



รายงานรวมบทความวิจัยและบทความวิชาการ สืบเนื่องจากการประชุมวิชาการ (PROCEEDINGS)



การประชุมวิชาการ ระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 11
The 11th National and International Conference
“New Normal: การวิจัยเพื่อสังคมใหม่ ในยุคออนไลน์”
New Normal: The Research for New Social in the Online Era
27 -28 มิถุนายน 2563



สถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
ตำบลลำไทร อำเภोजังหวัดพระนครศรีอยุธยา

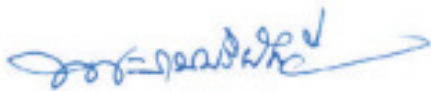
สารจากอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

บทความในหนังสือเล่มนี้เป็นบทความวิจัยและบทความวิชาการที่นำเสนอในการประชุมวิชาการระดับชาติ และนานาชาติครั้งที่11 ซึ่งจัดโดยสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ภายใต้ความร่วมมือกับภาคีทางวิชาการอันประกอบไปด้วย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ สถาบันไทยพัฒนา และสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) จัดขึ้นในวันที่ 27 มิถุนายน 2563

สถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ ก่อตั้งขึ้นในปี 2533 เพื่อฉลองครบรอบ 90 ปี พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัวซึ่งทรงเป็นผู้ก่อตั้ง มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วัตถุประสงค์หลักในการจัดตั้งสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ คือเพื่อสนับสนุนนักวิจัยวิจัยในการพัฒนางานวิจัยในด้านต่าง ๆ ของพระพุทธศาสนา และประยุกต์กับศาสตร์สมัยใหม่ เพื่อพัฒนาจิตใจและสังคม

ดังนั้นการสร้างเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากงานวิจัยและงานวิชาการในการประชุมวิชาการในครั้งนี้ ภายใต้สถานการณ์แพร่ระบาดของไวรัสโควิด19 จะเป็นการทบทวนองค์ความรู้ ในการทำความเข้าใจและเรียนรู้ สถานการณ์ทางสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การประชุมวิชาการในหัวข้อ “New Normal: การวิจัยเพื่อสังคมใหม่ในยุคออนไลน์” จึงมีความสอดคล้องกับสถานการณ์ทางสังคมที่กำลังถูกท้าทายจากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว

ขอขอบคุณนักวิชาการทุกคนที่ให้ความสนใจส่งบทความเข้าร่วมนำเสนอในครั้งนี้ และขอขอบคุณคณะบรรณาธิการ ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ ภาคีทางวิชาการทุกท่าน เจ้าหน้าที่และนักวิจัยของสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ ตลอดจนภาคีจิตอาสาจากหน่วยงานต่างๆ เช่น ศูนย์อาเซียนศึกษา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์เชียงราย และอีกหลายๆท่าน ที่มีส่วนร่วมในการรวบรวมบทความวิจัยและบทความทางวิชาการในงานประชุมวิชาการในครั้งนี้ ขอขอบคุณทุกท่าน มา ณ โอกาสนี้



(พระราชปรีดีทิพย์, ศ.ดร.)

อธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

สารจากผู้อำนวยการสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์

การประชุมวิชาการและเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ “New Normal : การวิจัยเพื่อสังคมใหม่ในยุคออนไลน์” ได้จัดขึ้นเป็นประจำทุกปีและต่อเนื่องมาเป็นครั้งที่ 11 แล้ว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นช่องทางในการสื่อสารและเผยแพร่ผลงานวิจัยและผลงานวิชาการของคณาจารย์ นักศึกษา และบุคคลทั่วไปทั้งในและนอกรวมมหาวิทยาลัยสู่สาธารณชน ถือเป็นเวทีแลกเปลี่ยนประสบการณ์องค์ความรู้ซึ่งเกิดจากการศึกษาวิจัย และส่งต่อสู่สาธารณชน ในรูปแบบของประโยชน์จากงานวิจัย โดยเฉพาะองค์ความรู้จากการวิจัยที่มุ่งทบทวนและเสนอทางออกให้กับสังคมในยุคออนไลน์ ภายใต้ความเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วของสังคมยุคใหม่

การจัดประชุมวิชาการในครั้งนี้ถือเป็นกิจกรรมหนึ่ง ที่กระตุ้นและสร้างบรรยากาศการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ถึงสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงทางสังคมร่วมกัน ภายในงานจึงได้จัดกิจกรรมการนำเสนอผลงานวิจัย และผลงานทางวิชาการในรูปแบบออนไลน์ ถือเป็น การปรับเปลี่ยนรูปแบบการนำเสนอให้สอดคล้องกับสถานการณ์แพร่ระบาดของไวรัสโควิด19

การจัดประชุมนี้จะประสบผลสำเร็จและลุล่วงไปไม่ได้หากขาดความร่วมมือร่วมใจจากบุคลากรในทุกภาคส่วน ดังนั้นสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ ขอขอบคุณ ภาควิชาธรรมศาสตร์ อันได้แก่ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ สถาบันไทยพัฒนา และสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) สภามหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ท่านอธิการบดีมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย คณะกรรมการจัดการประชุม คณะอนุกรรมการดำเนินงานฝ่ายต่างๆ ผู้ทรงคุณวุฒิที่พิจารณาผลงาน วิทยากร ผู้ดำเนินรายการ หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย และบุคลากรของสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ทุกท่าน อย่างไรก็ตาม การประชุมครั้งนี้หากพบข้อบกพร่องประการใด สถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ขอน้อมรับทุกคำติชม เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานประชุมในครั้งต่อไป



(พระสุธีรัตนบัณฑิต, รศ.ดร.)

ผู้อำนวยการ สถาบันวิจัยพุทธศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

สารบัญ

ที่	ชื่อบทความ	ชื่อผู้แต่ง	หน้า
1	การศึกษาส่วนประสมการตลาดบริการเพื่อกำหนดกลยุทธ์ขององค์กร กรณีศึกษาสายการบินไทยสมายล์สนามบินสุราษฎร์ธานี	เบญจมาศ ชนะภักดี จรัชวรรณ จันทร์ตัน	1
2	พุทธวิธีการจัดการเรียนการสอนในช่วงวิกฤติโควิด-19	ฐิติพร สะสม	21
3	ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลงทุนในหลักทรัพย์ของลูกค้ายุทธศาสตร์หลักทรัพย์	พิชญานี ชานนท์	35
4	การให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลทับใหญ่ อำเภอรันบุรี จังหวัดสุรินทร์	พระอภิรมย์ ปิยาวโร พระปลัดสุระ ญาณธโร	53
5	ปัจจัยที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนออนไลน์เพื่อเสริมการเรียนการสอน	สุจินดา พรหมขำ สมาภรณ์ นวลสุทธ วันวิสาข์ เพชรบุรี เสกสรรค์ วีระสุข	69
6	การมีส่วนร่วมการแก้ไขปัญหาสังคมตามหลักพรหมวิหาร 4 บ้านตะตังไถง หมู่ที่ 5 ตำบลนอกเมือง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์	พระสุรพงษ์ ธรรมภาโร	83
7	การสร้างรายได้ค่าธรรมเนียมบริการ จากการเป็นตัวแทนรับคำขอ ตรวจสอบข้อมูลเครดิต กรณีศึกษาธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร	รัชฎาพันธ์ สร้อยสลัป	95
8	การมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองท้องถิ่นในเขตเทศบาล ตำบลท่าตุม อำเภอท่าตุม จังหวัดสุรินทร์	พระวิเชษฐ วิตราโค พระปลัดสุระ ญาณธโร พระครูปัญญาสุธรรมนเทศก์ พระมหายุทธพิชาญ โยธสาสน์	105
9	ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งาน A mobile Application	น้ำเชื่อม น้อยทิม แสงคำว ประสิทธิ์สุข	117
10	นวัตกรรมเพื่อการจัดการผักตบชวาแบบบูรณาการร่วมกับชุมชน เพื่อพัฒนาคว้นพะเยาอย่างยั่งยืน	นิกรณ โปธาฤทธิ์	137
11	การส่งเสริมการเขียนภาษาอังกฤษเชิงสร้างสรรค์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 โดยใช้กิจกรรมการเขียนสร้างสรรค์ผ่าน	บัญชาการ วงษ์ธรรม สุดคณิง นฤพนธ์จิรกุล	151
12	แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้านตามหลักสาราณียธรรม : กรณีศึกษาบ้านปะเตียก ตำบลบัวเขต อำเภอบัวเขต จังหวัดสุรินทร์	ชลดา สีสมี พระปลัดสุระ ญาณธโร พระครูปัญญาสุธรรมนเทศ พระมหายุทธพิชาญ โยธสาสน์	163
13	ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวน สำนักงานคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จังหวัดพิษณุโลก	พีรพัฒน์ ศรีไตรรัตน์	177
14	กรอบมาตรฐานการจัดฝึกอบรมผู้ฝึกสอนกีฬาระดับพื้นฐาน กรมพลศึกษา	สุพจน์ ประกอบพรหม ธงชาติ พุ่เจริญ ไพญาดา สังข์ทอง	195

ที่	ชื่อบทความ	ชื่อผู้แต่ง	หน้า
15	Active Learning ในการเสริมสร้างการเรียนรู้เพื่อสังคมยุคใหม่	ศิตภัทร ศิริฉัตรเดชา พระพรหมพิริยะ ถาวโร พระดณัย ธีรวโส	207
	ภาคผนวก		221

การศึกษาส่วนประสมการตลาดบริการเพื่อกำหนดกลยุทธ์ขององค์กร

กรณีศึกษา สายการบินไทยสมายล์ สนามบินสุราษฎร์ธานี

THE STUDY OF SERVICE MARKETING MIX FOR STRATEGY FORMULATION OF THAI SMILE AIRWAYS AT SURATTHANI AIRPORT

เบญจมาศ ชนะภักดี¹

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

E-Mail: benjamas-ch@hotmail.com

จรัชวรรณ จันทรรัตน์²

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

E-Mail: jaratchwahn@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาส่วนประสมการตลาดบริการที่มีส่วนในด้านการแก้ไข ปรับปรุง และวางแผนเพื่อสนับสนุนการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นของ สายการบินไทยสมายล์ (Thai Smile Airways) โดยเลือกใช้ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) รวมถึงปัจจัยลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ เพื่อให้ผู้ประกอบการสายการบินได้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินของผู้บริโภค และนำข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยไปใช้ในการวิเคราะห์ การสร้างกลยุทธ์ทางการตลาดอย่างมีประสิทธิภาพ การบริการเพื่อให้รองรับความต้องการของผู้บริโภคโดยประชากรที่ผู้วิจัยทำการศึกษาคือ ผู้ที่เคยใช้บริการสายการบินไทยสมายล์ (Thai Smile Airways) ซึ่งทำการสำรวจผ่านแบบสอบถาม และเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามได้ทั้งหมด 407 ชุด และแบบสัมภาษณ์เชิงลึกทั้งหมด 12 ชุด

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินไทยสมายล์ (Thai Smile Airways) โดยเรียงลำดับตามอิทธิพลที่ส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจจากมากไปน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านกระบวนการ ความสะอาดภายในเครื่องบิน ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านการตลาด และราคาที่เหมาะสมกับการบริการ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และความพร้อมของช่องทางในการซื้อบัตร โดยสาร ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทาง กายภาพ ส่วนปัจจัยที่ไม่ส่งผลกระทบต่อ การตัดสินใจได้แก่ ปัจจัยด้านเส้นทางการบิน ราคาที่เหมาะสมกับ เส้นทาง และลักษณะทางกายภาพ และ ปัจจัยด้านห้องรับรองและการบริการเที่ยวบิน

ในส่วนของปัจจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ที่แตกต่างกันส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของสายการบินไทยสมายล์ (Thai Smile Airways) ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: สายการบินไทยสมายล์, บริการเต็มรูปแบบ, การตัดสินใจ

ABSTRACT

This research aimed to study on the factors that affect the decision to choose the services by Thai Smile Airways, based on the principle of 7Ps marketing mix, namely, Product, Price, Place, Promotion, People, Physical Evidence and Process, as well as demographic statuses such as genders, ages, educations, occupations and incomes, so that the airlines will know the factors that affect customers' decisions to use services of the airlines, and implement the knowledge from the research project to the analysis for decision making, flight planning, services, effective market strategies and improvement for services, in order to meet customers' needs, and to consistently create customers' satisfaction with the services and customers' decisions to use the services. The samples for this research project are people having experienced the services by Thai Smile Airways, who give answers to the questionnaire survey. There are 407 sets of questionnaire collected from the survey. There are 12 sets of interview.

The findings from the research reveal that the factors that affect customers' decisions to use services by Thai Smile Airways can be shown in the order from the most influential to the least influential factors as follows, process, cleanliness inside the airplanes, personnel, marketing strategies and prices that suit the services, products and readiness of the channels for purchasing flight tickets, distribution channels and the building and presentation of physical images, respectively. The studied factors that do not affect the decisions are flight routes, prices that suit the routes and physical features, and reception rooms and flight services.

As for the demographic factors, the research findings show that users with different genders, ages educations, occupations and incomes have the same decisions to use services from Thai Smile Airways.

Keywords: Thai Smile Airways, Full Services, Decision Making

บทนำ

จากสภาวะการแข่งขันในกลุ่มธุรกิจสายการบินในยุคปัจจุบัน ส่งผลให้เกิดการแข่งขันของผู้ประกอบการสายการบินสูงขึ้นอย่างมาก ซึ่งเห็นได้ชัดคือ การเข้ามาของสายการบินต้นทุนต่ำ การขยายเส้นทางการบิน การเพิ่มเครื่องบินและเที่ยวบิน ที่มีจำนวนมากขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกๆ ปี เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่ต้องการความสะดวกสบาย ความรวดเร็วในการเดินทางเพื่อทำให้ผู้บริโภคสามารถที่จะเข้าถึงและใช้การเดินทางด้วยเครื่องบินได้ง่ายยิ่งขึ้น ซึ่งส่งผลกระทบต่อสายการบินที่เคยให้บริการอยู่แล้ว

เป็นอย่างมาก จึงต้องมีการเร่งปรับตัวในสถานการณ์ที่มี การเปลี่ยนแปลงไป เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถ ดำรงอยู่ภายใต้สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงนี้ ทุกสายการบินจึงจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนแนวทางการ ดำเนินธุรกิจ ดังนั้น งานวิจัยนี้ จึงมีวัตถุประสงค์ในการทำงานวิจัยเพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการวิเคราะห์ และ วางแผนในการดำเนินงาน รวมไปถึงเพื่อใช้ในการปรับกลยุทธ์ทางการตลาดของสายการบิน ซึ่งกลุ่มประชากรที่ ทำการศึกษาเป็นกลุ่มผู้โดยสารที่เคยใช้บริการสายการบินไทยสมายล์ (Thai Smile Airways) โดยได้นำปัจจัย ต่างๆ ได้แก่ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดสำหรับสินค้าบริการ (7Ps) ซึ่งประกอบไปด้วย ปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด ปัจจัยด้าน บุคลากรหรือพนักงาน ปัจจัยด้านกระบวนการ และปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ และแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ มาเป็นกรอบแนวความคิดในการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อ การตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินไทยสมายล์ (Thai Smile Airways) และมีการออกแบบวิธีการวิจัย ร่วมกับดำเนินงานวิจัยและวิเคราะห์ผลการวิจัยที่ได้

ปัญหา คือ ยอดขายบัตรโดยสารและจำนวนผู้โดยสารสายการบินไทยสมายล์ของสนามบินสุวรรณภูมิจานี (2017-2019) ลดลงอย่างต่อเนื่องเดือนมกราคม ปี 2017 ถึง เดือนธันวาคม ปี 2019

ที่เลือกทำการศึกษายสายการบินไทยสมายล์ สนามบินสุวรรณภูมิจานี เนื่องจากมีผลโดยตรงต่อตัวผู้วิจัย เพราะทำงานอยู่ในตำแหน่งพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน สายการบินไทยสมายล์ สนามบินสุวรรณภูมิจานี

สายการบินที่ทำการบินในเส้นทางสุวรรณภูมิ-กรุงเทพฯ ได้แก่ Thai Air Asia ,Nok Air และ Thai Lion Air แต่จุดหมายปลายทางจะไปถึงสนามบินดอนเมือง มีเพียงสายการบินไทยสมายล์เท่านั้นที่ทำการบิน ในเส้นทางนี้ แต่จุดหมายปลายทางอยู่ที่ สนามบินสุวรรณภูมิ

ลักษณะปัญหา คือ ผลการดำเนินงานยอดขายบัตรโดยสารสายการบินไทยสมายล์ของสนามบินสุวรรณภูมิจานี ตั้งแต่เดือนมกราคม ปี 2017 ถึง เดือนธันวาคม ปี 2019 ตามรายละเอียดตารางที่ 1

ตารางที่ 1.3 ผลงานการยอดขายบัตรโดยสารสายการบินไทยสมายล์ของสนามบินสุวรรณภูมิจานี ตั้งแต่เดือน มกราคม ปี 2017 ถึง เดือนธันวาคม ปี 2019

หน่วย : บาท

Month/ Year	2017	2018	+/- (%)	2019	+/- (%)
JAN	988,280	987,590	- 0.06%	946,310	- 4.18%
FEB	699,310	678,075	- 3.03%	664,920	- 1.94%
MAR	860,455	795,340	- 7.56%	764,230	- 3.91%

4 การประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 11 (New Normal : การวิจัยเพื่อสังคมใหม่ในยุคออนไลน์)

APR	852,320	749,055	-	12.11%	635,095	-	15.21%
MAY	599,390	583,455	-	2.65%	562,895	-	3.52%
JUN	460,545	459,458	-	0.23%	474,310	+	3.23%
JUL	598,520	578,540	-	3.33%	548,405	-	5.20%
AUG	919,695	870,220	-	5.38%	604,385	-	30.54%
SEP	643,010	544,890	-	15.25%	446,960	-	17.92%
OCT	649,985	647,275	-	0.41%	617,980	-	4.52%
NOV	545,375	521,825	-	4.31%	436,750	-	16.30%
DEC	646,942	572,480	-	11.51%	458,955	-	19.83%

ที่มา : ผลการดำเนินงานการขายบัตรโดยสารสายการบินไทยสมายล์ของสนามบินสุราษฎร์ธานี เดือนมกราคม ปี 2017 ถึง เดือนธันวาคม ปี 2019

จากตารางที่ 1 แสดงข้อมูลยอดขายบัตรโดยสารสายการบินไทยสมายล์ของสนามบินสุราษฎร์ธานี (2017-2019) ลดลงอย่างต่อเนื่องเดือนมกราคม ปี 2017 ถึง เดือนธันวาคม ปี 2019 โดยสาเหตุหลักมาจาก ความเสี่ยงจากเหตุการณ์ต่างๆ ภายในประเทศ เช่น สถานการณ์ความไม่สงบทางการเมือง นอกจากนี้บริษัทฯ ยังมีต้นทุนในการดำเนินงานในสัดส่วนที่สูงและยังไม่สามารถปรับลดได้มากนัก ปัจจุบันบริษัทฯ ได้มีการจัดทำ แผนกลยุทธ์ โดยมีการปรับปรุงเครือข่ายเส้นทางบินเพื่อหยุดการขาดทุนในเส้นทางที่ไม่มีศักยภาพ ปรับปรุงฝูงบินโดยลดจำนวนประเภทและแบบของเครื่องบินลงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติการ ลดต้นทุนในการปฏิบัติการและต้นทุนในการดำเนินการเพื่อให้สามารถแข่งขันได้ รวมถึงมีการปรับปรุงโครงสร้างองค์กรเพื่อให้ องค์กรมีขนาดที่เหมาะสมมีโครงสร้างที่ไม่ซับซ้อน อีกทั้งมีการปรับลดจำนวนพนักงานให้เหมาะสมและ สอดคล้องกับธุรกิจ

จะเห็นได้ว่า นอกจากไทยสมายล์จะประสบปัญหาขาดทุนอย่างต่อเนื่องแล้ว ไทยสมายล์ยังถูก วิพากษ์วิจารณ์ในเรื่องของราคาค่าโดยสาร โครงสร้างองค์กรที่มีขนาดใหญ่ รวมถึงสิทธิประโยชน์สำหรับ บุคลากรภายในเป็นจำนวนมาก ซึ่งส่งผลต่อต้นทุนที่องค์กรต้องแบกรับ ปัญหาดังกล่าวนี้เป็นปัญหาซึ่งสะสมมา เป็นระยะเวลาอันยาวนานและทางบริษัทฯ ได้พยายามปรับปรุงแก้ไขมาโดยตลอด อย่างไรก็ตาม สายการบินไทย สมายล์ยังคงมีจุดเด่นทางด้านการให้บริการซึ่งเน้นเอกลักษณ์ของความเป็นไทยให้บริการด้วยความอ่อนน้อม และความเอาใจใส่ นับเป็นสิ่งโดดเด่นที่แตกต่างจากสายการบินอื่น

บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด หรือไทยสมายล์ ก่อตั้งขึ้นโดย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในปี 2555 ในช่วงแรกไทยสมายล์ให้บริการเส้นทางบินในประเทศเป็นหลัก ก่อนที่จะขยายเส้นทางระหว่างประเทศในภูมิภาคอาเซียน จีน ไต้หวัน และอินเดีย แม้อุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทยจะเติบโตในช่วงที่ผ่านมา แต่ไทยสมายล์กำลังขาดทุนอย่างหนัก รายได้และกำไรของ บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด ปี 2559 รายได้ 7,532 ล้านบาท ขาดทุน 2,081 ล้านบาท ปี 2560 รายได้ 10,182 ล้านบาท ขาดทุน 1,627 ล้านบาท ปี 2561 รายได้ 11,064 ล้านบาท ขาดทุน 2,602 ล้านบาท สาเหตุขาดทุนส่วนหนึ่งเกิดจากราคาน้ำมันซึ่งเป็นหนึ่งในต้นทุนหลักปรับเพิ่มขึ้น ปี 2559 ราคาน้ำมันดิบเบรนท์เฉลี่ย 43 ดอลลาร์สหรัฐต่อบาร์เรล ปี 2561 ราคาขึ้นมาอยู่ที่ 65 ดอลลาร์สหรัฐต่อบาร์เรล

แต่ที่สำคัญกว่าราคาน้ำมันก็คือ การแข่งขันภายในอุตสาหกรรม ไทยสมายล์วางตำแหน่งของตนเองว่าเป็นสายการบิน “พรีเมียมโลว์คอสต์” บริการของไทยสมายล์แอร์เวย์ แม้จะไม่สูงเท่าระดับพรีเมียม แต่ก็ยังสูงกว่าของสายการบินต้นทุนต่ำ เช่น บินสายการบินไทยสมายล์ จะมีอาหารว่าง น้ำ มาบริการให้ผู้โดยสารซึ่งดีกับผู้โดยสาร แต่ก็ทำให้ต้นทุนของไทยสมายล์แอร์เวย์สูงขึ้นตามไปด้วย

แม้ว่าปริมาณการเดินทางด้วยเครื่องบินจะเติบโต แต่ด้วยปริมาณเครื่องบินที่เพิ่มขึ้น จึงหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่สายการบินหลายแห่งต้องแข่งขันด้านราคา เพื่อดึงดูดผู้โดยสาร และเพื่อบรรลุผู้โดยสารให้เต็มความสามารถมากที่สุด แม้ว่าไทยสมายล์จะไม่ได้อยู่ในตลาดนี้แบบเต็มตัว แต่เนื่องจากสงครามราคาจากสายการบินต้นทุนต่ำ ทำให้ไทยสมายล์ต้องลดราคาตัวเครื่องบินลงมา เพื่อให้ลูกค้ามาใช้บริการด้วยแต่ประเด็นก็คือ เมื่อต้นทุนการบริหารงานนั้นสูงกว่าสายการบินต้นทุนต่ำอื่นๆ ในขณะที่ขายตัวราคาถูกลง จึงทำให้บริษัทมีปัญหาในช่วงที่ผ่านมา 3 ปีหลังสุด บริษัทขาดทุนรวมกันกว่า 6,300 ล้านบาท และเมื่อรวมกับการขาดทุนในช่วงก่อนหน้านี้ ทำให้ปัจจุบัน บริษัทมีขาดทุนสะสมรวมกันกว่า 8,000 ล้านบาท ปัจจุบัน ไทยสมายล์แอร์เวย์มีสินทรัพย์ 5,752 ล้านบาท แต่มีหนี้สินเท่ากับ 12,696 ล้านบาท และส่วนผู้ถือหุ้นของบริษัทติดลบไปกว่า 6,944 ล้านบาท (แบบฟอร์ม 56-1, บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน))

