contribution of the Study)

1. เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจว่าจะพัฒนาการสั่งซื้อวัตถุดิบเคมีภัณฑ์ของอุตสาหกรรมการผลิตยาแผนปัจจุบันในประเทศไทยในรูปแบบออนไลน์จะมีปัจจัยทางคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ใดบ้างที่ส่งผลต่อความพึงพอใจกับการซื้อทางออนไลน์
2. เพื่อให้ทราบว่าส่วนประสมทางการตลาดตัวใดที่ส่งผลต่อความพึงพอใจกับการสั่งซื้อทางออนไลน์สั่งซื้อวัตถุดิบยาออนไลน์ของอุตสาหกรรมยาแผนปัจจุบันในประเทศไทยมากที่สุดและนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการวางกลยุทธ์ทางการตลาดและสร้างยอดขายต่อไป
3. เพื่อเป็นประโยชน์ในด้านของข้อมูลคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ที่ต้องการขายสินค้าออนไลน์ผ่านช่องทางต่างๆ
4. เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจซื้อวัตถุดิบเคมีภัณฑ์สำหรับอุตสาหกรรมการผลิตยาแผนปัจจุบันในประเทศไทยในรูปแบบออนไลน์

เอกสารอ้างอิง (References)

- ชนิษฐา ศาลางาม. (2562) ปัจจัยด้านคุณภาพให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผ่านระบบธุรกรรมออนไลน์ ของธนาคารกสิการไทยในเขตกรุงเทพมหานคร. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรังสิต ปทุมธานี.
- ณิชาภัทร มนเทียรวิเชียรฉาย. (2560). ปัจจัยด้านความพึงพอใจของลูกค้าที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการกลับมาใช้บริการซ้ำในร้านเครื่องสำอางออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต. วิทยาลัยการจัดการ
- ชมภูณช. (2560). *Industry Monitor อุตสาหกรรมยา*. ธนาคารออมสิน. สืบค้นวันที่ 10 ตุลาคม 2565, จาก https://www.gsbresearch.or.th/wpcontent/uploads/2017/03/IN_drug_3_60_detail.pdf
- มะลิวรรณ ช่องงาม และภัทราวดี โนรี. (2564). ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการสำหรับรีสอร์ทในจังหวัด นครนายก. *วารสารวิชาการการตลาดและการจัดการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี*, 8(2), 104-117.
- ยลธิดา รณกิตติ. (2564). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ปัจจัยคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ และปัจจัยคุณภาพการแก้ไขปัญหาที่พบระหว่างการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์และ แอปพลิเคชันหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ MEB. มหาวิทยาลัยรังสิต
- โรงพยาบาลรามคำแหง. (2021). รู้จัก " ลองโควิด (Long COVID) " อาการที่ตามมาหลังหายป่วยจากโควิด-19.โรงพยาบาลรามคำแหง – แพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางครบทุกสาขา. สืบค้นวันที่ 10 ตุลาคม 2565, จาก https://www.ram-hosp.co.th/news_detail/1400

- ศูนย์วิจัยกสิกร. (2564). B2C E-commerce กลุ่มสินค้า ปี'64 ขยายตัวกว่า 30%ผู้ประกอบการเผชิญโจทย์กำลังซื้อและการแข่งขันที่ยากขึ้น (กระแสทรรศน์ ฉบับที่ 3268). สืบค้นวันที่ 5 ตุลาคม 2565, จาก <https://www.kasikornresearch.com/th/analysis/k-econ/business/Pages/E-commerce-z3268.aspx>
- อัครเดช ปิ่นสุข. (2558). การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์และส่วนประสมการตลาด ในมุมมองของลูกค้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ (E-satisfaction) ในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2546). การบริหารการตลาดกลยุทธ์และยุทธวิธี. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อนุชา ถังสุ่ย. (2560). ความภักดีในตราสินค้า ความพึงพอใจ และการรับรู้ถึงคุณภาพสินค้าที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อซ้ำของนักท่องเที่ยวแบรนด์เนม ของประชากรในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระการศึกษาด้านหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J., Anderson, R.E. & Tatham, R.L. (2006). *Multivariate data analysis*. (6th ed.). Pearson Prentice Hall: New Jersey..
- Jamia, M. I. (2017). *Impact of Internet banking service quality on customer satisfaction*. Journal of Internet Banking and Commerce, 22(1). 1-17.
- Kotler, P. (1997). *Marketing Management: Analysis, planning Implementation and control* (9th ed.). New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL: A multiple item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213-233.



ISSN : 2673-0618

วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น

ลิขสิทธิ์โดย : มหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น

เลขที่ 749/1 ถนนชยางกูร ตำบลในเมือง อำเภอเมือง

จังหวัดอุบลราชธานี 34000

UMT POLY JOURNAL



มหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น