ผู้วิจัยเห็นถึงปัญหาและโอกาสดังกล่าว จึงอยากศึกษาถึงแนวทางการแก้ไขปัญหายอดขายบัตรโดยสารลดลงของสายการบินไทยสมายล์ สำหรับให้บริการเส้นทางสุวรรณภูมิ-กรุงเทพฯ ที่ซื้อบัตรโดยสารที่สนามบินสุวรรณภูมิเพื่อนำไปใช้เป็นข้อมูลให้สายการบินการบินไทยสมายล์นำไปพัฒนาวางแผนกลยุทธ์ รวมถึงปรับปรุงการการขายให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการที่แท้จริงของผู้โดยสาร อีกทั้งเพิ่มปริมาณผู้โดยสารให้หันมาใช้บริการการบินไทยสมายล์อย่างต่อเนื่อง โดยนำปัจจัยต่างๆ ได้แก่ ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) และความพึงพอใจในการใช้บริการ มาเป็นกรอบแนวความคิด

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาส่วนประสมการตลาดบริการที่มีส่วนในด้านการแก้ไข ปรับปรุง และวางแผนเพื่อสนับสนุนการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นของสายการบินไทยสมายล์สนามบินสุวรรณภูมิ

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะประชากรศาสตร์ (Demography)

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านลักษณะทางเพศที่มีความแตกต่างกันจะส่งผลต่อ การตัดสินใจเลือกใช้ บริการสายการบินไทยสมายล์ (Thai Smile Airways) แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านอายุที่มีความแตกต่างกันจะส่งผลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการสายการบิน ไทยสมายล์ (Thai Smile Airways) แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านระดับการศึกษาที่มีความแตกต่างกันจะส่งผลต่อ การตัดสินใจเลือกใช้ บริการสายการบินไทยสมายล์ (Thai Smile Airways) แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยด้านอาชีพที่มีความแตกต่างกันจะส่งผลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการสายการ บินไทยสมายล์ (Thai Smile Airways) แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยด้านรายได้ต่อเดือนที่มีความแตกต่างกันจะส่งผลต่อ การตัดสินใจเลือกใช้ บริการสายการบินไทยสมายล์ (Thai Smile Airways) แตกต่างกัน

สมมติฐานเกี่ยวกับปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด (7Ps)

สมมติฐานที่ 6 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ บริการสายการบินไทยสมายล์ (Thai Smile Airways)

สมมติฐานที่ 7 ปัจจัยด้านราคาส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ บริการสายการบิน ไทยสมายล์ (Thai Smile Airways)

สมมติฐานที่ 8 ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ บริการสายการบิน ไทยสมายล์ (Thai Smile Airways)

สมมติฐานที่ 9 ปัจจัยด้านการส่งเสริมทางการตลาดส่งผลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการสายการบิน ไทยสมายล์ (Thai Smile Airways)

สมมติฐานที่ 10 ปัจจัยด้านบุคลากรส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ บริการสายการบินไทยสมายล์ (Thai Smile Airways)

สมมติฐานที่ 11 ปัจจัยด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพส่งผลต่อ การตัดสินใจเลือกใช้ บริการสาย การบินไทยสมายล์ (Thai Smile Airways)

สมมติฐานที่ 12 ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ บริการสายการบิน ไทยสมายล์ (Thai Smile Airways)

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาจากผู้โดยสารและพนักงานของสายการบินไทยสมายล์ ในพื้นที่สนามบินสุราษฎร์ธานี

2. ขอบเขตด้านแหล่งข้อมูล

มีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการจัดทำแบบสอบถามเพื่อรวบรวมข้อมูลจากผู้โดยสารสายการบินไทยสมายล์ สนามบินสุราษฎร์ธานี จัดทำแบบสอบถาม 463 ชุด ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการสายการบินไทยสมายล์ สนามบินสุราษฎร์ธานีทั้งสิ้น และจัดทำแบบสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อรวบรวมข้อมูลจากผู้โดยสารสายการบินไทยสมายล์ สนามบินสุราษฎร์ธานี จำนวน 10 ชุด และพนักงานของสายการบินไทยสมายล์ สนามบินสุราษฎร์ธานี จำนวน 2 ชุด

3. ขอบเขตด้านเนื้อหา

เนื้อหาสาระของการศึกษานี้ ได้แก่

1. การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาส่วนประสมการตลาดบริการของสายการบินไทยสมายล์ สนามบินสุราษฎร์ธานี
2. การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษา SWOT Analysis และ TOWS Matrix ของสายการบินไทยสมายล์ สนามบินสุราษฎร์ธานี

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษานี้ศึกษาในช่วงเวลาระหว่างเดือนธันวาคม พ.ศ 2562 ถึง เดือนมีนาคม พ.ศ 2563

ระเบียบวิธีวิจัย

1. แหล่งข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จากผู้โดยสารสายการบินไทยสมายล์ สนามบินสุราษฎร์ธานี จัดทำแบบสอบถาม 463 ชุด ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการสายการบินไทยสมายล์ สนามบินสุราษฎร์ธานีทั้งสิ้น และจัดทำแบบสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อรวบรวมข้อมูลจากผู้โดยสารสายการบินไทยสมายล์ สนามบินสุราษฎร์ธานี จำนวน 10 ชุด และพนักงานของสายการบินไทยสมายล์ สนามบินสุราษฎร์ธานี จำนวน 2 ชุด

2. เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยเชิงปริมาณ

การศึกษาในครั้งนี้ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลซึ่งเป็นข้อมูลเชิงปริมาณ โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน สถานภาพ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามทำการเลือกตอบ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการสายการบินไทยสมายล์ สนามบินสุราษฎร์ธานี เป็นแบบสอบถามชนิดเลือกตอบ (Multiple choices)

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการเลือกใช้บริการสายการบินไทยสมายล์ สนามบินสุราษฎร์ธานี เป็นคำถามปลายปิด (Closed – end Question) มีคำตอบแบบเลือกตอบ (Check List) ทั้งนี้ในแต่ละคำถามจะเป็นแบบมาตราลำดับความสำคัญ

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามสำหรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด (Opened– end Question) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการสายการบินไทยสมายล์ สนามบินสุราษฎร์ธานี

โดยแบบสอบถามแบบมาตราลำดับความสำคัญ (Rating scale) มีการกำหนดน้ำหนักคะแนนแต่ละตัวเลือก ตามรายละเอียดตารางที่ 2 ดังนี้

ตารางที่ 3.1 เกณฑ์การกำหนดน้ำหนักคะแนนแต่ละตัวเลือกของแบบสอบถาม

ระดับความคิดเห็น	ค่าคะแนนเท่ากับ (คะแนน)
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

โดยเกณฑ์การประเมินการแปลค่าเฉลี่ยความเห็น ผู้วิจัยใช้หลักการแบ่งอัตรภาพชั้น (class interval) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอัตรภาพชั้น} &= \frac{(\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{(5-1)}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

ผู้วิจัยจึงได้จัดเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยทางด้าน ส่วนประสมทางการตลาดทั้ง 7 ปัจจัย ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินไทยสมายล์ (Thai Smile Airways)

ตามตารางที่ 3.2 ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ระดับคะแนนเฉลี่ย
มากที่สุด	4.21 - 5.00
มาก	3.41 - 4.20
ปานกลาง	2.61 - 3.40
น้อย	1.81 - 2.60

น้อยที่สุด

1.00 – 1.80

การวิจัยเชิงคุณภาพ

การศึกษาในครั้งนี้ใช้แบบสัมภาษณ์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพโดยสัมภาษณ์แบ่งออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ ได้แก่ ชื่อ-นามสกุล เพศ อายุ อาชีพ และพฤติกรรมการใช้บริการ/ไม่ใช้บริการ ได้แก่ เคยใช้บริการสายการบินไทยสมายล์ สนามบินสุราษฎร์ธานีหรือไม่ เหตุผลที่ใช้/ไม่ใช้บริการ แนวทางที่จะทำให้ใช้บริการมากขึ้น

ส่วนที่ 2 ส่วนประสมการตลาดบริการ 7 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์บริการ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่ายงานบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานบริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสภาพแวดล้อมบริการ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) มีการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ให้บริการสายการบินไทยสมายล์ สนามบินสุราษฎร์ธานี จากการรวบรวมแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง ในการศึกษาครั้งนี้จำนวน 407 คน ทำการสุ่มตัวอย่างโดยวิธีสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ โดยให้กลุ่มตัวอย่างกรอกแบบสอบถามด้วยตนเอง

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) มีการค้นคว้าจากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากห้องสมุด และเว็บไซต์ต่างๆ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ได้รวบรวมข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามทั้งหมด และนำมาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของข้อมูล จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาถอดรหัส (Coding) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

1. ใช้สำหรับอธิบายข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์โดย มีการอธิบายในรูปของค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ตาราง แจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และแผนภูมิวงกลม (Pie chart)

2. ใช้อธิบายข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทั้ง 7 ปัจจัย และ ระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินไทยสมายล์ (Thai Smile Airways) โดยมีการอธิบาย ในรูปของค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

1. ใช้การวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) เพื่อทำการจัดกลุ่มตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันในปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทั้ง 7 ปัจจัยให้เป็นองค์ประกอบเดียวกัน
2. การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบ ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างกัน ทางด้านลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันระหว่างตัวแปรมากกว่า 2 ตัว
3. การวิเคราะห์การถดถอย (Regression) ในการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 7 ปัจจัยกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินไทยสมายล์ (Thai Smile Airways)
4. การวิเคราะห์ Independent-Sample T Test เพื่อทดสอบปัจจัยลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์

ในการศึกษาครั้งนี้ได้รวบรวมข้อมูลที่ได้จากแบบสัมภาษณ์ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการตีความตามวิธีการวิเคราะห์ของ สุมิตร สุวรรณ (การออกแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ , 2563 : ออนไลน์) คือ ข้อมูลที่ได้จากการสังเกตและการสัมภาษณ์ที่ได้จัดบันทึกไว้จากสิ่งที่เป็นรูปธรรม ได้ทำการตรวจสอบข้อมูลแล้ว ข้อมูลที่ไม่ต้องการจะถูกลบทิ้งออกไป หลังจากนั้นทำการสร้างข้อสรุปแบบอุปนัย โดยการเขียนเป็นประโยคหรือข้อความตามกรอบแนวคิดทฤษฎีหรือตอบปัญหาของการวิจัย

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินไทยสมายล์ (Thai Smile Airways)

จากผลงานวิจัยในปัจจัยด้านลักษณะประชากรศาสตร์ สามารถแบ่งสัดส่วนทางเพศออกเป็น เพศชาย ร้อยละ 51.1 และเพศหญิงร้อยละ 48.9 ซึ่งอายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 31-40 ปีคิดเป็นร้อยละ 51.1 มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 73 และเป็นกลุ่มที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 73.2 ซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 30,001-45,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 51.4

2. ข้อมูลที่เกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินไทยสมายล์ (Thai Smile Airways)

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของกลุ่มตัวอย่าง สามารถสรุปพฤติกรรมการใช้บริการสายการบินไทยสมายล์ (Thai Smile Airways) โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีความถี่ในการใช้บริการสายการบินไทยสมายล์ (Thai Smile Airways) ประมาณ 1-2 ครั้งต่อปีคิดเป็นร้อยละ 65 รองลงมาคือ 3-4 ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ 29 โดยมีวัตถุประสงค์ในการเดินทางโดยใช้บริการสายการบินไทยสมายล์ (Thai Smile Airways) คือ เพื่อการท่องเที่ยว คิดเป็นร้อยละ 62รองลงมาคือ เพื่อทำงานหรือติดต่อธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 19 ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีการใช้จ่ายในการเดินทางกับสายการบินไทยสมายล์ (Thai Smile Airways) ต่อครั้งอยู่ที่ 4,000-6,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 46รองลงมาคือ ใช้จ่ายครั้งละ 2,000-4,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26 โดยส่วนมาก

มีการเดินทางพร้อมกับคู่สมรสหรือแฟน คิดเป็นร้อยละ 44 รองลงมาคือ เดินทางร่วมกับพ่อแม่หรือญาติพี่น้อง คิดเป็นร้อยละ 24 และในการเดินทางแต่ละครั้งมีการเลือกซื้อบัตรโดยสารผ่านช่องทางเว็บไซต์ของสายการบิน ไทยสมายล์ (Thai Smile Airways) ที่สุด คิดเป็นร้อยละ 80 รองลงมาคือซื้อบัตรโดยสารผ่านเคาน์เตอร์ของสายการบิน คิดเป็นร้อยละ 10 พร้อมกับชำระค่าบัตรโดยสารผ่านช่องทางบัตรเครดิตมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 79 รองลงมาคือ ชำระค่าบัตรโดยสารผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส คิดเป็นร้อยละ 18 และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีเหตุผลที่เลือกใช้บริการของสายการบินไทยสมายล์ (Thai Smile Airways) อันดับแรกคือ การให้บริการของพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 30.10 รองลงมาคือ ชื่อเสียงของสายการบินเส้นทางการบินที่มีความหลากหลาย คิดเป็นร้อยละ 27.53 และร้อยละ 23.4 ตามลำดับ

3. ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินไทยสมายล์ (Thai Smile Airways)

จากผลการวิจัย ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินไทยสมายล์ (Thai Smile Airways) มีทั้งหมด 6 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านกระบวนการ ความสะอาดภายในเครื่องบินปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านการตลาด และราคาที่เหมาะสมกับการบริการ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และความพร้อมของช่องทางในการซื้อบัตรโดยสาร ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ซึ่งสามารถอธิบายเพิ่มเติมได้ ดังนี้

ปัจจัยด้านกระบวนการ ความสะอาดภายในเครื่องบินส่งผลต่อ การตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินไทยสมายล์ (Thai Smile Airways) จากผลการวิจัย พบว่า ค่าสถิติ T-Test มีค่า sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดคือ $\alpha = 0.05$ จึงสามารถ ยอมรับ สมมติฐานที่ 8 สามารถตีความได้ว่า ปัจจัยด้านกระบวนการความสะอาดภายในเครื่องบินส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินไทยสมายล์ (Thai Smile Airways) โดยการที่ผู้บริโภคมักจะตัดสินใจเลือกใช้บริการ ถ้ากระบวนการในการรอ ขึ้นเครื่องบิน (Passenger Boarding) กระบวนการในการเช็คอิน (Check-in) และเวลาในการรอรับสัมภาระมี ความรวดเร็ว การแจ้งรายละเอียดราคาบัตรโดยสารและค่าใช้จ่ายอื่นๆ มีความเหมาะสม กระบวนการใน การคืน/เปลี่ยนบัตรโดยสารมีความสะดวกและรวดเร็ว กระบวนการจอง/ชำระบัตรโดยสารมีความ ถูกต้อง และบริเวณห้องโดยสารและห้องผู้โดยสารบนเครื่องบินมีความสะอาด ปัจจัยด้านการตลาด และราคาที่เหมาะสมกับการบริการ แสดงให้เห็นว่าผู้บริโภคมักให้ความสำคัญกับฟรีเซ็นเตอร์ของสายการบินที่สามารถดึงดูดความสนใจ พร้อมกับการจัดโปรโมชั่นของราคาบัตรโดยสารที่มีความน่าสนใจ มีความเหมาะสมกับการบริการและมีความต่อเนื่อง โดยผ่านสื่อต่างๆ อย่างทั่วถึง การให้สิทธิพิเศษสำหรับสมาชิกที่มีความน่าสนใจ พร้อมกับจำนวนเคาน์เตอร์จำหน่ายบัตรโดยสารที่ต้องมีเพียงพอต่อการให้บริการ เนื่องจาก ในการตัดสินใจที่จะใช้บริการในแต่ละครั้ง ผู้โดยสารต้องการความคุ้มค่าที่ผู้โดยสารได้รับเมื่อใช้บริการสูงกว่าราคาของบัตรโดยสาร โดยพิจารณาจากราคาบัตรโดยสารมีความเหมาะสมกับการบริการที่ได้รับหรือไม่ซึ่งหมายถึงคุณภาพจากการบริการที่ได้รับจากสายการบินมีราคาเปรียบเทียบที่ถูกลงกว่าสายการบินอื่น

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และความพร้อมของช่องทางในการซื้อบัตรโดยสาร ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินไทยสมายล์ (Thai Smile Airways) จากผลการวิจัย พบว่า ค่าสถิติ T-Test มีค่า sig เท่ากับ

0.001 ซึ่งน้อยกว่าค่าระดับ นัยสำคัญที่กำหนดคือ $\alpha = 0.05$ จึงสามารถ ยอมรับ สมมติฐานที่ 9 สามารถ ตีความได้ว่า ปัจจัย ด้านผลิตภัณฑ์ และความพร้อมของช่องทางในการซื้อบัตรโดยสารส่งผลต่อการตัดสินใจ เลือกลงใช้บริการสายการบินไทย(Thai Smile Airways) โดยผู้บริโภคจะตัดสินใจใช้บริการ ถ้าสายการบินไทย สมายล์ (Thai Smile Airways) มีความปลอดภัยในการเดินทางในแต่ละเที่ยวบิน สภาพแวดล้อม ภายใน เครื่องบินอยู่ในสภาพพร้อมให้บริการ การบริการบนภาคพื้นมีคุณภาพและมาตรฐาน จำนวน เที่ยวบินมีจำนวน เหมาะสมในแต่ละเส้นทางการบิน แบรินด์ของสายการบินไทยสมายล์มีความ น่าเชื่อถือ และช่องทางในการซื้อ บัตรโดยสารมีความพร้อมให้บริการตลอดเวลา

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกลงใช้บริการ สายการบินไทยสมายล์ (Thai Smile Airways) จากผลการวิจัย พบว่า ค่าสถิติ T-Test มีค่า sig เท่ากับ 0.014 ซึ่งน้อยกว่าค่าระดับ นัยสำคัญที่กำหนดคือ $\alpha = 0.05$ จึงสามารถ ยอมรับ สมมติฐานที่ 13 สามารถตีความได้ว่า ปัจจัย ด้านช่องทาง การจัดจำหน่ายส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกลงใช้บริการสายการบินไทยสมายล์ (Thai Smile Airways) โดย ผู้บริโภคจะตัดสินใจเลือกลงใช้บริการสายการบินไทยสมายล์ (Thai Smile Airways) ถ้าช่องทางในการซื้อและ ช่องทางในการชำระบัตรโดยสารมีความหลากหลาย และช่องทาง ในการซื้อบัตรโดยสารผ่านระบบออนไลน์ สามารถใช้บริการได้ง่าย

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพส่งผลต่อการ ตัดสินใจเลือกลงใช้บริการสายการ บินไทยสมายล์ (Thai Smile Airways) จากผลการวิจัย พบว่า ค่าสถิติ T-Test มีค่า sig เท่ากับ 0.028 ซึ่ง น้อยกว่าค่าระดับ นัยสำคัญที่กำหนดคือ $\alpha = 0.05$ จึงสามารถ ยอมรับ สมมติฐานที่ 12 สามารถตีความได้ว่า ปัจจัย ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ในส่วนของเครื่องแบบพนักงานมีความสวยงาม เหมาะสม และสัญลักษณ์ของสายการบินแสดงถึงความมีเอกลักษณ์ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกลงใช้บริการสาย การบินไทยสมายล์ (Thai Smile Airways)

สำหรับการศึกษาความแตกต่างและการทดสอบสมมติฐานของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ด้วย เทคนิค Independent-Samples T-Test และ One-Way ANOVA โดยพิจารณาที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันส่งผลต่อการตัดสินใจ เลือกลงใช้บริการของสายการบินไทยสมายล์ (Thai Smile Airways) ที่แตกต่างกัน จากการวิจัย พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกลงใช้บริการของสายการบินไทย สมายล์ (Thai Smile Airways)

จากการรวบรวมข้อมูลในแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์พบว่า โปรโมชันของสายการบินไม่จูงใจต่อ ผู้ใช้บริการ การส่งเสริมการตลาดของสายการบินที่จะประชาสัมพันธ์ยังไม่มีประสิทธิภาพที่ดีพอ จึงทำให้ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ยังไม่ทราบถึงรายละเอียดของผลิตภัณฑ์บริการช่วงเวลาของโปรโมชันต่างๆหรืออาจยังมี ข้อสงสัยอยู่ ต้องมีการสอบถามจากพนักงานเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งผลิตภัณฑ์บริการเช่นเงื่อนไขการเดินทางเป็นหมู่ คณะ เงื่อนไขบัตรผู้สูงอายุและข้าราชการ เป็นต้น โดยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมในการเลือก ใช้ บริการสายการบินคือ ด้านบุคลากรและด้านส่งเสริมการตลาด

การประมวลสภาพแวดล้อมโดยใช้ SWOT Analysis

เพื่อวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค ในการดำเนินงานของบริษัท

จุดแข็ง (Strength)

- S1 สายการบินเป็นบริษัทที่มีความมั่นคง มีมาตรฐาน เปิดให้บริการมาอย่างยาวนาน
- S2 สามารถรักษารฐานลูกค้าเดิมได้อย่างเหนียวแน่น
- S3 มีการแบ่งหน้าที่งานอย่างชัดเจน
- S4 มีพนักงานที่ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริการ

จุดอ่อน (Weakness)

- W1 บริษัทยังไม่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักของลูกค้า ขาดช่องทางในการสื่อสารกับลูกค้ารายใหม่ๆ
- W2 การบริการยังไม่ Full Service ได้เต็มที่ และหน้าเว็บไซต์ยังใช้งานยุ่งยาก
- W3 พนักงานภายในบริษัทมีจำนวนไม่เพียงพอต่องาน
- W4 ขาดการประชุมหรือแนวทางการดำเนินงานภายในของบริษัทอย่างต่อเนื่อง
- W5 ไม่มีกฎข้อตกลงกับเอ้าท์ซอส หรือบริษัทที่ต้องติดต่อเกี่ยวกับงานต่างๆอย่างเป็นรูปธรรม

โอกาส (Opportunity)

- O1 ผู้ใช้อินเตอร์เน็ตเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ น่าจะเป็น ช่องทางในการเพิ่มลูกค้า ซึ่งเป็นที่มาของรายได้
- O2 ค่านิยมของคนที่ยอมจ่ายแพง เพื่อให้ได้รับคุณภาพที่ดีเยี่ยมจากการเดินทาง
- O3 เทคโนโลยีมีประสิทธิภาพมากขึ้น แต่สามารถหาซื้อได้ในราคาที่ถูกลง
- O4 การค้าเสรีอาเซียน สามารถที่ขยายฐานลูกค้าเพิ่มขึ้น

อุปสรรค (Threat)

- T1 คู่แข่งขันมีเป็นจำนวนมาก
- T2 เศรษฐกิจชะลอตัวราคาน้ำมันขึ้น-ลงตลอดเวลา ยากต่อการคำนวณค่าใช้จ่ายภายในบริษัท

การใช้ TOWS Matrix ในการค้นหาทางเลือกเพื่อกำหนดแนวทางแก้ไข

จากการวิเคราะห์ SWOT Analysis ขององค์กรสามารถนำมาค้นหาทางเลือกเพื่อที่จะกำหนดแนวทางแก้ไขในแต่ละทางเลือกดังต่อไปนี้

	<p>จุดแข็ง (Strength)</p> <ul style="list-style-type: none"> • S1 สายการบินเป็นบริษัทที่มีความมั่นคง มีมาตรฐาน เปิดให้บริการมาอย่างยาวนาน • S2 สามารถรักษาระดับลูกค้าเดิมได้อย่างเหนียวแน่น • S3 มีการแบ่งหน้าที่งานอย่างชัดเจน • S4 มีพนักงานที่ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริการ 	<p>จุดอ่อน (Weakness)</p> <ul style="list-style-type: none"> • W1 ขาดช่องทางในการสื่อสารกับลูกค้ารายใหม่ๆ ที่สนใจ • W2 การบริการยังไม่ Full Service ได้เต็มที่ หน้าเว็บไซต์ยังใช้งานยุ่งยาก • W3 พนักงานภายในบริษัทมีจำนวนไม่เพียงพอต่องาน • W4 ขาดการประชุมหรือแนวทางการดำเนินงานภายในของบริษัทอย่างต่อเนื่อง • W5 ไม่มีกฎข้อตกลง เป็นรูปธรรม
<p>โอกาส (Opportunity)</p> <ul style="list-style-type: none"> • O1 ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทยมีมากเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ • O2 ค่านิยมของผู้บริโภคที่ยอมจ่ายแพง เพื่อให้ได้รับคุณภาพที่ดีเยี่ยมจากการเดินทาง สายการบินไทยสมายล์ก็มีสิ่งนั้นรองรับความต้องการ • O3 เทคโนโลยีมีประสิทธิภาพมากขึ้น แต่สามารถหาซื้อได้ในราคาที่ถูกลง • O4 การค้าเสรีอาเซียน สามารถที่ขยายฐานลูกค้าเพิ่มขึ้น 	<p>กลยุทธ์เจาะและขยายตลาด (SO Strategy)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. เพิ่มการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต Social Network (S3, O1) 2. ขยายตลาดโดยมุ่งเป้าหมายกลุ่มใหม่ๆ (S2, O2) 	<p>กลยุทธ์ปรับปรุงกระบวนการภายใน (WO Strategy)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ใช้เทคโนโลยีให้เหมาะสม เพื่อควบคุมค่าใช้จ่ายของบริษัท (W1, W2, O3) 2. เพิ่มจำนวนพนักงานให้ตรงกับงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อประสิทธิภาพในการทำงานของแต่ละบุคคล (W3, O4) 3. วางแผนระบบงานอย่างเป็นขั้นเป็นตอน (W1, W5, O2, O4)
<p>อุปสรรค (Threat)</p> <ul style="list-style-type: none"> • T1 คู่แข่งขันมีเป็นจำนวนมาก • T2 เศรษฐกิจชะลอตัว 	<p>กลยุทธ์พัฒนาบุคลากร (ST Strategy)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. เสริมสร้างทักษะให้กับแรงงาน (S5, T1) 	<p>กลยุทธ์ปิดรอยรั่ว (WT Strategy)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. สรรองค่าใช้จ่ายส่วนกลางไว้เพื่อเหตุฉุกเฉิน (W1, T1, T3) 2. สร้างแรงงานของบริษัทขึ้นมาเอง

	2.จัดสัมมนา อบรม หรือกิจกรรม ละลายพฤติกรรมของคนในบริษัท (S4, T1)	(W3, T5)
--	--	----------

อภิปรายผลการวิจัย

ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินไทยสมายล์ (Thai Smile Airways)

จากผลงานวิจัยในปัจจุบันด้านลักษณะประชากรศาสตร์ สามารถแบ่งสัดส่วนทางเพศออกเป็น เพศชาย ร้อยละ 51.1 และเพศหญิงร้อยละ 48.9 ซึ่งอายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 31-40 ปีคิดเป็นร้อยละ 51.1 มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 73 และเป็นกลุ่มที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 73.2 ซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 30,001-45,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 51.4

ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการใช้บริการต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินไทยสมายล์ (Thai Smile Airways)

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของกลุ่มตัวอย่าง สามารถสรุปพฤติกรรมการใช้บริการสายการบินไทยสมายล์ (Thai Smile Airways) โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีความถี่ในการใช้บริการสายการบินไทยสมายล์ (Thai Smile Airways) ประมาณ 1-2 ครั้งต่อปีคิดเป็นร้อยละ 65 รองลงมาคือ 3-4 ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ 29 โดยมีวัตถุประสงค์ในการเดินทางโดยใช้บริการสายการบินไทยสมายล์ (Thai Smile Airways) คือ เพื่อการท่องเที่ยว คิดเป็นร้อยละ 62 รองลงมาคือ เพื่อทำงานหรือติดต่อธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 19 ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีการใช้จ่ายในการเดินทางกับสายการบินไทยสมายล์ (Thai Smile Airways) ต่อครั้งอยู่ที่ 4,000-6,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 46 รองลงมาคือ ใช้จ่ายครั้งละ 2,000-4,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26 โดยส่วนมากมีการเดินทางพร้อมกับคู่สมรสหรือแฟน คิดเป็นร้อยละ 44 รองลงมาคือ เดินทางร่วมกับพ่อแม่หรือญาติพี่น้อง คิดเป็นร้อยละ 24 และในการเดินทางแต่ละครั้งมีการเลือกซื้อบัตรโดยสารผ่านช่องทางเว็บไซต์ของสายการบินไทยสมายล์ (Thai Smile Airways) ที่สุด คิดเป็นร้อยละ 80 รองลงมาคือซื้อบัตรโดยสารผ่านเคาน์เตอร์ของสายการบิน คิดเป็นร้อยละ 10 พร้อมกับชำระค่าบัตรโดยสารผ่านช่องทางบัตรเครดิตมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 79 รองลงมาคือ ชำระค่าบัตรโดยสารผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส คิดเป็นร้อยละ 18 และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีเหตุผลที่เลือกใช้บริการของสายการบินไทยสมายล์ (Thai Smile Airways) อันดับแรกคือ การให้บริการของพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 30.10 รองลงมาคือ ชื่อเสียงของสายการบินเส้นทางการบินที่มีความหลากหลาย คิดเป็นร้อยละ 27.53 และร้อยละ 23.4 ตามลำดับ

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินไทยสมายล์ (Thai Smile Airways)

จากผลการวิจัย ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินไทยสมายล์ (Thai Smile Airways) มีทั้งหมด 6 ปัจจัย โดยเรียงลำดับจากค่าสัมประสิทธิ์ของสมการถดถอย (Beta Coefficient) จากมากไปน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านกระบวนการ ความสะอาดภายในเครื่องบิน ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านการตลาด และราคาที่เหมาะสมกับการบริการ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และความพร้อมของช่องทางในการซื้อบัตรโดยสาร ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ซึ่งสามารถอธิบายเพิ่มเติมได้ ดังนี้

ปัจจัยด้านกระบวนการ ความสะอาดภายในเครื่องบิน แสดงให้เห็นว่า ผู้บริโภคมีการให้ความสำคัญกับกระบวนการตั้งแต่จองและชำระบัตรโดยสารที่ต้องมีความถูกต้อง พร้อมกับแจ้งรายละเอียดราคาบัตรโดยสารและค่าใช้จ่ายๆ อื่นที่เหมาะสม และหากไม่ถูกต้องก็ต้องมีกระบวนการในการเปลี่ยนหรือคืนบัตรโดยสารที่รวดเร็ว และเมื่อมาเริ่มใช้บริการตั้งแต่เริ่มการเช็คอินการรอขึ้นเครื่อง ไปจนถึงการรอรับสัมภาระที่ต้องมีความรวดเร็ว พร้อมกันนั้นภายในเครื่องบินที่ให้บริการก็ต้องมีความสะอาดด้วย เนื่องจากผู้โดยสารที่เลือกใช้บริการเดินทางโดยเครื่องบินส่วนใหญ่ต้องการความสะดวกรวดเร็วในการเดินทาง หากมีกระบวนการที่ดีหรือมีปัญหาแต่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วจะส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของสายการบินไทยสมายล์ (Thai Smile Airways) ด้วย ปัจจัยด้านบุคลากร ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของสายการบินไทยสมายล์ (Thai Smile Airways) ซึ่งประกอบไปด้วย พนักงานมีความเข้าใจ และความรู้ที่จะสามารถให้ข้อมูลแก่ผู้โดยสารได้เป็นอย่างดี อีกทั้งให้ความช่วยเหลือกับผู้โดยสารเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น และมีการให้บริการด้วยความเต็มใจ เป็นมิตร มีอัธยาศัยดี รวมไปถึงนักบินที่ต้องมีทักษะในการควบคุมเครื่องบินได้เป็นอย่างดี เนื่องจาก สายการบินไทยสมายล์ (Thai Smile Airways) ดำเนินธุรกิจประเภทธุรกิจการให้บริการ ผู้ที่เป็นสื่อสำคัญที่จะส่งมอบการบริการที่ดีในทุกๆ ด้านไปสู่ผู้โดยสาร คือ พนักงานของสายการบิน ซึ่งพนักงานที่ต้องมีการพบหรือสื่อสารกับผู้โดยสารโดยตรงมีส่วนที่จะสร้างความประทับใจ ความรู้สึกดีและความพึงพอใจ อันมีผลกระทบอย่างมากกับผู้โดยสารในด้านคุณภาพในการให้บริการ ซึ่งท้ายที่สุดนำไปสู่การตัดสินใจใช้บริการในครั้งต่อไปด้วย

ปัจจัยด้านการตลาด และราคาที่เหมาะสมกับการบริการ แสดงให้เห็นว่า ผู้บริโภคมีการให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพของสายการบินที่สามารถดึงดูดความสนใจ พร้อมกับการจัดโปรโมชั่นของราคาบัตรโดยสารที่มีความน่าสนใจ มีความเหมาะสมกับการบริการและมีความต่อเนื่องโดยผ่านสื่อต่างๆ อย่างทั่วถึง การให้สิทธิพิเศษสำหรับสมาชิกที่มีความน่าสนใจ พร้อมกับจำนวนแคนเตอร์จำหน่ายบัตรโดยสารที่ต้องมีเพียงพอต่อการให้บริการ เนื่องจาก ในการตัดสินใจที่จะใช้บริการในแต่ละครั้ง ผู้โดยสารต้องการความคุ้มค่าที่ผู้โดยสารได้รับ

เมื่อใช้บริการสูงกว่าราคาของบัตรโดยสาร โดยพิจารณาจากราคาบัตรโดยสารมีความเหมาะสมกับการบริการที่ได้รับหรือไม่ซึ่งหมายถึงคุณภาพจากการบริการที่ได้รับจากสายการบินมีราคาเปรียบเทียบที่ถูกกว่าสายการบินอื่น

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และความพร้อมของช่องทางในการซื้อบัตรโดยสารแสดงให้เห็นว่า ความปลอดภัยในการเดินทางในแต่ละเที่ยวบิน พร้อมกับสภาพแวดล้อมภายในเครื่องบินที่พร้อมให้บริการ การให้บริการภาคพื้นที่มีมาตรฐานและคุณภาพ จำนวนเที่ยวบินมีจำนวนเหมาะสมในแต่ละเส้นทาง แบรินด์ของสายการบินที่มีความน่าเชื่อถือ และช่องทางการซื้อบัตรที่มีความพร้อมตลอดเวลา เป็นสิ่งที่ผู้บริโภคให้ความสำคัญกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการของสายการบินไทยสมายล์ (Thai Smile Airways) เนื่องจาก การเดินทางด้วยเครื่องบินเป็นระบบขนส่งที่มีความรวดเร็วในการเดินทาง หากเกิดข้อผิดพลาดที่ไปสู่ความไม่ปลอดภัยอาจก่อให้เกิดอุบัติเหตุที่รุนแรงกว่าการเดินทางโดยระบบขนส่งอย่างอื่น ถึงแม้อัตราการเกิดอุบัติเหตุจะน้อยกว่าระบบขนส่งอื่นๆ แต่หากเกิดอุบัติเหตุในแต่ละครั้งจะนำไปสู่ความเสียหายอย่างมากทั้งชีวิตและทรัพย์สิน ดังนั้นผู้โดยสารจึงต้องมีความกังวลถึงความปลอดภัยในการเดินทางโดยเครื่องบินเป็นอย่างมาก ซึ่งแบรินด์ของสายการบินไทยสมายล์ (Thai Smile Airways) มีความน่าเชื่อถือที่ดี ส่วนหนึ่งมาจากอัตราการเกิดอุบัติเหตุที่ส่งผลเสียหายต่อชีวิตและทรัพย์สินมีน้อย แม้จะมีเที่ยวบินจำนวนมากในแต่ละเส้นทางการบินอันเนื่องมาจากมาตรฐานการและคุณภาพในการให้บริการตั้งแต่ภาคพื้น และสภาพแวดล้อมภายในเครื่องบินก็อยู่ในสภาพพร้อมให้บริการ และในส่วนช่องทางการซื้อบัตรที่ต้องมีความพร้อมให้บริการตลอดเวลานั้นก็เพื่อให้ผู้โดยสารสามารถที่จะเลือกใช้บริการในเที่ยวบินที่มีจำนวนมากในแต่ละเส้นทางได้ทุกเวลา

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย แสดงให้เห็นว่า ช่องทางการซื้อบัตรหรือชำระบัตรโดยสารที่มีความหลากหลาย สามารถทำผ่านระบบออนไลน์ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และง่ายส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของสายการบินไทยสมายล์ (Thai Smile Airways) เนื่องจากช่องทางการจัดจำหน่ายเป็นขั้นตอนที่เมื่อผู้บริโภคตัดสินใจที่จะใช้บริการของสายการบินไทยสมายล์ (Thai Smile Airways) แล้วจะทำการซื้อบัตรโดยสารเพื่อนำไปสู่การใช้บริการจริง โดยถ้าหากขั้นตอนในส่วนนี้เริ่มตั้งแต่การจองซื้อบัตรโดยสารและชำระเงินค่าบัตรโดยสารมีช่องทางที่หลากหลาย สามารถเข้าถึงได้ง่ายใช้งานได้ง่าย และเข้าถึงบริการในส่วนนี้ได้ทุกที จะทำให้ผู้โดยสารตัดสินใจใช้บริการสายการบินไทยสมายล์ (Thai Smile Airways) ได้ง่ายขึ้น

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ประกอบไปด้วยรูปแบบพนักงานมีความสวยงาม เหมาะสมและสัญลักษณ์ของสายการบินแสดงถึงความมีเอกลักษณ์ เนื่องจากสิ่งแวดล้อมเหล่านี้เป็นสิ่งที่สามารถสร้างความประทับใจแรก (First Impression) ให้กับผู้โดยสารที่ตัดสินใจใช้บริการสายการบินไทยสมายล์ (Thai Smile Airways) ได้ ซึ่งจะทำให้ผู้โดยสารเกิดความสบายใจและสบายตาตลอดการใช้บริการ

สำหรับการศึกษาความแตกต่างและการทดสอบสมมติฐานของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ด้วยเทคนิค Independent-Samples T-Test และ One-Way ANOVA โดยพิจารณาที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของสายการบินไทยสมายล์ (Thai Smile Airways) ที่แตกต่างกัน จากการวิจัย พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของสายการบินไทยสมายล์ (Thai Smile Airways)

จากการศึกษางานค้นคว้าอิสระครั้งนี้ สามารถทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินไทยสมายล์ (Thai Smile Airways) ทั้งปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ซึ่งผู้ประกอบการสายการบินสามารถที่จะนำข้อมูลของผลการศึกษานี้ไปเป็นแนวทางในการปรับกลยุทธ์ทางการตลาดให้เกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพื่อสร้างรายได้เปรียบเชิงการแข่งขันกับคู่แข่งในธุรกิจสายการบิน และพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการได้มากที่สุด จึงขอสรุปข้อเสนอแนะต่อผู้ประกอบการสายการบินไทยสมายล์ (Thai Smile Airways) ตามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินไทยสมายล์ (Thai Smile Airways) ดังนี้

1. กลยุทธ์เจาะและขยายตลาด (SO Strategy) โดยการเพิ่มการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต Social Network ให้เป็นที่รู้จักในวงกว้าง บุคคลที่สนใจอาจใช้คำค้นหาผ่านเสิร์ชเอนจิน อย่าง google หรืออะไรก็ตาม ทางบริษัท จะต้องเพิ่มข้อมูลเนื้อหาในส่วนนี้ โดยอาจประกาศรับสมัครพนักงานเพิ่มเติมในตำแหน่งนี้ โดยเฉพาะ และต่อยอดจากการประชาสัมพันธ์แล้วคือการขยายตลาด โดยมุ่งไปยังเป้าหมายกลุ่มใหม่ๆ จากเดิม ลูกค้ายของบริษัทจะเป็นคนวัยกลางคน เราก็ขยายฐานลูกค้าให้เริ่มตั้งแต่วัยรุ่นที่ชอบเดินทางท่องเที่ยว ซึ่งในส่วนนี้ ทางบริษัทต้องคิดโปรโมชั่นไว้รองรับเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า

2. กลยุทธ์ปรับปรุงกระบวนการภายใน (WO Strategy) ในกลยุทธ์เชิงแก้ไขนี้ ทางบริษัทควรที่จะใช้เทคโนโลยีให้เหมาะสมกับปริมาณของงานที่ได้รับมอบหมายที่มีอยู่ในมือ ปริมาณของจำนวนเงินงบประมาณเพื่อควบคุมค่าใช้จ่ายของบริษัท เช่น ได้รับงานมาหลักสิบ แต่มีค่าดำเนินการภายในเป็นหลักร้อย ก็ถือว่าได้ไม่คุ้มเสีย ดังนั้น การใช้เทคโนโลยีของบริษัท มีส่วนที่ต้องดำเนินการทั้ง 2 ส่วน ทั้งในส่วนของออฟฟิศ (สำนักงาน) และสนามบิน (หน้างาน) ซึ่งอธิบายได้ดังนี้

- 1) เทคโนโลยีภายในสำนักงาน หรือในส่วนของออฟฟิศ คือที่ติดต่อ ประสานงาน และเอกสารทั้งหลาย ซึ่งแน่นอนว่าจะต้องมีการใช้คอมพิวเตอร์ เครื่องปริ้นเตอร์ ฯลฯ ซึ่งคิดว่าหากควบคุมค่าใช้จ่ายในส่วนนี้ได้ ก็จะสามารถลดต้นทุนในส่วนของอุปกรณ์สำนักงานลงได้

- 2) เทคโนโลยีภายนอกสำนักงาน หน้างานในสนามบิน สิ่งที่เป็นเทคโนโลยีคือวัสดุอุปกรณ์ที่มีนวัตกรรมใหม่ หากทางบริษัท เลือกใช้เทคโนโลยีที่ดี มีประสิทธิภาพ ก็จะเป็นประโยชน์กับตัวบริษัทเองจากการวิเคราะห์จุดอ่อนกับโอกาสอีกหนึ่งเรื่องคือ การเพิ่มจำนวนพนักงานให้ตรงกับงานที่เกี่ยวข้อง ก็เพื่อเพิ่ม

ประสิทธิภาพในการทำงานของแต่ละบุคคล เพราะหากให้พนักงานคนเดียวทำพร้อมกันหลายตำแหน่ง คาดว่างานที่ได้ออกมาคงไม่ได้ดี

3. กลยุทธ์พัฒนาบุคลากร (ST Strategy) บุคลากรภายในองค์กรเป็นบุคคลสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ ดังนั้น การดูแล บุคลากร พัฒนาทักษะ จัดอบรม ให้ความรู้ แก่เขา เขาจะได้นำสิ่งเหล่านั้นมาใช้ในหน้าที่การงานต่อไป และทุกโอกาสที่เหมาะสม ควรจะมีการจัดสัมมนา หรือกิจกรรมละลายพฤติกรรมของ คนในบริษัท เพื่อให้แต่ละคนแต่ละหน้าที่เข้าใจในงานที่ทำซึ่งกันและกัน และการจัดกิจกรรม เหล่านี้ เพื่อให้พนักงานมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับบริษัท

4. กลยุทธ์ปิดรอยรั่ว (WT Strategy) จากการวิเคราะห์จุดอ่อนและอุปสรรคในการดำเนินงานของบริษัท เรื่อง ของค่าใช้จ่าย ระบบการเงินมีปัญหา ดังนั้น การสำรองค่าใช้จ่ายส่วนกลางไว้เพื่อเหตุฉุกเฉิน เหตุ กะทันหัน หรือการมีเงินประกันสำรองไว้ และอีกหนึ่งปัญหาหลักคือจำนวนพนักงานระดับล่างขาดแคลน พนักงานที่อยู่ได้นานมีน้อยลง บริษัทจึงจำเป็นต้องสร้างแรงงานขึ้นมาเอง โดยอาจจะบรรจุให้เป็นพนักงานประจำ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ประกอบการ

จากการศึกษางานศึกษาครั้งนี้ สามารถทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินไทยสมายล์ (Thai Smile Airways) ทั้งปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ซึ่งผู้ประกอบการสายการบินสามารถที่จะนำข้อมูลของผลการศึกษาเหล่านี้ไปเป็นแนวทางในการปรับกลยุทธ์ทางการตลาดให้เกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพื่อสร้างความได้เปรียบเชิงการแข่งขันกับคู่แข่งในธุรกิจสายการบิน และพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการให้ตรงกับ ความต้องการของผู้ใช้บริการได้มากที่สุด ผู้ศึกษาขอสรุปข้อเสนอแนะต่อผู้ประกอบการสายการบินไทยสมายล์ (Thai Smile Airways) ตามปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินไทยสมายล์ (Thai Smile Airways) ดังนี้

สำหรับผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับพนักงานหรือบุคลากรของบริษัท เนื่องจาก พนักงานหรือบุคลากรทั้งหมดของสายการบินไทยสมายล์ (Thai Smile Airways) ที่รวมถึง ผู้บริหาร พนักงานที่ให้บริการ โดยตรงกับผู้โดยสาร พนักงานให้หน่วยงานสนับสนุนต่างๆ ที่ส่งผล โดยรวมต่อคุณภาพของการให้บริการของสายการบิน ดังนั้น ผู้ประกอบการของสายการบินควรที่จะให้ความสำคัญเริ่มตั้งแต่กำหนดนโยบายในการเริ่มคัดเลือกบุคลากรหรือพนักงานในทุกระดับ กระบวนการในการฝึกอบรม การให้บริการ เนื่องจากพนักงานเหล่านี้เป็นผู้ที่มีความใกล้ชิดกับผู้ใช้บริการ จึงต้องมีอัธยาศัยดี มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี การความเต็มใจในการให้บริการ มีความกระตือรือร้นในการ ให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารเมื่อต้องการข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการ และยังสามารถให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม หากผู้ใช้บริการมีความสงสัย ซึ่งส่งผลทำให้ผู้โดยสารเกิดความประทับใจ และเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการเพิ่มมากขึ้น

สำหรับผู้ประกอบการควรให้มีการให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมทาง การตลาดของสายการบิน ควรมีการโฆษณาหรือประชาสัมพันธ์ทางสื่อต่างๆ ให้เกิดความโดดเด่นและเป็นที่สนใจ เพื่อจูงใจผู้บริโภค ให้นำไปสู่การตัดสินใจใช้บริการสายการบินไทยสมายล์ (Thai Smile Airways) และรวมไปถึงการบริการ ความสัมพันธ์กับลูกค้าของสายการบินเดิมให้มีความจงรักภักดีต่อ แบรินด์มากขึ้น และขยายไปยังฐานลูกค้า ใหม่ ดังนั้นจึงควรมีการวิเคราะห์หาความต้องการในการใช้บริการโดยสารโดยเครื่องบินและหาวิธีการ ตอบสนองเพื่อทำให้ผู้บริโภคตัดสินใจใช้บริการสายการบินไทยสมายล์ (Thai Smile Airways) แต่สายการบินก็ ยังมีความจำเป็นจะต้องปรับระดับความ คาดหวังของผู้บริโภคให้ลดลงเท่ากับระดับที่สายการบินสามารถ ให้บริการได้ โดยการสื่อสารข้อมูลที่มี เนื้อที่ชัดเจน ตรงไปตรงมา

ข้อเสนอแนะงานวิจัยต่อเนื่อง

1. ควรศึกษาเพิ่มเติมในปัจจัยตัวอื่นๆ ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบิน ไทยสมายล์ (Thai Smile Airways) เพื่อให้ผู้ประกอบการสายการบินสามารถนำข้อมูลงานวิจัยไป ประยุกต์ใช้ในการปรับ หรือวางแผนกลยุทธ์ เพื่อรักษาฐานลูกค้าเดิมไว้ได้ รวมถึงขยายฐานลูกค้าในอนาคต
2. ควรมีการเก็บรวบรวมข้อมูลในหลากหลายช่องทาง นอกจากการกระจายแบบสอบถาม ทางออนไลน์เป็นหลัก เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่หลากหลาย และสามารถนำไปวิเคราะห์ และขยาย ผลเพื่ออธิบายข้อมูลเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินสายการบินไทยสมายล์ (Thai Smile Airways)

เอกสารอ้างอิง

- บริษัท การบินไทย จำกัด มหาชน. รายงานประจำปี 2561. www.thaiairways.com. ธันวาคม 2562.
- ปองพล นิกรกิตติโกศล. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสของผู้ใช้บริการใน เขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี. 2557.
- รัฐนันท์ พุกภักดี. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชาวไทยที่มีต่อสายการบินไทย. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ คณะศิลปศาสตร์ สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม การบริการและการท่องเที่ยว. 2558.
- สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย. รายงานสภาวะอุตสาหกรรมการบินแห่งประเทศไทย พ.ศ.2561. <https://www.caat.or.th>. 17 พฤษภาคม 2562.
- Kotler, P., & Keller, L.. **Marketing Management**. 14th ed. New Jersey: Pearson Education. 2012.

พุทธวิธีการจัดการเรียนการสอนในช่วงวิกฤติโควิด-19

ฐิติพร สะสม

Thitiporn Sasom

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

วิทยาลัยสงฆ์นครน่าน เฉลิมพระเกียรติฯ

E-Mail : Dang1981@windowslive.com

บทคัดย่อ

บทความนี้มีจุดมุ่งหมายที่จะนำเสนอหลักพุทธธรรมมาประยุกต์ใช้ในการจัดการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21 ตลอดจนรูปแบบการจัดการเรียนการสอนของประเทศไทย ในสถานการณ์ที่มีการเกิดโรคระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ หรือ “โควิด-19” (COVID-19) ที่ส่งผลกระทบต่อทางด้านเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และระบบการศึกษาของประเทศไทยและต่างประเทศ ด้วยความท้าทายในการเปลี่ยนแปลงครั้งนี้ ไม่ใช่แค่การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า แต่เป็นการ “เปลี่ยนวิกฤติให้เป็นโอกาส” ในการพัฒนาคุณภาพการจัดการเรียนการสอนของไทย ด้วยการพัฒนามาตรการการเรียนรู้ของไทยที่ไม่ได้ปรับแค่กระบวนการเรียนรู้ในห้องเรียน แต่ต้องปรับใหญ่ทั้งระบบการเรียนรู้ วิธีการ กลยุทธ์ให้เชื่อมโยงกับการเรียนรู้ในรูปแบบใหม่หรือที่เรียกว่า e-Learning กล่าวคือ e-Learning เป็นการเรียนการสอนในลักษณะการถ่ายทอดเนื้อหากระทำผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น เครือข่ายอินเทอร์เน็ต อินทราเน็ต เอ็กชทราเน็ต หรือทางสัญญาณโทรศัพท์ หรือสัญญาณดาวเทียม เป็นต้น ซึ่งประกอบด้วยผู้เรียน สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และครูผู้สอน การนำหลักพุทธธรรมมาประยุกต์ใช้ในการจัดการเรียนการสอน จะช่วยให้การจัดการเรียนการสอนมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ผู้เรียนมีทักษะกระบวนการทั้งทางด้านพุทธิพิสัย จิตพิสัย และทักษะพิสัย แท้จริงแล้วการจัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์ในศตวรรษที่ 21 เราบูรณาการหลักพุทธธรรมนำมาใช้ในการจัดการเรียนการสอนโดยที่เราไม่รู้ตัว แม้ว่าเกิดวิกฤตการณ์ฉันทใด การศึกษาก็ยังต่อเนื่องฉันทนั้น

คำสำคัญ : พุทธวิธี, การจัดการเรียนการสอน

บทนำ

ในปัจจุบันประเทศต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญทั้งระดับโลกและระดับประเทศ ที่ส่งผลกระทบต่อการพัฒนาประเทศ การคำนึงถึงภัยที่คุกคามในสถานการณ์ปัจจุบันในการเกิดโรคระบาดจากเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ประเทศไทยคือหนึ่งในประเทศกลุ่มเสี่ยงที่กำลังต่อสู้กับการระบาดของไวรัสโคโรนาสายพันธุ์

ใหม่ หรือ “โควิด-19” (COVID-19) ข้อมูลองค์การอนามัยโลก ณ วันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2563 พบมีรายงานการระบาดของโรครวม 35 ประเทศ 2 เขตบริหารพิเศษ ได้แก่ จีน ฮองกง มาเก๊า ไต้หวัน เกาหลีใต้ อิตาลี ญี่ปุ่น สิงคโปร์ อิหร่าน อเมริกา ไทย มาเลเซีย ออสเตรเลีย เวียดนาม เยอรมัน สหราชอาณาจักร สหรัฐอาหรับเอมิเรตส์ ฝรั่งเศส แคนาดา ฟิลิปปินส์ อินเดีย สเปน รัสเซีย อิสราเอล สวีเดน ศรีลังกา เนปาล เลบานอน อิรัก ฟินแลนด์ อียิปต์ กัมพูชา เบลเยียม อัฟกานิสถาน บารเรน คูเวต และ โอมาน องค์การอนามัยโลกได้ประเมินสถานการณ์และเห็นว่าการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 แพร่กระจายได้อย่างรวดเร็วจนน่ากังวล ในวันที่ 30 มกราคม 2563 องค์การอนามัยโลกจึงได้ประกาศให้โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เป็นภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขระหว่างประเทศ (Public Health Emergency of International Concern) และแนะนำทุกประเทศให้เร่งรัดการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรค¹ โรคระบาดดังกล่าวส่งผลกระทบต่อเป็นวงกว้าง โดยเฉพาะอย่างยิ่งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และสาธารณสุข และจะพุดถึงไม่ได้คือ ผลกระทบที่เกิดขึ้นกับวงการศึกษาของประเทศไทยและต่างประเทศอีกด้วย

จากประสบการณ์การพัฒนาประเทศที่ผ่านมาชี้ให้เห็นว่าประเทศไทยต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ ที่ส่งผลกระทบต่อการพัฒนาประเทศ การคำนึงถึงภัยคุกคามและจุดแข็งที่ใช้ผลักดันการพัฒนาให้ก้าวหน้า รวมทั้งแก้จุดอ่อนที่มีอยู่ไม่ให้เป็นอุปสรรคในการดำเนินงาน จึงจำเป็นต้องมีการประเมินเพื่อพัฒนาศักยภาพเพื่อเตรียมความพร้อมให้แก่คน สังคม และระบบเศรษฐกิจให้มีภูมิคุ้มกันต่อการเปลี่ยนแปลงได้อย่างเหมาะสมจึงจะสามารถพัฒนาประเทศให้ก้าวต่อไปเพื่อประโยชน์สุขที่ยั่งยืนของสังคมไทย ตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงการพัฒนาแบบยั่งยืน จึงมิใช่การพัฒนาที่ให้ความสำคัญเฉพาะการพัฒนาในด้านใดด้านหนึ่งเป็นการเฉพาะ จำเป็นต้องมีการพัฒนาที่เรียกว่าแบบบูรณาการ ซึ่งเน้นการพัฒนาตัวตน สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และธรรมชาติให้มีการผสมผสานกันในการจัดการศึกษาจึงต้องมีความหลากหลายรูปแบบที่ทำให้ผู้เรียนได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาและเรียนรู้มากยิ่งขึ้น โดยจะพัฒนาให้ผู้เรียนคิดเป็น ทำเป็น และแก้ปัญหาเป็น รวมทั้งต้องกล้าคิด กล้าทำ และกล้าตัดสินใจ²

อย่างไรก็ตามบทความนี้จึงมุ่งที่จะเสนอการจัดการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21 ที่บูรณาการหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาอย่างที่เรียกว่า “หลักพุทธธรรม” มาใช้เป็นเครื่องมือในการจัดการเรียนการสอนสู่รูปแบบการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ในสถานการณ์การเกิดโรคระบาดของไวรัสโควิด-19 (COVID-19) ให้ความสอดคล้องกับการปรับเปลี่ยนรูปแบบ และกระบวนการจัดการเรียนการสอนให้เหมาะสมกับวิกฤตการณ์ในปัจจุบัน

¹ กรมควบคุมโรค, คู่มือเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในการตอบโต้ภาวะฉุกเฉิน กรณีการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ในประเทศไทย. https://ddc.moph.go.th/viralpneumonia/File/gothor/G42_1.pdf. (18 เมษายน 2563)

² กรมวิชาการ, พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 และพระราชบัญญัติการศึกษาภาคบังคับ พ.ศ.2545. กรุงเทพฯ : อักษรไทย, 2546. หน้า 2.

ความเป็นมาการจัดการศึกษาของประเทศไทย

การจัดการศึกษาของประเทศไทยมีวิวัฒนาการมาตั้งแต่สมัยโบราณเรื่อยมาจนถึงปัจจุบันด้วยความเชื่อที่ว่าการศึกษาช่วยกำหนดทิศทางของชาติเพื่อพัฒนาคนไทยให้มีความพร้อมที่จะเป็นกำลังสำคัญสำหรับการพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้า ความเป็นมาของการศึกษาไทยมีประวัติที่น่าสนใจแบ่งออกได้ 5 ช่วง ดังนี้

1. การศึกษาของไทยสมัยโบราณ (พ.ศ. 1781 – พ.ศ. 2411)
 - (1) การศึกษาสมัยกรุงสุโขทัย (พ.ศ. 1781 – พ.ศ. 1921)
 - (2) การศึกษาสมัยกรุงศรีอยุธยา (พ.ศ. 1893 – พ.ศ. 2310)
 - (3) การศึกษาสมัยกรุงธนบุรีและกรุงรัตนโกสินทร์ตอนต้น (พ.ศ. 2311 – พ.ศ. 2411)
2. การศึกษาของไทยสมัยปฏิรูปการศึกษา (พ.ศ. 2412 – พ.ศ. 2474)
3. การศึกษาของไทยสมัยการปกครองระบอบรัฐธรรมนูญระยะแรก (พ.ศ. 2475 – พ.ศ. 2491)
4. การศึกษาไทยสมัยพัฒนาการศึกษา (พ.ศ. 2492 – พ.ศ. 2534)
5. การศึกษาสมัยปัจจุบัน (พ.ศ. 2535 – ปัจจุบัน)

การจัดการศึกษาของไทยมีวิวัฒนาการมาโดยตลอด อาจจะเป็นเพราะมีปัจจัยทั้งภายในและภายนอกประเทศทำให้สังคมมีการเปลี่ยนแปลง กล่าวคือ ปัจจัยภายในเกิดจากความต้องการพัฒนาสังคมให้มีความเจริญและทันสมัย ส่วนปัจจัยภายนอกเกิดจากกระแสความเปลี่ยนแปลงของสังคมโลก ทั้งด้านเศรษฐกิจและการเมือง ตลอดจนการติดต่อสื่อสารกันทำให้ประเทศไทยต้องปรับตัวให้ทันสมัย เพื่อความอยู่รอดและประเทศได้เกิดการพัฒนาคู่ทันกับนานาประเทศ ด้วยเหตุผลที่กล่าวมาทำให้การจัดการศึกษาของไทยมีวิวัฒนาการเรื่อยมา ซึ่งเป็นปัจจัยที่ช่วยเสริมความเจริญก้าวหน้าทั้งทางด้านสังคม เศรษฐกิจและการเมืองของชาติให้มั่นคงและเจริญก้าวหน้า³

จากการศึกษาพบว่า การศึกษาของประเทศไทยที่ผ่านมา ยังคงทำหน้าที่เหมือนเครื่องมือที่พัฒนาคนให้มีศักยภาพในด้านต่างๆ เป็นส่วนหนึ่งในการสนับสนุนการแข่งขันของประเทศสู่ความยั่งยืน โดยมีรัฐบาลเป็นผู้ขับเคลื่อนเพื่อให้ทุกคนเข้าถึงการศึกษาอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม อีกทั้งจุดมุ่งหมายของการศึกษายังเป็นไปเพื่อให้คนมีความรู้ มีทักษะ และคุณลักษณะอันพึงประสงค์ พร้อมทั้งจะดำรงชีวิตท่ามกลางการเปลี่ยนแปลง การปฏิรูปการศึกษาของประเทศไทยมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องสู่ความทันสมัย มีระบบ ระเบียบ วิธีการแบบแผน สู่การจัดการศึกษาเพื่อชีวิตและสังคม ที่มุ่งเน้นให้คนไทยได้รับการศึกษาเพื่อสนองความต้องการของตนเอง และนำความรู้ไปประกอบอาชีพให้สอดคล้องกับการเจริญเติบโตของประเทศ ในอนาคตการศึกษาของประเทศไทยทุกภาคส่วนตระหนักเห็นความสำคัญ และพยายามปรับเปลี่ยนเนื้อหา รูปแบบ และวิธีการจัดการเรียนรู้ โดยนำเอาเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในการส่งเสริม สนับสนุนการจัดการศึกษาของไทยให้ทันเทียมกับนานาประเทศ

³ ประไพ เอกอุ้น, การศึกษาไทย. (กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา, 2542), หน้า 75.

รูปแบบการเรียนการสอนของประเทศไทย

รูปแบบการเรียนการสอนแบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือ รูปแบบการเรียนการสอนที่เป็นสากลและรูปแบบการเรียนการสอนและกระบวนการเรียนการสอนของไทย

รูปแบบการเรียนการสอนที่เป็นสากล

รูปแบบการเรียนการสอนที่เป็นสากลได้จัดประเภทตามลักษณะของวัตถุประสงค์เฉพาะ หรือเจตนารมณ์ของรูปแบบ จัดออกเป็น 5 หมวด ดังนี้

1. รูปแบบการเรียนการสอนที่เป็นการพัฒนาด้านพุทธิพิสัย (cognitive domain) เป็นรูปแบบการเรียนการสอนที่มุ่งช่วยให้ผู้เรียนเกิดความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาสาระต่างๆ ซึ่งเนื้อหาสาระนั้นอาจจะอยู่ในรูปของข้อมูล ข้อเท็จจริง มโนทัศน์ หรือความคิดรวบยอด เช่น รูปแบบการเรียนการสอนตามแนวคิดของกาเย

2. รูปแบบการเรียนการสอนที่เน้นการพัฒนาด้านจิตพิสัย (affective domain) เป็นรูปแบบที่มุ่งช่วยพัฒนาผู้เรียนให้เกิดความรู้สึกรัก เคารพ ค่านิยม คุณธรรมและจริยธรรมที่พึงประสงค์ ซึ่งเป็นเรื่องยากแก่การพัฒนาหรือปลูกฝังการจัดการเรียนการสอนตามรูปแบบ การสอนที่เพียงช่วยให้เกิดความรู้ความเข้าใจมักไม่เพียงพอต่อการช่วยให้ผู้เรียนเกิดเจตคติที่ดีได้ จำเป็นต้องอาศัยหลักการและวิธีการอื่นๆ เพิ่มเติม เช่น รูปแบบการเรียนการสอนโดยใช้บทบาทสมมติ รูปแบบการเรียนการสอนตามแนวคิดการพัฒนาจิตพิสัยของ บลูม (Bloom)

3. รูปแบบการเรียนการสอนที่เน้นการพัฒนาด้านทักษะนิสัย (psycho – motor domain) เป็นรูปแบบที่มุ่งช่วยพัฒนาความสามารถของผู้เรียนในด้านการปฏิบัติ การกระทำหรือ การแสดงออกต่างๆ ซึ่งจำเป็นต้องใช้หลักการ วิธีการ ที่แตกต่างไปจากการพัฒนาทางด้าน จิตพิสัยหรือพุทธิพิสัย เช่น รูปแบบการเรียนการสอนตามแนวจัดการพัฒนาทักษะปฏิบัติของซิมพสัน (Simpson)

4. รูปแบบการเรียนการสอนที่เน้นการพัฒนาทักษะกระบวนการ (process skills) รูปแบบนี้เกี่ยวข้องกับทักษะกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับวิธีดำเนินการต่างๆ เช่น การคิด การวิเคราะห์ การอุปนัย การนิรนัย การใช้เหตุผล การคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และการคิดอย่างมีวิจารณญาณหรืออาจเป็นกระบวนการทางสังคม เช่น กระบวนการทำงานร่วมกัน รูปแบบการเรียนการสอนที่เน้นการพัฒนาผู้เรียนตามกระบวนการ เช่น รูปแบบการเรียนการสอน กระบวนการสืบสวน รูปแบบการเรียนการสอนกระบวนการคิด แก้ปัญหาอนาคตตามแนวคิดของทอแรนซ์

5. รูปแบบการเรียนการสอนที่แบบบูรณาการ (intergration) เป็นรูปแบบที่พัฒนาการเรียนรู้ด้านต่างๆ ของผู้เรียนไปพร้อมๆกัน โดยใช้การบูรณาการทั้งทางด้านเนื้อหา สาระและวิธีการ รูปแบบในลักษณะนี้กำลังได้รับความนิยมอย่างมาก เพราะมีความสอดคล้องกับหลักทฤษฎีทางการศึกษาที่มุ่งเน้นการพัฒนารอบด้านหรือการพัฒนาเป็นองค์รวม เช่น รูปแบบการเรียนการสอนทางตรง รูปแบบการเรียนการสอนตามวัฏจักรการเรียนรู้ 4 MAT รูปแบบการเรียนการสอนของการเรียนรู้แบบร่วมมือ

รูปแบบการเรียนการสอนและกระบวนการเรียนการสอนของไทย

รูปแบบการเรียนการสอนและกระบวนการเรียนการสอนของไทยสามารถจัดประเภทและแบ่งรูปแบบการเรียนการสอนตามลักษณะการสร้างแล้วพัฒนา ดังนี้

1. รูปแบบการเรียนการสอนที่พัฒนาขึ้นโดยนักการศึกษาไทย มีดังนี้

- 1.1 รูปแบบการเรียนการสอนทักษะกระบวนการเผชิญสถานการณ์พัฒนาโดย สุมน อมรวิวัฒน์
- 1.2 รูปแบบการเรียนการสอนโดยสร้างศรัทธาและโยนิโสมนสิการ พัฒนาโดย สุมน อมรวิวัฒน์
- 1.3 รูปแบบการเรียนการสอนกระบวนการคิดเป็น เพื่อเป็นการดำรงชีวิตในสังคมไทย หน่วย

ศึกษานิเทศก์ กรมสามัญศึกษา

1.4 รูปแบบการเรียนการสอนโดยยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง โมเดลชิปปา (CIPPA) พัฒนาโดย ทศนา แคมมณี

2. รูปแบบการเรียนการสอนที่พัฒนาโดยนิสิตนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาใน มหาวิทยาลัยต่างๆ เช่น รูปแบบการเรียนการสอนโดยใช้วิธีการจัดกิจกรรมทางภายในการสร้างมโนทัศน์พื้นฐานทางวิทยาศาสตร์สำหรับเด็กก่อนประถมศึกษา พัฒนาโดย เตือนใจ ทองสำริด

3. กระบวนการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอน กระบวนการที่ได้รับความสนใจจากวงการศึกษาไทย ได้แก่ กระบวนการแก้ปัญหาตามหลักอริยสัจ 4 กระบวนการกัลยาณมิตร กระบวนการทางปัญญา กระบวนการคิด กระบวนการสอนค่านิยมและจริยธรรม ทักษะกระบวนการ 9 ชั้น และกระบวนการกลุ่ม เป็นต้น

จะเห็นได้ว่าการเรียนการสอนสากลได้รับการพัฒนาหลักการเรียนการสอนมาจากนักคิดนักการศึกษาของต่างประเทศที่เน้นเป็นการพัฒนาด้านพุทธิพิสัย การพัฒนาด้านจิตพิสัย การพัฒนาด้านทักษะพิสัย การพัฒนาทักษะกระบวนการ และการเน้นบูรณาการ การเรียนการสอนของไทยพัฒนาขึ้นโดยนักการศึกษาไทยมีรูปแบบการเรียนการสอนที่ผสมผสานที่สร้างทักษะกระบวนการคิดบนพื้นฐานทางวิทยาศาสตร์โดยยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลางและเน้นการบูรณาการหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาร่วมด้วย

หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาในการเรียนการสอน

การนำเอาหลักพุทธศาสนามาปรับใช้ในการบริหารงานต่อสังคมปัจจุบัน เพื่อค้นหาการบริหารงานที่ยั่งยืนและดำรงความเป็นมนุษย์ที่จะอยู่ร่วมกัน โดยสันติสุขผ่านหลักพุทธศาสนา และเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อการนำมาใช้ในการบริหารงานในปัจจุบันได้หลักธรรมทางพระพุทธศาสนามาใช้ในการเรียนการสอน วิถีชีวิตและวัฒนธรรมของชาวไทยได้รับการกล่อมเกลามากจากคำสอนของพระพุทธศาสนา ตั้งแต่ยุคแรกๆของประวัติศาสตร์ชาติไทยจนกล่าวได้ว่าวิถีพุทธ คือ วิถีวัฒนธรรมของชาวไทยส่วนใหญ่จนมีความเป็นเอกลักษณ์ที่ทั่วโลกตระหนักและให้การยอมรับ พุทธธรรมหรือพุทธศาสตร์ เป็นองค์ความรู้ที่มุ่งเน้นให้ผู้ศึกษาเข้าใจธรรมชาติของโลกและชีวิตที่แท้จริงและฝึกให้ผู้ศึกษาสามารถดำเนินชีวิตได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ตั้งแต่ระดับการดำเนินงานชีวิตประจำวันของคนทั่วไป คือ การกิน การอยู่ จนถึงระดับการดำเนินชีวิตของนักบวช ผู้มุ่งชีวิตที่บริสุทธิ์และ

ในทุกระดับยังผลให้ผู้ศึกษามีความสุขพร้อมๆ กับการช่วยให้คนรอบข้างและสังคมมีความสุขพร้อมกันไปด้วยอย่างชัดเจน⁴

รูปแบบการเรียนการสอนตามแนวทางพระพุทธศาสนา

รูปแบบการเรียนการสอนตามแนวทางพระพุทธศาสนา หรือพุทธวิธีได้นำหลักธรรมคำสอนสำคัญในทางพระพุทธศาสนา ซึ่งการนำธรรมะหลักธรรมะประกอบมาหลอมรวมกันเพื่อนำไปสร้างรูปแบบการเรียนการสอนแบบพุทธวิธีด้วยเหตุผล จึงเป็นการเรียนการสอนที่เป็นการพัฒนาความสามารถของเด็กปฐมวัยในการคิดแก้ปัญหา ด้วยหลักธรรมทางพุทธศาสนาที่เริ่มต้นจากการมีความตระหนักและมีเจตคติที่ดีต่อการเรียนการสอนนำไปสู่การคิด การแสวงหาความรู้ โดยใช้การคิดแบบแยกคาย ผึกพัฒนากาย จิตใจ และปัญญามีความพยายาม อดทนสู่ความสำเร็จของชีวิต สรพลงด้วยการประยุกต์เอาหลักธรรมและวิธีการทางพระพุทธศาสนาไปใช้ในชีวิตประจำวันและชีวิตจริง ด้วยขั้นตอนการเรียนการสอน 8 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 ขั้นสร้างความตระหนักและเจตคติ ขั้นนี้เป็นขั้นที่ให้แก่เด็กมีความตระหนักในปัญหาและมีเจตคติที่ดีต่อการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ผู้สอนต้องโอกาสเด็กได้สัมผัสกับสิ่งที่เกิดขึ้นในลักษณะรูปธรรมประสบการณ์จริง ของจริง ผู้สอนมีความเป็นกัลยาณมิตร คอยช่วยเหลือ และแนะนำสิ่งที่ดีและถูกต้อง โดยเป็นผู้คอยแนะนำแนวทางที่ดี เสมือนเป็นปัจจัยภายนอกที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของเด็กให้แก่เด็กมีความตระหนักและมีเจตคติต่อการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

ขั้นที่ 2 ขั้นคิดถึงสาเหตุของปัญหา ขั้นนี้เป็นขั้นที่เด็กคิดเหตุผลของปัญหาสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้น ผู้สอนกระตุ้นให้เด็กใช้กระบวนการคิด ซึ่งเป็นปัจจัยภายในตัวเด็ก เพื่อคิดถึงสาเหตุที่เกิดปัญหาต่างๆ อย่างแท้จริง โดยผู้สอนนำประสบการณ์จริง สร้างสถานการณ์จำลอง เล่าเหตุการณ์ต่างพาเด็กไปดูสภาพจริง ฯลฯ เด็กจะได้สัมผัสกับปัญหาเพื่อเป็นการกระตุ้นให้เด็กได้คิดและพิจารณาอย่างพินิจพิเคราะห์

ขั้นที่ 3 ขั้นเสนอและคิดทางเลือก ขั้นนี้ให้เด็กเสนอกิจกรรมในการแก้ปัญหาสิ่งแวดล้อม ด้วยวิธีต่างๆ ผู้สอนเปิดโอกาสให้เด็กแสดงความคิดเห็นในการแก้ปัญหาด้วยวิธีต่างๆ อย่างหลากหลาย ไม่มีผิด ไม่มีถูก ครูคอยช่วยให้เด็กคิดอย่างมีเหตุผลและคิดวิธีแก้ปัญหาต่างๆ ที่เด็กแต่ละคน / กลุ่มคิด

ขั้นที่ 4 ขั้นวางแผนดำเนินการ ขั้นนี้ให้เด็กได้คิดและช่วยกันวางแผนเพื่อดำเนินการ แก้ปัญหาสิ่งแวดล้อม ครูผู้สอนกระตุ้นให้เด็กนำความรู้และประสบการณ์ต่างๆ มาคิดวางแผน แก้ปัญหา เด็กร่วมกันทำงานด้วยความพอใจ มีความอดทน และเอาใจใส่ในการวางแผนการ ทำงานเพื่อแก้ปัญหาสิ่งแวดล้อม เด็กสามารถบอกแผนการดำเนินงานอย่างเป็นขั้นตอนตามวิธีที่ตนเองคิด

ขั้นที่ 5 ขั้นประเมินและหาทางเลือก ขั้นนี้ให้เด็กได้ทบทวนการแก้ปัญหาด้วยวิธีการต่างๆ และเลือกวิธีที่ใช้แก้ปัญหาเหมาะสม ผู้สอนคอยแนะนำช่วยเหลือเมื่อเด็กต้องการ เด็กคิด วิเคราะห์และสังเคราะห์

⁴ กระทรวงศึกษาธิการ. การเปิดเรียนของสถานศึกษาในสังกัดและในกำกับของกระทรวงศึกษาธิการ. <https://www.ryt9.com/s/cabt/3117290>. 9 เมษายน 2563.

พิจารณาข้อมูลต่างๆ ในการหาทางเลือกเพื่อแก้ปัญหาสิ่งแวดล้อม ผู้สอนคอยกระตุ้นให้เด็กลองทบทวน
อภิปราย และประเมินวิธีที่จะแก้ปัญหาสิ่งแวดล้อมได้อย่างเหมาะสม

ขั้นที่ 6 ขั้นปฏิบัติตามขั้นตอน ขั้นนี้ให้เด็กฝึกปฏิบัติตามขั้นตอนด้วยวิธีที่ได้เลือกไว้ เด็กสามารถ
ปฏิบัติตามขั้นตอนต่างๆ ด้วยความพอใจ มีความมานะพยายาม เอาใจใส่แต่ละขั้นตอน โดยมีการใช้
กระบวนการคิดแก้ปัญหาสิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องและเหมาะสม เด็กรู้วิธีและขั้นตอนตลอดจนปฏิบัติได้ในการ
แก้ปัญหาสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้น

ขั้นที่ 7 ขั้นประเมินผลและปรับปรุง ขั้นนี้ให้เด็กทบทวนวิธีแก้ปัญหาด้วยวิธีที่เลือกไว้และปรับปรุง
วิธีที่เลือกให้เหมาะสมมากยิ่งขึ้น ครูช่วยให้นักเรียนทบทวนและประเมินวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการอนุรักษ์
สิ่งแวดล้อมอย่างสม่ำเสมอ เด็กช่วยกันประเมินผลการปฏิบัติตามขั้นตอนและร่วมกันให้ข้อเสนอแนะในการ
ปฏิบัติการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

ขั้นที่ 8 ขั้นวัดประเมินผลและสรุปผล ขั้นนี้เด็กสามารถสรุปผลการแก้ปัญหา เด็กสรุป ข้อมูลที่
ได้มาทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ผู้สอนสังเกตพฤติกรรมของนักเรียนในการอนุรักษ์
สิ่งแวดล้อม⁵

จะเห็นได้ว่าการประยุกต์เอาหลักธรรม ด้วยขั้นตอนการเรียนการสอน 8 ขั้นตอน คือ 1) การสร้าง
ความตระหนักและเจตคติ 2) การคิดถึงสาเหตุของปัญหา 3) การเสนอและทางเลือก 4) การวางแผน
ดำเนินการ 5) การประเมินและหาทางเลือก 6) การปฏิบัติตามขั้นตอน 7) การประเมินผลและปรับปรุง และ
8) การวัดประเมินผลและสรุปผล และวิธีการทางพระพุทธศาสนาไปใช้ในชีวิตประจำวันและชีวิตจริงตามแนว
พุทธวิธีมีสาระและระบบการเรียนการสอนที่น่าสนใจ รูปแบบการเรียนการสอน การคิด การแสวงหาความรู้
โดยใช้การคิดแบบแยกคาย ฝึกพัฒนากาย จิตใจ และปัญญา ด้วยหลักคำสอน ศีล สมาธิ ปัญญา ก่อให้เกิด
ความพยายาม อดทนสู่ความสำเร็จของชีวิต

การจัดการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21

การจัดการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21 มุ่งให้ความสำคัญไปที่การเรียนรู้ด้วยการปฏิบัติจริง
กิจกรรมในกระบวนการเรียนรู้เพื่อให้เกิดคุณภาพบัณฑิต 5 ขั้น ในขั้นตอนการพัฒนาผู้เรียน ดังนี้

1. การเรียนรู้ด้วยการตั้งคำถาม (Learn to Question)
2. การเรียนรู้ด้วยการสืบค้น (Learn to Search)
3. การเรียนรู้ด้วยการสร้างองค์ความรู้ (Learn to Construct)
4. การเรียนรู้ด้วยการสื่อสาร (Learn to Communicate)
5. การเรียนรู้ด้วยการสร้างจิตสาธารณะ (Learn to Serve)⁶ การเรียนรู้ด้วยการตั้งคำถาม
(Learn to Question) ถือเป็นทักษะแรกที่ต้องจัดกิจกรรมให้ผู้เรียนสามารถใช้เพื่อสร้างประเด็นปัญหาที่จะนำ

⁵ พระธรรมปิฎก, (ประยุทธ์ ปยุตโต), **พุทธธรรม**, (กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2547).

ทางไปสู่การศึกษาค้นคว้าหาคำตอบที่ถูกต้อง และสามารถพิสูจน์ได้ด้วยวิธีการคิดหาเหตุผลมาตอบคำถามซึ่งเป็นการจัดกิจกรรมด้วยทักษะการตั้งคำถามนั้นจะให้กิจกรรมมีประสิทธิภาพต้องนำเทคนิค 5 why มาเป็นวิธีการกำหนดตั้งคำถามให้ผู้เรียนทุกคนได้คิด ด้วยการตั้งคำถามว่า ทำไม แล้วให้ผู้เรียนคิดเหตุผลที่เป็นคำตอบว่า เป็นเพราะอะไร เริ่มจากประเด็นคำถามที่หนึ่งถามว่า ทำไม แต่คำตอบที่เป็นเหตุผลเพราะว่าอะไร จำนวนสองคำตอบ จากนั้นนำคำตอบมาตั้งคำถามที่ขึ้นต้นด้วยคำว่า ทำไม ได้อีก 2 คำถาม สรุปได้ว่าคำถามหนึ่ง เป็นสอง จาก 2 เป็น 4 เป็น 8 และ 8 เป็น 10 เหตุผลทุกเหตุผลที่ผู้เรียนคิดคำตอบที่ขึ้นต้นว่า ทำไม เราสามารถไปกำหนดเป็นสมมุติฐานการวิจัย และการศึกษาค้นคว้าได้ทุกเหตุผล ซึ่งเหตุผลเหล่านี้จะถูกนำไปพิสูจน์เพื่อหาข้อเท็จจริงว่า คำตอบที่ได้จะเป็นไปตามที่เราคาดการณ์ไว้หรือไม่เพียงใด นั่นก็คือ 5 why เป็นคำถามที่นำไปสู่กิจกรรมการเรียนรู้ในรูปแบบโครงงาน งานวิจัยในชั้นเรียน สำหรับครูหรือการเรียนรู้จากปัญหา การสอนแบบทดลอง การเรียนจากการปฏิบัติจริง การทำงานร่วมกันที่จะคิดหาความรู้ใหม่ ส่วนทักษะอื่นๆ เช่น การเรียนรู้ด้วยการสืบค้น การสร้างองค์ความรู้ การเรียนรู้ด้วยการสื่อสาร และการเรียนรู้ด้วยจิตสาธารณะ ผู้เรียนก็สามารถนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการค้นคิดหาความรู้ใหม่ซึ่งจะถูกแทรกไว้ในกระบวนการเรียนหลังจากผู้เรียนสามารถตั้งประเด็นปัญหาแล้ว กล่าวคือ ทักษะการสืบค้นก็จะอยู่ในกระบวนการค้นหาความจริงเพื่อพิสูจน์สมมุติฐาน เมื่อผู้เรียนพิสูจน์ได้ว่าคำตอบหรือเหตุผลนั้นเป็นจริงสามารถพิสูจน์ได้แล้ว กิจกรรมใช้ทักษะการสื่อสารก็เป็นขั้นตอนที่สำคัญมากเนื่องจากการถ่ายทอดความรู้ จากองค์ความรู้ใหม่ที่ผู้เรียนค้นพบแล้ว ยังเป็นการสะท้อนให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนได้ทราบว่า การจัดการกระบวนการเรียนรู้ของครูมีประสิทธิภาพหรือไม่เพียงใด สิ่งที่เป็นผลกระทบตามมาก็คือ ความภาคภูมิใจ ที่เกิดกับตัวผู้เรียน ครูผู้สอน ผู้ปกครองนักเรียน ผู้บริหาร และชุมชนในสังคมเกิดเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ต่อไป (พระครูสิทธิเจติยานุกิจ, 2558)

จะเห็นได้ว่าการจัดการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21 มีความแตกต่างกับการจัดการเรียนการสอนในยุคก่อนที่เน้นการสอนเพียงอย่างเดียว การจัดการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21 ครูจะเป็นบทบาทจากผู้บรรยายมาเป็นผู้ออกแบบกิจกรรมให้นักเรียนใช้เป็นเครื่องมือไปเรียนรู้ สร้างองค์ความรู้ ด้วยตนเอง ครูเป็นผู้อำนวยความสะดวก และเสนอแนะเครื่องมือการเข้าถึงองค์ความรู้ผ่านวิธีการต่างๆ โดยเฉพาะผ่านเทคโนโลยีให้เข้าถึงความรู้ได้อย่างรวดเร็วและกว้างขวาง นำความรู้ที่ได้มาแลกเปลี่ยนกับเพื่อนในห้องเรียน สอดคล้องกับปัจจุบันเป็นยุคไทยแลนด์ 4.0 เน้นการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศ เช่น การเรียนการสอนแบบออนไลน์ การสร้างและใช้สื่อดิจิทัลเพื่อการเรียนรู้ รวมทั้งการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการเรียนรู้ เป็นต้น

⁶ พิมพ์พันธ์ เดชคุปต์ พเยาว์ ยินดีสุข และราชน มีศรี, การสอนคิดด้วยโครงงานการเรียนการสอนแบบบูรณาการ

การเรียนแบบดิจิทัลโดยใช้ปัญหาเป็นฐานในยุคไทยแลนด์ 4.0

รูปแบบการเรียนแบบดิจิทัลโดยใช้ปัญหาเป็นฐานยุคไทยแลนด์ 4.0 ประกอบด้วย ขั้นตอนคือ การจัดกลุ่มผู้เรียน การศึกษาโจทย์ปัญหา การระบุปัญหา การวิเคราะห์ปัญหา การตั้งสมมุติฐาน การกำหนดประเด็นการเรียนรู้ การศึกษาค้นคว้า และการสังเคราะห์เพื่อสรุปองค์ความรู้ในแต่ละขั้นตอนได้เลือกใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาช่วย เช่น Moodle, Google document, Social media

การจัดการเรียนการสอนออนไลน์ (E – Learning)

การสอนออนไลน์ (e-Learning) หมายถึง นวัตกรรมที่เข้าถึงได้โดยสะดวกสำหรับผู้เรียนมีการออกแบบที่ดียึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง มีการออกแบบให้มีปฏิสัมพันธ์กับผู้เรียนและมีสภาพแวดล้อมในการเรียนรู้ที่เอื้อให้กับผู้เรียนทุกคนสามารถที่จะเรียนได้ทุกสถานที่ ทุกเวลา โดยใช้ทรัพยากรประเภทต่างๆ ที่อยู่ในรูปของเทคโนโลยีดิจิทัลต่าง ๆ ที่มีการออกแบบสภาพแวดล้อมที่เอื้อและเปิดกว้างสำหรับผู้เรียนคำจำกัดความของการเรียนข้างต้น ทำให้เกิดคำถามถึงคุณลักษณะต่างๆ ของวิธีการเรียน และเทคโนโลยีสามารถใช้สร้างสรรค์การเรียนที่เหมาะสมในสภาพแวดล้อมที่แพร่กระจายความรู้⁷

ด้วยการเติบโตอย่างรวดเร็วของเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและเทคโนโลยีดิจิทัลส่งผลให้เว็บไซต์ถือเป็นเครื่องมือที่มีพลังและมีประสิทธิภาพด้วยเป็นเครื่องมือ ที่มีความยืดหยุ่นแพร่หลายไปทั่วโลก มีความคล่องตัวในการจัดการเรียนรู้โดยเฉพาะการจัดการเรียนการสอนทางไกล⁸ ซึ่งสอดคล้องกับการจัดการเรียนรู้ในยุคศตวรรษที่ 21 เน้นให้ผู้เรียนมีพัฒนาการสามารถแสวงหาความรู้ด้วยตัวเอง เน้นการสร้างองค์ความรู้ด้วยตนเองจากทรัพยากรการเรียนรู้ต่าง ๆ โดยผู้เรียนจะสามารถใช้ความรู้ไปบูรณาการกับทักษะด้านการเรียนรู้ และนวัตกรรม ทักษะสารสนเทศ สื่อและเทคโนโลยี และทักษะชีวิตและอาชีพ⁹ การนำเสนอและออกแบบกิจกรรมการเรียนการสอน ความต้องการในการออกแบบการนำเสนอการจัดการเรียนการสอนและการฝึกอบรมผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตจำเป็นต้องทำการวิเคราะห์อย่างละเอียดรอบคอบ เพื่อความรู้และความเข้าใจทั้งในด้านศักยภาพของอินเทอร์เน็ตและทรัพยากรแหล่งเรียนรู้ต่างๆ ที่อยู่บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต กระบวนการและวิธีในการประยุกต์ทฤษฎีการออกแบบ การเรียนการสอนเพื่อให้สามารถดึงเอาศักยภาพที่มีอยู่ของอินเทอร์เน็ตออกมา¹⁰ ถนอมพร เลาหจรัสแสง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้ให้คำจำกัดความ การเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ไว้ 2 ลักษณะ คือ การเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เป็นวิธีการเรียนรู้ที่มีความสำคัญมากขึ้นเป็นลำดับ คือ

⁷ สถาบันนวัตกรรมทางการศึกษาและการเรียนการสอนที่เป็นเลิศ, การออกแบบการเรียนการสอนอีเลิร์นนิ่ง: รายงานตรวจสอบ, (บริษัท นีโอพ้อยท์(1995) จำกัด. 2560). หน้า 2.

⁸ Khan, Badrul H, **Web-Based Instruction**, Englewood Cliffs, New Jersey: Educational Technology Publications. 1997.

⁹ Panich, 2014.

¹⁰ Ritchie & Hoffman, 1977.

1. ลักษณะแรก e-Learning หมายถึง การเรียนเนื้อหาหรือสารสนเทศสำหรับการสอน หรือการอบรม ซึ่งใช้การนำเสนอด้วยตัวอักษร ภาพนิ่ง ผสมผสานกับการใช้ภาพเคลื่อนไหว วิดีทัศน์และเสียง โดยอาศัยเทคโนโลยีของเว็บ (Web Technology) ในการถ่ายทอดเนื้อหา รวมทั้งใช้เทคโนโลยีการจัดการคอร์ส (Course Management System) ในการบริหารจัดการงานสอนต่างๆ

2. ลักษณะที่สอง e-Learning คือ การเรียนในลักษณะใดก็ได้ ซึ่งใช้การถ่ายทอดเนื้อหาผ่านทางอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ไม่ว่าจะเป็นคอมพิวเตอร์ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต อินทราเน็ต เอ็กชทราเน็ต หรือสัญญาณโทรศัพท์ สัญญาณดาวเทียม¹¹

สำหรับการเรียนการสอนออนไลน์ประเทศไทยนั้น เลือกใช้แพลตฟอร์มหลากหลายมาก ทั้ง Zoom, Blackboard Collaboration, Line, Webinar หรือ Google Meet ขึ้นอยู่กับลักษณะการเรียนการสอนของแต่ละวิชา แต่คำนึงถึงความสะดวกของผู้เรียนเป็นหลัก ทั้งนี้ภายในประเทศ กระทรวงศึกษาธิการได้เตรียมความพร้อมในการจัดการเรียนการสอนเพื่อรองรับการเปิดภาคเรียนที่หนึ่ง ปีการศึกษา 2563 โดยจะดำเนินการให้สอดคล้องกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เพื่อให้การเรียนการสอนเกิดผลสัมฤทธิ์ จึงต้องอาศัยความตั้งใจของผู้เรียน สื่ออิเล็กทรอนิกส์มีประสิทธิภาพ ครูผู้สอนต้องเข้าถึง server ได้จากที่ใดก็ได้ การแก้ไขข้อมูล และการปรับปรุงข้อมูล ทำได้ทันเวลาและความรวดเร็ว กล่าวคือ ผู้เรียนและครูผู้สอนจะต้องมีความพร้อมทางด้านร่างกาย จิตใจ และสติปัญญา พุทธศาสนาให้ความสำคัญด้านการศึกษาดังแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน การนำหลักธรรมมาประยุกต์ใช้ในการจัดการเรียนการสอนเป็นกระบวนการเรียนการสอนที่น่าสนใจ รูปแบบการเรียนการสอน การคิด การแสวงหาความรู้ โดยการใช้การคิดแบบแยกคาย ฝึกพัฒนากาย จิตใจ และปัญญา ด้วยหลักคำสอน ศีล สมาธิ ปัญญาตามแนวพุทธวิธี

พุทธวิธีกับการจัดการเรียนการสอนในช่วงวิกฤติโควิด-19

พุทธวิธีหรือวิธีการนำหลักพุทธธรรมคำสอนสำคัญในทางพระพุทธศาสนา มีความสำคัญสำหรับพุทธศาสนิกชนทุกคนในทุกยุคทุกสมัยมาบูรณาการในการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ (E – Learning) เปรียบเสมือนวิตามินบำรุงร่างกาย เสริมสร้างปัญญา สมาธิ ตลอดจนผลสัมฤทธิ์ที่เกิดขึ้นกับการจัดการเรียนการสอนในภาวะวิกฤติดังกล่าว การจัดการศึกษาของประเทศไทยในสภาวะการณ์การเกิดโรคระบาดของไวรัสโควิด-19 การนำหลักพุทธธรรม

การนำหลักธรรมทางพระพุทธศาสนามาใช้ในการเรียนการสอนหลักสำคัญในการพัฒนามี 3 ประการ ที่เป็นปัจจัยสี่ทอดต่อกันอาศัยซึ่งกันและกันและประสานกัน ดังต่อไปนี้

¹¹ ถนอมพร เลหาจรัสแสง, การเรียนการสอนออนไลน์ (E – Learning), https://www.st.ac.th/av/inno_elearn.htm. 2544.

1. ศิล เป็นการศึกษาในด้านพฤติกรรม ใช้วินัยเป็นเครื่องมือในการฝึกและการจัดสภาพแวดล้อมที่จะเอื้อต่อการมีพฤติกรรมที่ดีงาม ป้องกันมิให้เกิดพฤติกรรมที่ไม่ดี และจัดระเบียบทางสังคมให้เกื้อหนุนต่อการเกิดพฤติกรรมที่ดีงาม

2. สมาธิ หรือ ความแน่วแน่มั่นคง หนักแน่นของจิตใจซึ่งสามารถฝึกได้หลายวิธี เช่น ให้นั่งอยู่กับกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งที่ไม่มีโอกาสเกี่ยวข้องกับความชั่ว ฝึกให้คุ้นกับสิ่งที่ดีงามอันมีคุณธรรมเป็นภูมิฐาน ฝึกสมาธิจิตใจไว้กับสิ่งที่ดีงามบางอย่างที่เรียกว่าอุตมคติ

3. ปัญญา เป็นเรื่องของการศึกษาพัฒนาในด้านการรู้ความจริงเริ่มตั้งแต่ความเชื่อ ความเห็น ความรู้ ความเข้าใจ ความหยั่งรู้ เหตุผล การรู้จักวินิจฉัยไตร่ตรอง ตรวจสอบ คิดสร้างสรรค์ รู้ตรงตามความเป็นจริง รู้แจ้งความจริง ที่เป็นสากลของสิ่งทั้งปวง จนถึงขั้นรู้เท่าทันธรรมดาของโลกและชีวิต ในกระบวนการของการศึกษาทั้งหมดนี้ ปรโตโมหะ (การถ่ายทอดจากปัจจัยภายนอก) เป็นแหล่งตรงของการถ่ายทอดศิลปวิทยา ความรู้วิชาการ วิชาชีพ¹²

ไตรสิกขา หมายถึง ข้อที่จะต้องศึกษา ข้อปฏิบัติที่เป็นหลักสำหรับศึกษา คือ ฝึกหัดอบรมกาย วาจา จิตใจและสติปัญญาให้ยิ่งขึ้นไปจนบรรลุจุดหมายสูงสุดคือ พระนิพพาน ซึ่งประกอบด้วย

1. อธิศีลสิกขา คือ ศีลอันยิ่งใหญ่, ข้อปฏิบัติสำหรับฝึกอบรมในทางความประพฤติอย่างสูง
2. อธิจิตตสิกขา คือ จิตอันยิ่งใหญ่, ข้อปฏิบัติสำหรับฝึกอบรมจิตเพื่อให้เกิดคุณธรรม
3. อธิปัญญาสิกขา คือ ปัญญาอันยิ่งใหญ่, ข้อปฏิบัติสำหรับฝึกอบรมปัญญาเพื่อให้เกิดความรู้แจ้งอย่างสูง¹³

ไตรสิกขา หรือ สิกขา 3 หมายถึง การปฏิบัติหรือการประพฤติกระทำที่เป็นหน้าที่ของบุคคล โดยตรง โดยแบ่งสิกขาไว้ 3 ประการ คือ

1. สิลสิกขา แปลว่า การปฏิบัติในส่วนศีล
2. จิตตสิกขา แปลว่า การปฏิบัติในส่วนจิต (สมาธิ)
3. ปัญญาสิกขา แปลว่า การปฏิบัติในส่วนปัญญา¹⁴

จากที่กล่าวมาข้างต้น หลักพุทธธรรม “ไตรสิกขา” หรือที่เรารู้จักกันในนาม ศีล สมาธิ และปัญญา เราสามารถนำหลักไตรสิกขามาบูรณาการการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ (E – Learning) ในสภาวะวิกฤติ การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ศีล ความมีวินัยในการเรียนการสอนแบบออนไลน์ตามตารางการออกอากาศที่ทางโรงเรียนหรือทางกระทรวงศึกษาธิการได้กำหนดให้รับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย ผลงานมีประสิทธิภาพส่งงานตรงต่อเวลา

¹² สุมน อมรวิวัฒน์, **พุทธวิธีสอน**, เอกสารการประชุมทางวิชาการพระพุทธศาสนากับการศึกษาในประเทศไทย. (กรุงเทพฯ : กรมศาสนา, 2513).

¹³ พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตโต), **พุทธธรรม ฉบับปรับปรุงและขยายความ**, พิมพ์ครั้งที่ 9. (กรุงเทพฯ : มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2543), หน้า 127.

¹⁴ พุทธทาสภิกขุ, **ศึกษาธรรมะอย่างถูกวิธี**, พิมพ์ครั้งที่ 8, (กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สุภาพใจ, 2549).

2. สมาธิมีความมุ่งมั่น ตั้งใจกับเรื่องที่เรียน มีสมาธิ และกระตือรือร้นในการเรียนแบบออนไลน์ รักที่จะเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ

3. ปัญญา ผลที่ได้รับจากการมุ่งมั่นตั้งใจ ปฏิบัติดี ปฏิบัติชอบ ทั้งทางด้านพุทธิพิสัย ได้แก่ เนื้อหาสาระตามหน่วยการเรียนรู้ กระบวนการเรียนรู้ การบูรณาการ เป็นต้น ด้านจิตพิสัยได้แก่ อ่าน คิด วิเคราะห์ เขียนสื่อความ เป็นต้น และด้านทักษะพิสัย ได้แก่ กระบวนการทำงาน การทำงานอย่างเป็นระบบ ความสามารถในการทำงาน เป็นต้น

บทสรุป

การจัดการศึกษาไทยในปัจจุบัน คือ การจัดการเรียนการสอนที่มุ่งให้ความสำคัญไปที่การเรียนรู้ ด้วยการปฏิบัติจริง กิจกรรมในกระบวนการเรียนรู้เพื่อให้เกิดคุณภาพบัณฑิต 5 ชั้น ได้แก่การเรียนรู้ด้วยการตั้งคำถาม การเรียนรู้ด้วยการสืบค้น การเรียนรู้ด้วยการสร้างองค์ความรู้ การเรียนรู้ด้วยการสื่อสารและการเรียนรู้ด้วยการสร้างจิตสาธารณะ กลไกสำคัญที่ขับเคลื่อนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของการจัดการเรียนการสอนของประเทศไทย คือความต้องการพัฒนาสังคมให้เจริญและทันสมัย กระแสความเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกในยุคปัจจุบันทั้งทางด้านเศรษฐกิจการเมือง ตลอดจนการติดต่อสื่อสารกันทำให้ประเทศไทยต้องปรับตัวให้ทันสมัย ด้วยสถานการณ์ของสังคมโลกเกิดโรคระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ หรือ “โควิด-19” (COVID-19) วิกฤตการณ์ดังกล่าว ได้สร้างโอกาสพัฒนาศักยภาพการจัดการเรียนการสอนทางการศึกษาในประเทศไทย จากการสอนในห้องเรียนยกระดับระบบการเรียนรู้ วิธีการสอนที่เชื่อมโยงกับการเรียนรู้ในรูปแบบใหม่ หรือที่เรียกว่า e-Learning การเรียนการสอนในลักษณะที่เกี่ยวกับการถ่ายทอดเนื้อหาต่างๆ กระทำผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ที่ทำให้ผู้คนทั่วโลกมีความสะดวกและสามารถเข้าถึงได้อย่างรวดเร็ว ไม่จำกัดสถานที่และเวลา แต่มีข้อจำกัดในการจัดการเรียนการสอน e-Learning ในเรื่องของความเหมาะสมระหว่างผู้เรียน สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และครูผู้สอนเพราะการเรียนแบบ e-Learning ต้องอาศัยความตั้งใจของผู้เรียนที่จะต้องเรียนให้สำเร็จ การนำเอาหลักพุทธธรรมเรื่อง ไตรสิกขา หรือที่รู้จักในนาม ศีล สมาธิ และปัญญา มาบูรณาการในการจัดการเรียนการสอน จะช่วยให้ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้ของผู้เรียนมีประสิทธิภาพ ผู้เรียนมีทักษะกระบวนการมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย มีความมุ่งมั่นตั้งใจ และกระตือรือร้นต่อการเรียนรู้ ตลอดจนส่งเสริมให้การจัดการศึกษาในสภาวะวิกฤติการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ผ่านพ้นไปด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

- กรมควบคุมโรค. คู่มือเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในการตอบโต้ภาวะฉุกเฉิน กรณีการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ในประเทศไทย. [https://ddc.moph.go.th/viralpneumonia/ File/gother/G42_1.pdf](https://ddc.moph.go.th/viralpneumonia/File/gother/G42_1.pdf). 18 เมษายน 2563
- กรมวิชาการ. พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 (ฉบับที่2) พ.ศ.2545 และพระราชบัญญัติการศึกษาภาคบังคับ พ.ศ.2545. กรุงเทพฯ : อักษรไทย, 2546.
- ถนนอมพร (ต้นพิพัฒน์) เลขาหจรัสแสง. การเรียนการสอนออนไลน์ (E – Learning). https://www.st.ac.th/av/inno_elearn.htm.
- ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ. การเปิดเรียนของสถานศึกษาในสังกัดและในกำกับของกระทรวงศึกษาธิการ. <https://www.ryt9.com/s/cabt/3117290.9> เมษายน 2563
- ประไพ เอกอุ้น. การศึกษาไทย. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา, 2542.
- โพยม จันทน์น้อย. การศึกษา 4.0. ผู้จัดการออนไลน์. : <http://www.manager.co.th/Daily/ViewNews.aspx?NewsID=9600000025195>. 19 เมษายน 2563
- พระครูสิริเจตยานุกิจ. รูปแบบการจัดการเรียนของคณาจารย์สาขาคหุศาสตร์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. รายงานการวิจัย. มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2558.
- พระธรรมปิฎก(ประยุทธ์ ปยุตโต). พุทธธรรม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2547.
- _____ . พุทธธรรม ฉบับปรับปรุงและขยายความ. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ : มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. 2543. ก. หน้า 127.
- พุทธภาสภิกขุ. ศึกษาระยะอย่างถูกวิธี. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สุภาพใจ, 2549.
- พิมพ์พันธ์ เดชคุปต์ พเยาว์ ยินดีสุขุ และราเชน มีศรี. การสอนคิดด้วยโครงการเรียนการสอนแบบบูรณาการทักษะในศตวรรษที่ 21. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2556.
- สถาบันนวัตกรรมการศึกษาและการเรียนการสอนที่เป็นเลิศ. การออกแบบการเรียนการสอนอีเลิร์นนิ่ง: รายการตรวจสอบ. บริษัท นีโอพ้อยท์(1995) จำกัด. 2560.
- สมน อมรวิวัฒน์. พุทธวิธีสอน. เอกสารการประชุมทางวิชาการพระพุทธศาสนากับการศึกษาในประเทศไทย. กรุงเทพฯ : กรมศาสนา, 2513.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. นโยบายและแนวทางการพัฒนาคุณภาพการศึกษา. เอกสารประกอบการสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อปฏิรูประบบการประเมินและประกันคุณภาพการศึกษา, 2559.
- Khan,Badrul H. 1997. **Web-Based Instruction**. Englewood Cliffs, New Jersey: Educational Technology Publications.

ปัจจัยในการตัดสินใจลงทุนหลักทรัพย์ของลูกค้าบริษัทหลักทรัพย์
Factors of making decision on investment in security
of securities company's customers

พิชญานี ชานนท์
มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
E-Mail : c_pitchayanee@yahoo.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรม และปัจจัยในการตัดสินใจลงทุนของนักลงทุนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นนักลงทุนหลักทรัพย์ที่เป็นลูกค้าบริษัทหลักทรัพย์ไอรา จำกัด (มหาชน) และที่เป็นลูกค้าบริษัทหลักทรัพย์อื่นๆ ในเขตกทม.และปริมณฑล ได้มาโดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของคอกครัน¹รวมเป็นจำนวน 400 คนในการตอบแบบสอบถาม และสุ่มเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงจำนวน 10 คน สำหรับการสัมภาษณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามและสัมภาษณ์ ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยสถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า

ผลการศึกษาวัตถุประสงค์ด้านพฤติกรรมการลงทุน พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่ซื้อขายผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยมีเป้าหมายที่ผลตอบแทนรวมจากการลงทุน แหล่งที่มาของเงินจากเงินออม เป็นนักลงทุนแบบผู้มีความเป็นเอกเทศ (Individualist) และด้านปัจจัยในการตัดสินใจลงทุน พบว่า ให้ความสำคัญกับแหล่งข้อมูลข่าวสารจากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยทางพื้นฐานด้านจุลภาคที่เกี่ยวข้องกับราคา ผลตอบแทน และสภาพคล่องของหลักทรัพย์ในการตัดสินใจลงทุนเป็นอย่างมาก ซึ่งสอดคล้องกับปัจจัยทางเทคนิคในเรื่องของแนวโน้มและปริมาณการซื้อขาย ปัจจัยอื่นๆให้ความสำคัญกับระบบการซื้อขายอัตโนมัติ โดยต้องการช่องทางแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ จึงมีการหาแนวทางการแก้ปัญหาสำหรับการบริการลูกค้าให้สอดคล้องกับปัจจัยและพฤติกรรมของลูกค้า

คำสำคัญ : ปัจจัย, พฤติกรรม, การตัดสินใจลงทุนของลูกค้า

¹ Cochran, 1977

ABSTRACT

This research aimed to study behaviors and factors of making decision on investment of investors. The sample was investors who were customers of AIRA Securities Public Company Limited and customers of other securities companies in Bangkok and perimeter. They was selected by the formula of Cochran (Cochran, 1977) was used to specify size of samples; the total numbers of sample were 400 persons who responded questionnaires. Ten persons of samples were randomized for interview. The instrument for collecting data was questionnaire and interview in order to analyze information. The statistics used in this research were percentage, mean and standard deviation. The qualitative data analysis was done by content analysis. The research results were found as follows;

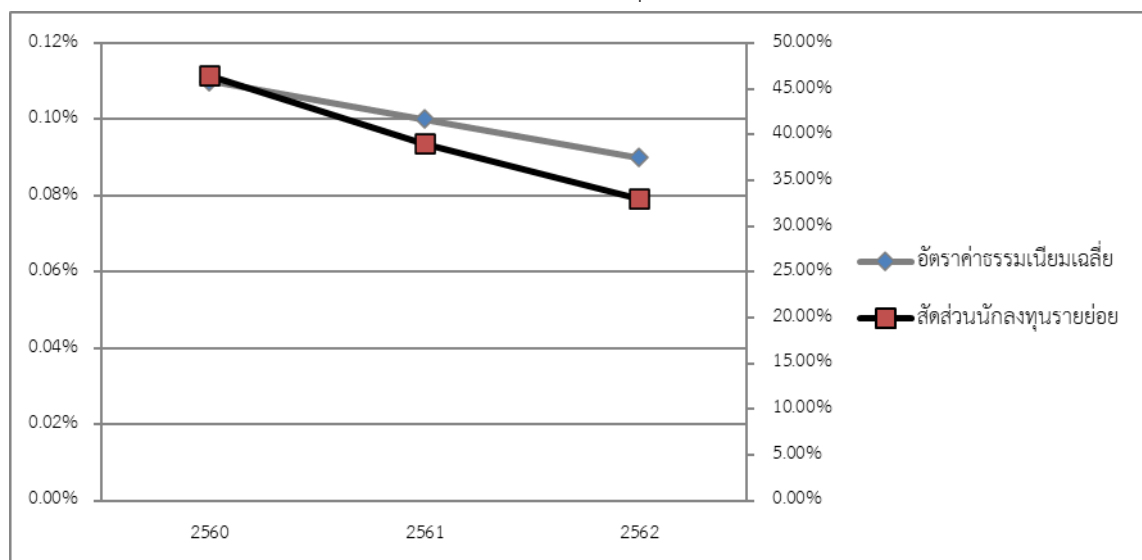
The result of study about behavioral objective of investment found that most of customers traded through online system. The objective was net return of investment. The source of fund was from saving money. The investors were individualist. The factors of making decision were resources of information from the Stock of Exchange of Thailand. The basic factors about time, return and market liquidity were focused so much for making decision to invest. This related to technical factors about tendency and amounts of trading. The other factor that focused was automatic trading system; customers would like to have social media channel to exchange information through online. Therefore, this was the guideline for solving customer service problem in order to relate to factors and customer's behaviors.

Keyword : Factor, behavior, making decision to invest of customers.

บทนำ

ภาพรวมของธุรกิจหลักทรัพย์ในประเทศไทยมีความหลากหลายและสามารถจำแนกได้หลายรูปแบบ เช่น นายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ การจัดจำหน่ายหลักทรัพย์ การเป็นที่ปรึกษาการลงทุน การจัดการกองทุนส่วนบุคคล เป็นต้น โดยส่วนธุรกิจหลักนั้นคือการเป็นนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ โดยทำหน้าที่เป็นตัวกลางให้กับลูกค้าในการซื้อขายหลักทรัพย์ โดยช่วงไม่กี่ปีที่ผ่านมาได้มีการเปลี่ยนแปลงหลายอย่างเข้ามากระทบการดำเนินงาน เช่น การเปิดเสรีค่าธรรมเนียมการซื้อขายหลักทรัพย์ พฤติกรรมของนักลงทุนที่มีการส่งคำสั่งซื้อขายเองผ่านอินเทอร์เน็ต ส่งผลทำให้อัตราค่าธรรมเนียมโดยเฉลี่ยปรับตัวลดลงอย่างต่อเนื่อง 3 ปีซ้อนหลัง

กราฟที่ 1 แสดงอัตราค่าธรรมเนียมเฉลี่ย และสัดส่วนนักลงทุนรายย่อย



จากปี พ.ศ.2560 ที่ 0.11% พ.ศ. 2561 ที่ 0.10% และปี พ.ศ.2562 ที่ 0.09% และสัดส่วนนักลงทุนรายย่อยที่ลดลงจาก ปีพ.ศ. 2560 จาก 46.45% เป็น 39% จากปีพ.ศ.2561 และ 33% ในปีพ.ศ.2562²

ทำให้ธุรกิจต้องมีการปรับกลยุทธ์การดำเนินงาน ด้านคุณภาพการบริการ รูปแบบการให้คำแนะนำ การออกผลิตภัณฑ์การลงทุนใหม่ ๆ ทางด้านโปรแกรมในการส่งคำสั่งซื้อขายอัตโนมัติ มีการเติบโตในช่วงที่ผ่านมาเพิ่มขึ้นมากกว่าร้อยละ 20 ของมูลค่าการซื้อขายรวมทั้งตลาด และมีแนวโน้มที่จะเติบโตอย่างต่อเนื่อง โดยบริษัทหลักทรัพย์ต่างแข่งขันกันลงทุนพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อให้สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของนักลงทุนจากพฤติกรรมด้านการลงทุนของลูกค้ามีความเปลี่ยนแปลงไป โดยมีการพัฒนาโปรแกรมต่างๆ ในการช่วยวิเคราะห์ เปรียบเทียบและคัดกรองหุ้นและการส่งคำสั่งซื้อขาย โดยมีทั้งส่วนที่บริษัทหลักทรัพย์เป็นผู้พัฒนาเอง หรือร่วมงานกับบริษัทที่ประกอบธุรกิจฟินเทค³

จากที่มา ที่ได้กล่าวมาข้างต้นนั้นจะเห็นได้ว่าบริษัทหลักทรัพย์ในปัจจุบัน จะต้องมีการปรับตัวเพื่อให้สามารถรับมือกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น จากความก้าวหน้าของเทคโนโลยี และพฤติกรรมการลงทุนที่เปลี่ยนไปของนักลงทุนหลักทรัพย์ ทำให้เกิดการแข่งขันในอุตสาหกรรมที่สูงซึ่งส่งผลกระทบต่อองค์กรและพนักงาน หากว่าไม่มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงของสังคมในยุคปัจจุบันได้อาจส่งผลกระทบต่อรายได้รวมของบริษัทที่ได้จากค่าธรรมเนียมซื้อขายหลักทรัพย์เป็นหลัก

จากข้อมูลผลประกอบการของบริษัทหลักทรัพย์ไอรีว่า จำกัด (มหาชน) แสดงให้เห็นรายได้ที่เกิดจากค่าธรรมเนียมการซื้อขายของลูกค้าบริษัทที่ลดลง แสดงรายได้จากค่าธรรมเนียมซื้อขายหลักทรัพย์ในผล

²สำนักข่าวอีไฟแนนซ์ไทย, “19 โบรกฯ พาเหรดขาดทุน รายย่อยหาย-ค่าคอมฯทรุด!” <<https://www.efinance.thai.com/HotTopic/HotTopicMain.aspx?id=T08xYUNjeDAzb0E9>>, 2 ธันวาคม 2562.

³สมาคมบริษัทหลักทรัพย์ไทย, “10 ปีที่ผ่านมาของธุรกิจหลักทรัพย์ไทย...ภายใต้สภาพแวดล้อมในตลาดทุนที่เปลี่ยนแปลงไป,” <<http://www.asco.or.th/datacenter2-inner.php?id=1494>>.

ประกอบการย้อนหลัง 3 ปี ดังนี้ ปีพ.ศ. 2560 325.58 ล้านบาท ปีพ.ศ. 2561 324.80 ล้านบาท และปี 2562 อยู่ที่ 271.71 ล้านบาท⁴ ซึ่งเป็นผลจากการซื้อขายที่ลดลงของลูกค้า

จากภาพรวมของสังคมในปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมากจากกระแสโลกาภิวัตน์ การพัฒนาทางเทคโนโลยี ทำให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสารต่างๆ มากมายผ่านอินเทอร์เน็ต ส่งผลให้ลูกค้ามีแหล่งข้อมูล และทางเลือกในการใช้บริการมากขึ้น ทำให้ผู้ประกอบการต้องมีการปรับตัวให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นเพื่อให้สามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้ จากผลประกอบการที่แสดงรายได้ของบริษัทที่เกิดจากค่าธรรมเนียมการซื้อขายหลักทรัพย์ที่ลดลงอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเกิดจากการซื้อขายของลูกค้า และอัตราค่าธรรมเนียมเฉลี่ยที่น้อยลงในช่วง 3 ปีที่ผ่านมา จึงได้ทำการศึกษาพฤติกรรม และปัจจัยในการตัดสินใจซื้อขายหลักทรัพย์ของกลุ่มนักลงทุน เพื่อเป็นแนวทางในการปรับเปลี่ยนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับความต้องการของนักลงทุนในปัจจุบัน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาพฤติกรรมการลงทุนของนักลงทุนหลักทรัพย์
2. ศึกษาปัจจัยในการตัดสินใจลงทุนของนักลงทุนหลักทรัพย์

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านแหล่งข้อมูล

ประชากรในการศึกษา คือ นักลงทุนหลักทรัพย์ที่เป็นลูกค้าของบริษัทหลักทรัพย์ไอรา จำกัด (มหาชน) และกลุ่มของนักลงทุนหลักทรัพย์ที่เป็นลูกค้าบริษัทหลักทรัพย์อื่นๆ ในเขต กทม.และปริมณฑล

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ นักลงทุนของบริษัทหลักทรัพย์ไอรา จำกัด (มหาชน) จำนวน 200 คน และกลุ่มของนักลงทุนหลักทรัพย์ที่เป็นลูกค้าบริษัทหลักทรัพย์อื่นๆ ในเขต กทม.และปริมณฑล จำนวน 200 คน รวมเป็นจำนวน 400 คน ได้มาโดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของคอกแรน เนื่องจากนักลงทุนมีการเพิ่มขึ้นและลดลงอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นผู้วิจัยใช้การคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างเพื่อกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

เนื้อหาสาระของการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่

1. ปัจจัยส่วนบุคคล
2. พฤติกรรมการลงทุน

⁴ บริษัท ไอรา แคปิตอล จำกัด (มหาชน), “รายงานประจำปี 2562,” <<https://www.airacapital.co.th/investorrelations/viewC/125>>.

3. ปัจจัยที่เกี่ยวกับการตัดสินใจลงทุน

4. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการลงทุน

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ศึกษาในช่วงเวลาระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2563 ถึง เดือน มีนาคม พ.ศ 2563

ระเบียบวิธีวิจัย

1. แหล่งข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ นักลงทุนของบริษัทหลักทรัพย์ไอรา จำกัด (มหาชน) จำนวน 200 คน และกลุ่มของนักลงทุนหลักทรัพย์ที่เป็นลูกค้ายบริษัทหลักทรัพย์อื่นๆ ในเขต กทม.และปริมณฑล จำนวน 200 คน รวมเป็นจำนวน 400 คน ได้มาโดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของคอกแรน เนื่องจากนักลงทุนมีการเพิ่มขึ้นและลดลงอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นผู้วิจัยใช้การคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างเพื่อกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5

2. เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล

2.1 ประเภทของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย เชิงปริมาณใช้แบบสอบถาม เชิงคุณภาพใช้แบบสัมภาษณ์

2.2 องค์ประกอบของเครื่องมือ

เชิงปริมาณ องค์ประกอบแบบเครื่องมือแบบสอบถามผู้วิจัยได้แบ่งออกเป็น 3 ส่วนได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 ประสบการณ์การลงทุน เป้าหมาย และความเสี่ยงที่ยอมรับได้สำหรับการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์ ได้แก่ เป้าหมายในการลงทุน ระยะเวลาที่ไม่ต้องการสภาพคล่องจากเงินที่ใช้ลงทุนสัดส่วนของการขาดทุนที่ท่านสามารถยอมรับได้ ประสบการณ์การลงทุนในตลาดหลักทรัพย์ รูปแบบของนักลงทุน แหล่งที่มาของเงินทุน วิธีการส่งคำสั่งซื้อขายหลักทรัพย์ ลักษณะการซื้อขายหุ้น

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลงทุนในตลาดหลักทรัพย์ ได้แก่ ความสำคัญกับแหล่งข้อมูล ข่าวสาร ความสำคัญกับปัจจัยพื้นฐาน(ปัจจัยมหภาคและจุลภาค) ความสำคัญกับปัจจัยเทคนิค และความสำคัญกับปัจจัยอื่นๆ

เชิงคุณภาพ องค์ประกอบแบบเครื่องมือแบบสัมภาษณ์ประกอบด้วยปัจจัยทางการตลาด ได้แก่ สินค้าหรือผลิตภัณฑ์ ราคา การส่งเสริมการตลาด และช่องทางการจัดจำหน่าย

3.การเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการดังนี้

เชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างโดยการกำหนดสัดส่วน (Quota Sampling) แบ่งเป็นนักลงทุนของบริษัทหลักทรัพย์ฯ จำนวน 200 คน และกลุ่มของนักลงทุนที่เป็นลูกค้าบริษัทหลักทรัพย์อื่นๆ ในเขต กทม. และปริมณฑล จำนวน 200 คน รวมเป็นจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ใช้การสอบถามผ่านทางช่องทางออนไลน์โดยใช้ Google Form และแบบเอกสารจากลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ

เชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 10 คน จากกลุ่มตัวอย่างนักลงทุนของบริษัทหลักทรัพย์ฯ จำนวน 200 คน โดยใช้แบบสัมภาษณ์ผ่านการโทรศัพท์ สัมภาษณ์ลูกค้าบริษัทฯ จำนวน 10 คน เป็นรายบุคคล

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ดำเนินการ ดังนี้

เมื่อผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามจากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด โดยผู้วิจัยนำมาเอาแบบสอบถามมา ตรวจสอบความสมบูรณ์ และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) ซึ่งใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC มาช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

4.1.1 การหาค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 1 ด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และส่วนที่ 2 เกี่ยวกับประสบการณ์การลงทุน เป้าหมาย และความเสียหายที่ยอมรับได้สำหรับการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์

4.1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean: \bar{X}) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลงทุนในตลาดหลักทรัพย์

4.1.3 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลประสบการณ์การลงทุน สถานภาพทางการเงิน เป้าหมาย และความเสี่ยงที่ยอมรับได้สำหรับการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์ และส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลงทุนในตลาดหลักทรัพย์

4.1.4 มาตรวัดแบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลงทุนในตลาดหลักทรัพย์ แต่ละคำถามมีคำตอบโดยให้ เลือกตามลำดับความเป็นจริง 5 ระดับ ดังนี้ มากที่สุด 5 คะแนน , มาก 4 คะแนน , ปานกลาง 3 คะแนน , น้อย 2 คะแนน , น้อยที่สุด 1 คะแนน

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ดำเนินการ ดังนี้

ผู้วิจัยได้นำข้อคิดเห็นในแบบสัมภาษณ์มาถอดคำพูด เพื่อนำมาอ้างอิงอภิปรายผลร่วมกับแนวคิด ทฤษฎีทางด้านสิ่งกระตุ้นทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อขายหลักทรัพย์

ผลการวิจัย

นำเสนอผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์

1. ศึกษาพฤติกรรมการลงทุนของนักลงทุนหลักทรัพย์

ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักลงทุนจำนวน 400 คน ในภาพรวมนั้น เป็นเพศชายร้อยละ 51 เพศหญิงร้อยละ 49 ด้านสถานภาพของกลุ่มนักลงทุนมีสภาพโสดมากที่สุดร้อยละ 50.7 ช่วงอายุของนักลงทุนส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 20-40 ปี ร้อยละ 45.8 ในส่วนของระดับการศึกษาจะอยู่ในระดับของปริญญาตรีมากที่สุด ร้อยละ 64.5 อาชีพของกลุ่มนักลงทุนที่ตอบแบบสอบถามเป็นอาชีพพนักงานเอกชนร้อยละ 38.5 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกลุ่มนักลงทุนเฉลี่ยอยู่ในช่วง 40,000-50,000 บาท มากที่สุดร้อยละ 20.0 ทางด้านข้อมูลประสบการณ์การลงทุน เป้าหมาย และความเสี่ยงที่ยอมรับได้สำหรับการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีเป้าหมายในการลงทุนเพื่อผลตอบแทนรวมร้อยละ 32.8 ระยะเวลาที่ไม่ต้องการสภาพคล่องอยู่ในช่วง 1-3 ปี ร้อยละ 47.0 สัดส่วนของการขาดทุนที่ยอมรับได้อยู่ในช่วงมากกว่าร้อยละ 5 แต่ไม่เกินร้อยละ 15 ของเงินลงทุนทั้งหมดร้อยละ 50.7 ประสบการณ์ลงทุนของกลุ่มตัวอย่างอยู่ที่ 1-3 ปี ร้อยละ 50.0 โดยที่กลุ่มตัวอย่างส่วนมากคิดว่าตนเองเป็นนักลงทุนแบบ ผู้มีความเป็นเอกเทศ Individualist อยู่ที่ร้อยละ 31.0 แหล่งที่มาของเงินเป็นในส่วนของเงินออมที่เหลือจากค่าใช้จ่ายร้อยละ 89.8 ลักษณะการซื้อขายจะเป็นแบบการซื้อขายทุกอาทิตย์ร้อยละ 35.5 และการส่งคำสั่งซื้อขายหลักทรัพย์จะผ่านทางอินเทอร์เน็ตมากที่สุดร้อยละ 77.8 แสดงผลโดยละเอียดตามตารางดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลประสบการณ์การลงทุนของกลุ่มตัวอย่าง

ประสบการณ์การลงทุนของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
เป้าหมายการลงทุน		
ปกป้องเงินลงทุน	52	13.00
เพิ่มค่าเงินลงทุน	113	28.20
รายได้ในปัจจุบัน	104	26.00
ผลตอบแทนรวม	131	32.80
รวม	400	100.00
สัดส่วนของการขาดทุนที่สามารถยอมรับได้		
ต่ำกว่าร้อยละ 5 ของเงินลงทุนทั้งหมด	84	21.00
มากกว่าร้อยละ 5 แต่ไม่เกินร้อยละ 15 ของเงินลงทุนทั้งหมด	203	50.70
	74	18.50

ประสบการณ์การลงทุนของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
มากกว่าร้อยละ 15 แต่ไม่เกินร้อยละ 30 ของเงินลงทุนทั้งหมด	39	9.80
มากกว่าร้อยละ 30 ขึ้นไปของเงินลงทุนทั้งหมด		
รวม	400	100.00
ระยะเวลาที่ไม่ต้องการสภาพคล่อง		
น้อยกว่า 1 ปี	106	26.50
1-3 ปี	188	47.00
3-7 ปี	77	19.30
มากกว่า 7 ปี	29	7.20
รวม	400	100.00
ประสบการณ์การลงทุนในตลาดหลักทรัพย์		
น้อยกว่า 1 ปี		
1-3 ปี	62	15.50
3-7 ปี	200	50.00
มากกว่า 7 ปี	94	23.50
	44	11.00
รวม	400	100.00
รูปแบบนักลงทุนของกลุ่มตัวอย่าง		
นักผจญภัย Adventurer	74	18.50
ผู้มีความเป็นเอกเทศ Individualist	124	31.00
ดาราผู้มีชื่อเสียง Celebrity	32	8.00
ผู้พิทักษ์ Guardian	82	20.50
ผู้ที่อยู่คาบเส้น Straight Arrow	88	22.00
รวม	400	100.00
แหล่งที่มาของเงินทุน		
เงินออมที่เหลือจากค่าใช้จ่าย	359	89.80
เงินกู้ยืม	5	1.30
ทั้ง 1 และ 2	25	6.30
อื่น ๆ.....	11	2.80
รวม	400	100.00

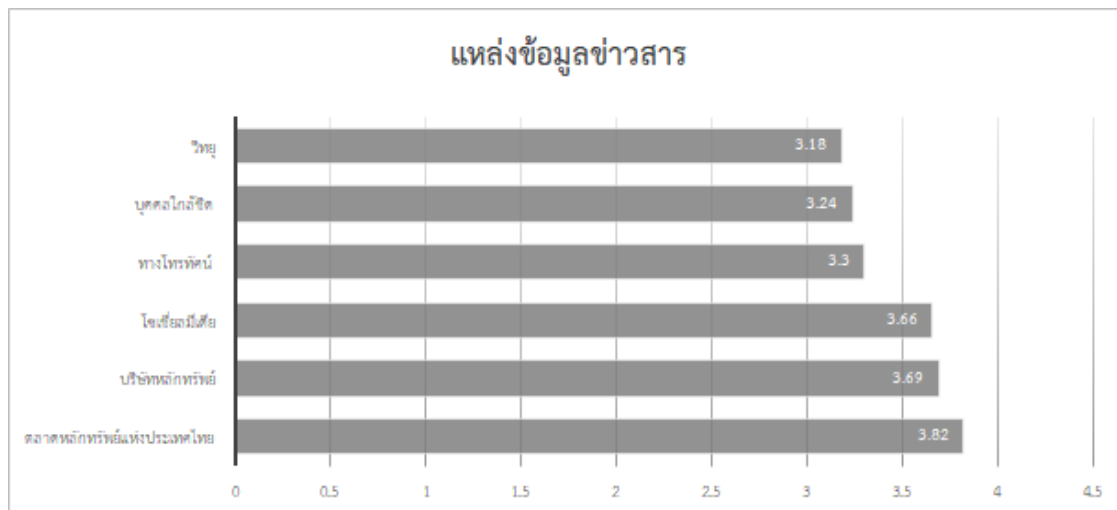
ประสบการณ์การลงทุนของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
ลักษณะการซื้อขายหุ้นของกลุ่มตัวอย่าง		
ซื้อขายทุกวัน	49	12.30
ซื้อขายทุกอาทิตย์	142	35.50
ซื้อขายทุกเดือน	123	30.80
ซื้อขายทุกไตรมาส	56	14.00
ซื้อขายทุกครึ่งปี	16	4.00
ซื้อขายเกิน 1 ปีขึ้นไป	14	3.50
รวม	400	100.00
การส่งคำสั่งซื้อขายหลักทรัพย์ของกลุ่มตัวอย่าง		
ผ่านทางโทรศัพท์กับเจ้าหน้าที่การตลาด	73	18.30
ผ่านทางระบบการซื้อขายโดยอินเทอร์เน็ต	311	77.80
มอบอำนาจให้บุคคลอื่น	12	3.00
ส่งคำสั่งซื้อขายเองที่ห้องค้าหลักทรัพย์	4	1.00
รวม	400	100.00

2. ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการลงทุนของนักลงทุนหลักทรัพย์

โดยได้ทำการแบ่งปัจจัยออกเป็นประเภทต่างๆ ที่นักลงทุนให้ความสำคัญตามเกณฑ์เฉลี่ยระดับความสำคัญดังนี้

1.1 แหล่งข้อมูลข่าวสาร สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับแหล่งข้อมูลข่าวสารที่มาจากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในระดับที่มาก (3.82) รองลงมาจะเป็นข้อมูลข่าวสารที่ได้จากบริษัทหลักทรัพย์ (3.69) แหล่งข้อมูลข่าวสารจากโซเซียลมีเดีย (3.66) แหล่งข้อมูลข่าวสารจากทางโทรทัศน์ (3.30) แหล่งข้อมูลข่าวสารจากบุคคลใกล้ชิด (3.24) และแหล่งข้อมูลข่าวสารจากวิทยุน้อยที่สุด (3.18)

แผนภูมิที่ 1 แสดงความสำคัญของแหล่งข้อมูลข่าวสารที่มีผลต่อการตัดสินใจลงทุนของนักลงทุนหลักทรัพย์

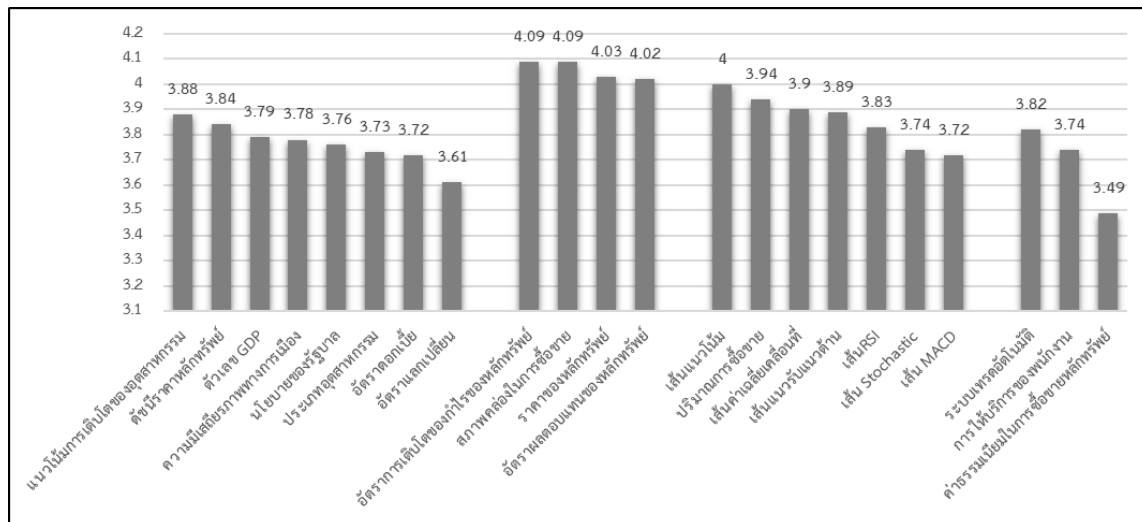


1.2 ปัจจัยทางด้านพื้นฐาน ประกอบด้วย ปัจจัยมหภาค และปัจจัยจุลภาค โดย 1.2.1 ปัจจัยทางด้านมหภาค นักลงทุนให้ความสำคัญกับแนวโน้มการเติบโตของอุตสาหกรรมในระดับที่มาก (3.88) รองลงมาคือ ดัชนีราคาของตลาดหลักทรัพย์ (3.84) ตัวเลข GDP (3.79) ความมีเสถียรภาพทางการเมือง (3.78) นโยบายภาครัฐบาล (3.76) ประเภทอุตสาหกรรม (3.73) อัตราดอกเบี้ย (3.72) และอัตราแลกเปลี่ยน (3.61) เป็นลำดับสุดท้าย 1.2.2 ปัจจัยทางด้านจุลภาค ให้ความสำคัญกับอัตราการเติบโตของกำไรหลักทรัพย์ (4.09) กับสภาพคล่องในการซื้อขายหลักทรัพย์ในตลาดหลักทรัพย์ (4.09) ราคาของหลักทรัพย์ (4.03) และอัตราผลตอบแทนของหลักทรัพย์ (4.02) เป็นลำดับสุดท้าย

1.3 ปัจจัยทางด้านเทคนิค โดยให้ความสำคัญกับเส้นแนวโน้ม (4.00) เป็นอันดับแรก รองลงมาเป็น ปริมาณการซื้อขาย (3.94) เส้นค่าเฉลี่ย (3.90) เส้นแนวรับแนวต้าน (3.89) เครื่องมือ RSI (3.83) เครื่องมือ Stochastic (3.74) และเครื่องมือ MACD (3.72) เป็นลำดับสุดท้าย

1.4 ปัจจัยอื่นๆ โดยผลการวิจัยสรุปได้ว่านักลงทุนให้ความสำคัญกับระบบซื้อขายอัตโนมัติ (3.82) เป็นลำดับแรก รองลงมาเป็นการให้บริการของพนักงาน (3.74) และค่าธรรมเนียม (3.49) เป็นลำดับสุดท้าย

แผนภูมิที่ 2 แสดงความสำคัญของ ปัจจัยพื้นฐานมหภาค ปัจจัยพื้นฐานจุลภาค ปัจจัยเทคนิค และปัจจัยอื่นๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจลงทุนของนักลงทุนหลักทรัพย์



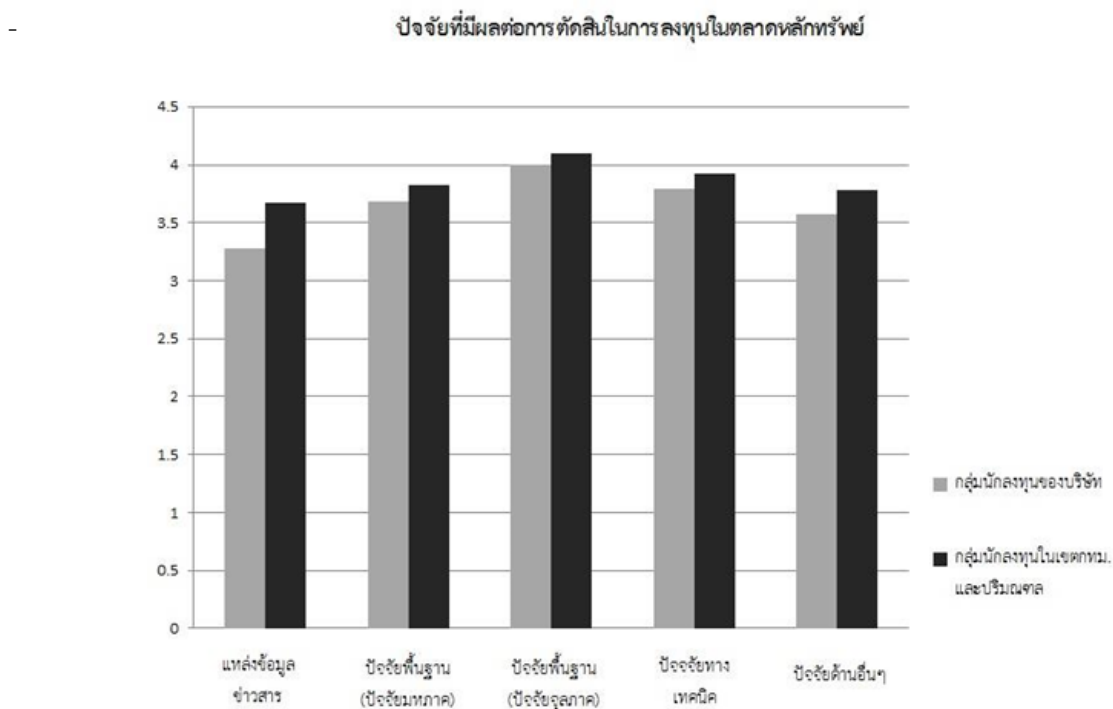
โดยได้มีการแบ่งการแสดงผลข้อมูลระหว่างกลุ่มนักลงทุนที่เป็นลูกค้าบริษัท และนักลงทุนทั่วไปในเขต กทม.และปริมณฑล ดังนี้

ตารางที่ 2 แสดงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลงทุนในตลาดหลักทรัพย์

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลงทุนในตลาดหลักทรัพย์	<i>n</i>	\bar{X}	<i>S. D.</i>	แปลผล
แหล่งข้อมูลข่าวสาร				
กลุ่มนักลงทุนของบริษัท	200	3.28	0.707	ปานกลาง
กลุ่มนักลงทุนในเขต กทม. และปริมณฑล	200	3.68	0.654	มาก
ปัจจัยพื้นฐาน (มหภาค)				
กลุ่มนักลงทุนของบริษัท	200	3.68	0.602	มาก
กลุ่มนักลงทุนในเขต กทม. และปริมณฑล	200	3.83	0.522	มาก
ปัจจัยพื้นฐาน (จุลภาค)				
กลุ่มนักลงทุนของบริษัท	200	4.00	0.594	มาก
กลุ่มนักลงทุนในเขต กทม. และปริมณฑล	200	4.11	0.421	มาก
ปัจจัยด้านเทคนิค				

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลงทุนในตลาดหลักทรัพย์	<i>n</i>	\bar{X}	<i>S. D.</i>	แปลผล
กลุ่มนักลงทุนของบริษัท	200	3.79	0.686	มาก
กลุ่มนักลงทุนในเขต กทม. และ ปริมณฑล	200	3.92	0.445	มาก
ปัจจัยอื่นๆ				
กลุ่มนักลงทุนของบริษัท	200	3.57	0.676	มาก
กลุ่มนักลงทุนในเขต กทม. และ ปริมณฑล	200	3.78	0.476	มาก

แผนภูมิที่ 3 แสดงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการลงทุนระหว่างกลุ่มนักลงทุนของบริษัทหลักทรัพย์และกลุ่มนักลงทุนทั่วไปในเขต กทม. และ ปริมณฑล



จากการเปรียบเทียบข้อมูลระหว่างนักลงทุนของบริษัท กับนักลงทุนทั่วไปในเขต กทม. และ ปริมณฑล ทำให้เห็นความแตกต่างระหว่างการให้ความสำคัญกับปัจจัยต่างๆ จึงได้มีการสัมภาษณ์เพิ่มเติมเพื่อหาแนวทางการแก้ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการของบริษัทสรุปผลได้ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ ทางด้านการบริการของผู้แนะนำการลงทุน เวลาประสานงานกับลูกค้าส่วนใหญ่มองว่าได้รับบริการที่ดี ลูกค้ายังให้ความเห็นว่าสิ่งที่ได้รู้จักผู้แนะนำการลงทุนจะทำให้เกิดความมั่นใจในการส่งคำสั่งซื้อขาย มากกว่าไปส่งกับบริษัทที่ไม่รู้จักผู้แนะนำการลงทุน แต่ในส่วนของผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับวิเคราะห์ นักลงทุนให้ความเห็นว่าวิเคราะห์ที่เกี่ยวข้องกับหลักทรัพย์บางที่ลูกค้าไม่ได้ใช้ประกอบในการตัดสินใจ ลูกค้าบางท่านให้ความเห็นว่าข้อมูลที่ให้มามีจำนวนมากเกินไป ทำให้ลูกค้าไม่สนใจข้อมูลนั้น ลูกค้าบางท่านเข้าไปศึกษาข้อมูลโดยเฉพาะทางเทคนิคแต่ไม่สามารถเข้าใจได้ นักลงทุนให้ความเห็นว่าบทวิเคราะห์อ่านแล้วไม่น่าสนใจ ทำให้ไม่เกิดการตัดสินใจซื้อขาย โดยลูกค้าให้ความเห็นว่าควรเพิ่มบริการเรื่องของการแนะนำการอ่านบทวิเคราะห์ เป็นรูปแบบเสียงเพื่อเป็นแนวทางในการใช้ประกอบการตัดสินใจ

เทคโนโลยีที่ใช้ในการบริการ ลูกค้าโดยส่วนมากมีความเห็นเกี่ยวกับการส่งข้อมูลต่าง ๆ ผ่าน Electronic Form ของทางเว็บไซต์ว่าสะดวกสบายมากกว่าการแจ้งผ่านผู้แนะนำการลงทุน แต่เมื่อเกิดระบบขัดข้องการประสานงานเพื่อแก้ปัญหาที่มีความล่าช้าในบางครั้ง โดยคิดว่าโปรแกรมที่ให้บริการควรมีสำรอง เช่นในบางกรณีโปรแกรมการส่งคำสั่งซื้อขายใช้ไม่ได้ เพราะทำให้เสียโอกาสในการส่งคำสั่งซื้อขาย นักลงทุนบางท่านยังให้คำแนะนำเพิ่มเติมเรื่องของการแก้ไขปัญหาของพนักงานบางคนว่ายังไม่มีความเชี่ยวชาญ ทำให้ต้องเสียเวลาในการสอบถามข้อมูล

การจัดสัมมนาให้ความรู้ ลูกค้าชอบที่จะมาฟังสัมมนาที่ทางบริษัทจัดขึ้น แต่นักลงทุนบางท่านมีความต้องการให้มีการจัดสัมมนาผ่านช่องทางออนไลน์ เพราะไม่สะดวกที่จะต้องเดินทางไปยังสถานที่ที่กำหนดไว้ ลูกค้าให้ความเห็นว่าการจัดสัมมนาจะทำให้ลูกค้ามีการตัดสินใจซื้อขายได้เร็วขึ้นจากข้อมูลที่ได้รับจากการจัดสัมมนา และลูกค้ายังให้ความเห็นว่าจำนวนการจัดสัมมนานี้น้อยทำให้การลงทุนไม่สอดคล้องกับสถานะตลาด ทำให้ลูกค้าเลือกที่จะไม่ลงทุนเพราะกลัวที่ขาดทุน

ด้านราคา สำหรับลูกค้าที่ต้องการเล่นสั้น จะเห็นว่าค่าธรรมเนียมของที่บริษัทแพงกว่าที่อื่น จึงซื้อขายแบบระยะยาวแทน ในส่วนของลูกค้าบางคนที่เล่นในระยะสั้นแล้วได้กำไรมากกว่าก็จะยังเล่นอยู่ แต่เมื่อไม่คุ้มกับค่าธรรมเนียมก็จะเปลี่ยนมาซื้อขายในระยะที่ยาวขึ้น

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ลูกค้าส่วนมากซื้อขายเองผ่านอินเทอร์เน็ต การติดต่อกับเจ้าหน้าที่การตลาดจะทำเมื่อไม่สะดวก หรือมีปัญหาในการใช้บริการ หรือมีความต้องการคำแนะนำการลงทุนของพนักงาน เพื่อประกอบการตัดสินใจ โดยนักลงทุนต้องการที่จะให้มีช่องทางการติดต่อพูดคุยกับทางผู้แนะนำการลงทุนให้ง่ายกว่าการใช้โทรศัพท์ เช่น ผ่านโปรแกรม Line เป็นต้น แต่ลูกค้าไม่ได้ให้ความสนใจกับ Line ที่เป็นทางการของบริษัท โดยให้ความเห็นว่าหากมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลได้รวดเร็วขึ้น อาจจะทำให้เกิดการซื้อขายได้มากขึ้น

ด้านการส่งเสริมการตลาด บริษัทไม่มีการส่งเสริมการตลาดเพื่อกระตุ้นยอดขาย ลูกค้าให้ความเห็นว่าควรเพิ่มการส่งเสริมการตลาด เช่น การแจกของสมนาคุณ เป็นต้น แต่ลูกค้าบางท่านไม่ได้ให้ความสนใจเรื่องนี้

อภิปรายผล

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1. พบว่า ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักลงทุนจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีสถานะ โสด โดยมีช่วงอายุของนักลงทุนส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 20-40 ปี ระดับการศึกษาจะอยู่ในระดับของปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานเอกชน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกลุ่มนักลงทุนเฉลี่ยอยู่ในช่วง 40,000-50,000 บาท ทางด้านข้อมูลประสบการณ์การลงทุน เป้าหมาย และความเสี่ยงที่ยอมรับได้สำหรับการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีเป้าหมายในการลงทุนเพื่อผลตอบแทนรวม ระยะเวลาที่ไม่ต้องการสภาพคล่องอยู่ในช่วง 1-3 ปี สัดส่วนของการขาดทุนที่ยอมรับได้อยู่ในช่วงมากกว่าร้อยละ 5 แต่ไม่เกินร้อยละ 15 ของเงินลงทุนทั้งหมด ประสบการณ์ลงทุนของกลุ่มตัวอย่างอยู่ที่ 1-3 ปี โดยที่กลุ่มตัวอย่างส่วนมากคิดว่าตนเองเป็นนักลงทุนแบบ ผู้มีความเป็นเอกเทศ Individualist แหล่งที่มาของเงินเป็นในส่วนของเงินออมที่เหลือจากค่าใช้จ่าย ลักษณะการซื้อขายจะเป็นแบบ การซื้อขายทุกอาทิตย์ และการส่งคำสั่งซื้อขายหลักทรัพย์จะผ่านทางอินเทอร์เน็ตมากที่สุด

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ 1. ในเรื่องของเพศ ที่เพศชายมากกว่าเพศหญิงอาจจะเป็นเพราะโดยส่วนใหญ่เพศชายชอบความเสี่ยงมากกว่าเพศหญิง ทำให้มีการเข้ามาลงทุนซื้อขายในหลักทรัพย์มากกว่า 2. ช่วงอายุ 20-40 ปี ถือว่าเป็นช่วงอายุที่อยู่ในวัยที่กำลังสร้างความมั่นคงให้กับตนเอง โดยสามารถลงทุนในสินทรัพย์เสี่ยงได้มากกว่าช่วงวัยอื่นๆ 3. เป็นนักลงทุนรูปแบบผู้มีความเป็นเอกเทศ คือ การที่ศึกษาหาข้อมูลและตัดสินใจซื้อขายหลักทรัพย์ด้วยตนเอง เนื่องจากในยุคปัจจุบัน เราสามารถหาข้อมูลข่าวสารต่างๆ ได้สะดวกมากขึ้นจากการใช้อินเทอร์เน็ต 4. การส่งคำสั่งซื้อขายผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตมากขึ้น จากปัจจุบันการเข้ามาของสมาร์ทโฟนและแท็บเล็ต ช่วยเข้ามาเพิ่มความสะดวกสบายในการซื้อขายผ่านแอปพลิเคชันที่ง่ายต่อการใช้งานทำให้เป็นที่นิยมมากขึ้น

สอดคล้องกับงานศึกษาของ byrnes miller and schaffer⁵ ในเรื่องของเพศพบว่าผู้ชายจะกล้าสู้กับความเสี่ยงมากกว่าผู้หญิง สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดจุดมุ่งหมายของการลงทุน⁶ อายุของผู้ลงทุน ผู้ลงทุนที่มีอายุน้อยหรือมีอายุระหว่าง 25 – 40 ปี มักจะมีความกล้าเสี่ยงและสนใจลงทุนในหลักทรัพย์ที่ก่อให้เกิดความเพิ่มพูนแก่เงินลงทุน อีกทั้งคนโสดที่ไม่มีภาระผูกพัน ย่อมลงทุนในหลักทรัพย์ที่มีความเสี่ยงได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของกนกวรรณ ศรีนวล⁷ ที่ทำการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล พฤติกรรมการลงทุน และแรงจูงใจในการลงทุนที่มีผลต่อการตัดสินใจในเรื่องของเพศและระดับการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัย

⁵ Money Buffalo, “ทำไมผู้ชายถึงชอบ “ความเสี่ยง” มากกว่าผู้หญิง ?,” <<https://www.moneybuffalo.in.th>>. 17 พฤษภาคม 2563.

⁶ เฉลิมขวัญ ครุฑบุญยงค์, หลักการลงทุน(Principle of Investment), (กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดดูเคชั่น, บมจ 2557), หน้า23-24.

⁷ กนกวรรณ ศรีนวล, “การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล พฤติกรรมการลงทุนและแรงจูงใจที่มีผลต่อการตัดสินใจการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย”, คณะบริหารธุรกิจและมหาวิทยาลัยกรุงเทพ, 2559, บทคัดย่อ.

ของสุภัชญา ตรีทานนท์ และธีระวัฒน์ จันทิก⁸ เรื่องของลักษณะการลงทุนส่วนใหญ่ ระยะสั้นถึงกำไรระยะต่ำกว่า 3 เดือนและการบริการและการให้ข้อมูลของบริษัทหลักทรัพย์ในการซื้อขายหลักทรัพย์ทางอินเทอร์เน็ตที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อและขายหลักทรัพย์ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณภากาศ พายุเลิศ และดร.วิชณุ ภูมิพานิช⁹ เรื่องของการซื้อขายเองผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งเหตุผลในการตัดสินใจซื้อขายมาจากข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2. พบว่า เมื่อแยกเป็นรายกลุ่มแล้ว นักลงทุนให้ความสำคัญกับปัจจัยจุลภาคทางด้านพื้นฐานมาเป็นอันดับหนึ่ง โดยให้ความสำคัญกับอัตราดอกเบี้ยของกำไรของหลักทรัพย์และสภาพคล่องในการซื้อขาย โดยมีปัจจัยทางเทคนิค ในเรื่องของแนวโน้มราคา กับปริมาณการซื้อขาย โดยยังให้ความสำคัญกับแนวโน้มของการเติบโตของอุตสาหกรรมในส่วนของปัจจัยมหภาค ในเรื่องของปัจจัยอื่นๆ ให้ความสำคัญเกี่ยวกับระบบการเทรดอัตโนมัติ โดยแหล่งข้อมูลข่าวสารให้ความสำคัญกับข้อมูลจากตลาดหลักทรัพย์ รองลงมาเป็นข้อมูลจากบทวิเคราะห์ของบริษัทหลักทรัพย์ และเมื่อได้ทำการสัมภาษณ์ลูกค้าบริษัทเพิ่มเติมพบว่า ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการของบริษัทฯ ทางด้านการบริการของผู้แนะนำการลงทุน ลูกค้ามีความเชื่อมั่นต่อผู้แนะนำการลงทุนที่รู้จัก แต่ในส่วนของผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับบทวิเคราะห์ นักลงทุนให้ความเห็นว่าบทวิเคราะห์หลักทรัพย์ของบริษัทฯ นั้น เข้าใจได้ยาก ทำให้ลูกค้าไม่สนใจที่จะศึกษาข้อมูลที่ได้รับทางด้านเทคโนโลยีเกี่ยวกับการซื้อขายหลักทรัพย์ควรมีโปรแกรมมากกว่าหนึ่ง เพื่อช่วยแก้ปัญหาเวลาโปรแกรมใดโปรแกรมหนึ่งเกิดขัดข้อง ช่องทางการจัดสัมมนาควรเพิ่มช่องทางผ่านทางออนไลน์ เพื่อให้สะดวกรวดเร็วมากขึ้น ด้านราคาที่เกี่ยวข้องกับค่าธรรมเนียมทำให้มีการปรับการเล่นเป็นแบบระยะยาว ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายนักลงทุนต้องการที่จะให้มีช่องทางการติดต่อพูดคุยกับทางผู้แนะนำการลงทุนได้ง่ายขึ้น เช่น ผ่านโปรแกรม Line เป็นต้น

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ 1. นักลงทุนที่เข้ามาลงทุนในหลักทรัพย์นั้นต้องการผลตอบแทนเป็นหลัก จึงให้ความสำคัญกับปัจจัยที่เกี่ยวกับการทำกำไรของหลักทรัพย์เป็นสำคัญ ไม่ว่าจะเป็นในด้านราคาที่สูงขึ้น หรือภาพรวมแนวโน้มที่แสดงในปัจจัยทางเทคนิคทำให้เห็นภาพ และส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อขายได้ 2. จากการพัฒนาทางเทคโนโลยีในยุคปัจจุบันทำให้นักลงทุนมีการปรับรูปแบบการศึกษาหาความรู้สู่ระบบออนไลน์มากขึ้นเนื่องจากเข้าถึงได้สะดวกกว่าการเดินทางไปยังสถานที่ต่างๆ อีกทั้งการให้ความรู้ที่ทันต่อสถานการณ์จะใช้ในการประกอบการตัดสินใจของนักลงทุนได้อย่างสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมในการลงทุน ณ ช่วงเวลานั้นๆ 3. ปัจจุบันมีโปรแกรมที่ได้พัฒนาขึ้นมามากมายที่ช่วยในการให้ข้อมูลและเป็นระบบซื้อขาย ทำให้นักลงทุนสามารถซื้อขายหลักทรัพย์ได้อย่างรวดเร็วมากขึ้นผ่านระบบอินเทอร์เน็ต แต่เมื่อเกิดปัญหาการล่าช้า หรือ

⁸ สุภัชญา ตรีทานนท์ และ ธีระวัฒน์ จันทิก, “การศึกษาปัจจัยด้านพฤติกรรมการลงทุนที่ส่งผลต่อความต้องการขอรับบริการซื้อและขายหลักทรัพย์ด้วยวิธีการซื้อขายผ่านทางอินเทอร์เน็ตของนักลงทุนในตลาดหลักทรัพย์เอ็มเอไอ”, วารสารวิชาการ Veridian E-Journal, Silpakorn University, ปีที่ 9 ฉบับที่ 3 (กันยายน – ธันวาคม 2559): หน้า 289.

⁹ ณภากาศ พายุเลิศ และ ดร.วิชณุ ภูมิพานิช, “การศึกษาพฤติกรรมการลงทุนของพนักงานบริษัทเอกชนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย”, วารสารวิจัยม.มส. (บศ.) 2 (2), (พฤษภาคม – สิงหาคม 2554): หน้า 63

ขัดข้องในการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการซื้อขายหลักทรัพย์ ที่อาจจะทำให้เกิดการเสียหายจากการลงทุนได้ อาจจะส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อขายของนักลงทุนสอดคล้องกับ งานวิจัยของเฉลียว วิฑูรย์ปกรณ์ และคณะ¹⁰ ทำการวิจัยปัจจัยที่ใช้ในการตัดสินใจการลงทุนในหุ้นยั่งยืนของนักวิเคราะห์ และนักลงทุนบุคคล โดยพบว่าตัวแปรในการลงทุนหุ้น 4 ตัวแปร ประกอบด้วย การเติบโตสูง การทำกำไรสูง การจ่ายปันผลสูง และการทำราคาได้สูง มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ทางด้านการใช้โปรแกรมและบทวิเคราะห์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ จุไรวรรณ รินทพล และวิจิต อุ๋อัน¹¹ ปัจจัยความรู้ด้านการวิเคราะห์พื้นฐานและการวิเคราะห์ทางเทคนิคมีส่วนในการช่วยตัดสินใจในการลงทุนได้อย่างแม่นยำมากขึ้น นอกจากนี้ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีด้านการสื่อสารในปัจจุบันช่วยให้การซื้อขายหุ้นสามารถกระทำได้ด้วยตัวเอง เกิดความรวดเร็วและสามารถสืบค้นข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ รสรินทร์ เลิศภัทรภรณ์ และเอก ชุณห์ชัชราชัย¹² พบว่าโปรแกรมที่มีมาตรฐาน มีความทันสมัย มีความน่าเชื่อถือ และบทวิเคราะห์ที่อัปเดตอย่างสม่ำเสมอ ทันเหตุการณ์ จะเป็นประโยชน์ในการใช้ประกอบการตัดสินใจให้นักลงทุน

ข้อเสนอแนะ

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 และ 2 พบว่า พฤติกรรมนักลงทุนมีการซื้อขายผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และมีการให้ความสำคัญกับปัจจัยทางด้านจุลภาค และปัจจัยทางเทคนิค โดยมีการศึกษาข้อมูลผ่านช่องทางออนไลน์ ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการ ดังนี้

ผู้ประกอบการ ควรมีการพัฒนาโปรแกรม เพื่อให้ให้นักลงทุนได้ใช้เพื่อศึกษาหาความรู้ ข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจซื้อขาย โดยต้องเป็นโปรแกรมที่มีมาตรฐาน และควรมีทางเลือกให้มากกว่า 1 โปรแกรม เพื่อป้องกันความเสี่ยงจากการเกิดปัญหาขัดข้องของตัวโปรแกรมได้ ทางด้านบทวิเคราะห์ของบริษัทฯ ต้องให้ความสำคัญทั้งทางด้านปัจจัยทางพื้นฐานและปัจจัยทางเทคนิค เพราะนักลงทุนให้ความสำคัญต่อปัจจัยทั้งสอง โดยเนื้อหาในบทวิเคราะห์ต้องมีการปรับเปลี่ยนให้ทันต่อสภาพแวดล้อมทางการเงินอยู่เสมอ โดยช่องทางการเสนอควรจะเป็นช่องทางที่เข้าถึงได้อย่างรวดเร็ว เช่นทางโซเชียลมีเดีย โดยควรจะมีการจัดสัมมนาให้ความรู้ให้นักลงทุนเพิ่มเติมผ่านทางช่องทางออนไลน์อีกด้วย

¹⁰ คณะวิจัย, “ความสัมพันธ์ระหว่างรหัสการลงทุนในหุ้นอย่างยั่งยืน”, วารสาร สมาคมนักวิจัย, ปีที่ 22 ฉบับที่ 1 (มกราคม - เมษายน 2560): หน้า 163.

¹¹ จุไรวรรณ รินทพล และ วิจิต อุ๋อัน, “การตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ด้านการลงทุนของนักลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย”, วารสารศรีปทุมปริทัศน์ ฉบับมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, ปีที่ 19 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2562): หน้า 58.

¹² รสรินทร์ เลิศภัทรภรณ์ และเอก ชุณห์ชัชราชัย, “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกรับบริการจากบริษัทหลักทรัพย์ผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตของนักลงทุนทั่วไปภายในประเทศ”, วารสารบริหารธุรกิจศรีนครินทรวิโรฒ, ปีที่ 8 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2560): หน้า 136.

ด้านพนักงาน จากการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมของนักลงทุนที่ให้ความสำคัญกับโปรแกรมการซื้อขายมากขึ้น จึงควรมีการเพิ่มเติมเรื่องของการพัฒนาทักษะในการทำงานให้สามารถนำความก้าวหน้าของเทคโนโลยีมาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อการบริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว และประสิทธิภาพ

เอกสารอ้างอิง

กนกวรรณ ศรีนวล. การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล พฤติกรรมการลงทุนและแรงจูงใจที่มีผลต่อการตัดสินใจการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. คณะบริหารธุรกิจและมหาวิทยาลัยกรุงเทพ. 2559. คณะวิจัย. ความสัมพันธ์ระหว่างรหัสการลงทุนในหุ้นอย่างยั่งยืน. วารสาร สมาคมนักวิจัย. ปีที่ 22 ฉบับที่ 1 (มกราคม - เมษายน 2560)

จุไรวรรณ รินทพล และ วิชิต อุ๋อัน. การตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ด้านการลงทุนของนักลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. วารสารศรีปทุมปริทัศน์ ฉบับมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. ปีที่ 19 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2562)

เฉลิมขวัญ ครูบุญยงค์. หลักการลงทุน(Principle of Investment). (กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น. บมจ 2557).

ณภาพัช พายุเลิศ และ ดร.วิษณุ ภูมิพานิช. การศึกษาพฤติกรรมการลงทุนของพนักงานบริษัทเอกชนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. วารสารวิจัยม.ขมส. (บศ.) 2 (2). (พฤษภาคม – สิงหาคม 25547) บริษัท ไอระ่า แคปปิตอล จำกัด (มหาชน). รายงานประจำปี 2562. <<https://www.airacapital.co.th/investorrelations/viewC/125> >.

รัสรินทร์ เลิศลัทธภรณ์ และเอก ชุณหัชชราชัย. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกรับบริการจากบริษัทหลักทรัพย์ผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตของนักลงทุนทั่วไปภายในประเทศ. วารสารบริหารธุรกิจศรีนครินทรวิโรฒ. ปีที่ 8 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2560):

สมาคมบริษัทหลักทรัพย์ไทย. 10 ปีที่ผ่านมาของธุรกิจหลักทรัพย์ไทย...ภายใต้สภาพแวดล้อมในตลาดทุนที่เปลี่ยนแปลงไป. <<http://www.asco.or.th/datacenter2-inner.php?id=1494>>.

สำนักข่าวอีไฟแนนซ์ไทย. 19 โบรกเกอร์ขาดทุน รายย่อยหาย-ค่าคอมมาทรุด!. <<https://www.efinance.thai.com/HotTopic/HotTopicMain.aspx?id=T08xYUNjeDAzb0E9>>. 2 ธันวาคม 2562.

สุภัชญา ตรีทานนท์ และ ชีระวัฒน์ จันทิก. การศึกษาปัจจัยด้านพฤติกรรมการลงทุนที่ส่งผลต่อความต้องการขอรับบริการซื้อและขายหลักทรัพย์ด้วยวิธีการซื้อขายผ่านทางอินเทอร์เน็ตของนักลงทุนในตลาดหลักทรัพย์เอ็มเอไอ. วารสารวิชาการ Veridian E-Journal. Silpakorn University. ปีที่ 9 ฉบับที่ 3 (กันยายน – ธันวาคม 2559)

Cochran. 1977

Money Buffalo. ทำไมผู้ชายถึงชอบ ความเสี่ยง มากกว่าผู้หญิง ?. <<https://www.moneybuffalo.in.th>>. 17 พฤษภาคม 2563.

การให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลทับใหญ่

อำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์

Providing services according to the good governance principles of Thap Yai Sub-district, Rattanakburi District, Surin Province

พระอภิรมย์ ปิยาวโร/พิศกระโทก¹

Phra Apirom Piyawaro/PhisKrathok

พระปลัดสุระ ญาณโร/จันทัก ดร.²

Phrapalad Sura Yanatharo/Chanthuek Dr.

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตสุรินทร์

บทคัดย่อ

ในการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ คือ ๑) เพื่อศึกษาสภาพการให้บริการแก่ประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลทับใหญ่ อำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์ ๒) เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลทับใหญ่ อำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชากรที่อาศัยอยู่บ้านโพธิ์ หมู่ ๑๐ ตำบลทับใหญ่ อำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์ ซึ่งมีทั้งหมด ๑๑๙ หลังคาเรือน โดยเก็บจากตัวแทนครัวเรือนละ ๑ คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ ๐.๘๓ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ผลการวิจัยพบว่า

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๑๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๐๐ และเพศชาย จำนวน ๑๐๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๐๐ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง อายุ ๕๑ - ๖๐ ปี มีจำนวน ๘๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๘๐ รองลงมาคือ มีอายุ ๔๑ - ๕๐ ปีขึ้นไป มีจำนวน ๕๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๗๐ และน้อยที่สุด คือ ผู้มีอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี มีเพียง ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๔๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม มีจำนวน ๑๕๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๕๐ รองลงมาคือ ประกอบอาชีพรับจ้าง มีจำนวน ๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๕๐ และน้อยที่สุดคือ ประกอบอาชีพพนักงานเอกชน/รัฐวิสาหกิจ

¹ นิสิตหลักสูตรรัฐศาสตรบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตสุรินทร์

² อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตสุรินทร์

มีจำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๔๐ การให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลทับใหญ่ อำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก คือ $(\bar{X} = ๔.๑๐)$ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านหลักนิติธรรม $(\bar{X} = ๔.๓๔)$ รองลงมา ด้านหลักความคุ้มค่า $(\bar{X} = ๔.๑๐)$ ด้านหลักความโปร่งใส $(\bar{X} = ๔.๐๕)$ ด้านหลักการมีส่วนร่วม $(\bar{X} = ๔.๐๕)$ ด้านหลักคุณธรรม $(\bar{X} = ๔.๐๓)$ และด้านหลักความรับผิดชอบ $(\bar{X} = ๔.๐๒)$ เรียงตามลำดับ การให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลทับใหญ่ อำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์ ประชาชนส่วนใหญ่ให้ความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกัน คือ ด้านหลักนิติธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลมีการตรากฎหมาย กฎข้อบังคับต่างๆ ให้ทันสมัย $(\bar{X} = ๔.๕๖)$ ด้านหลักความคุ้มค่า องค์การบริหารส่วนตำบลจัดให้มีการอบรมประชาชน เพื่อให้มีจิตสำนึกถึงการอนุรักษ์ทรัพยากรในหมู่บ้านให้สมบูรณ์ยั่งยืน $(\bar{X} = ๔.๓๐)$ ด้านหลักความโปร่งใส ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารอันไม่ต้องห้ามตามกฎหมายได้อย่างเสรี $(\bar{X} = ๔.๑๔)$ ด้านหลักการมีส่วนร่วม เปิดโอกาสให้ผู้แทนชุมชนร่วมเป็นกรรมการในการจัดซื้อ-จัดจ้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบล $(\bar{X} = ๔.๑๐)$ ด้านหลักคุณธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม $(\bar{X} = ๔.๑๕)$ และด้านหลักความรับผิดชอบ มีการบริหารงานตามเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน $(\bar{X} = ๔.๑๒)$

ด้านปัญหาและอุปสรรค การให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล ทับใหญ่ อำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์ พบว่า ๑) ด้านหลักนิติธรรม ประชาชนส่วนใหญ่ยังขาดความรู้เกี่ยวกับข้อบัญญัติตำบล หรือข้อบัญญัติอื่นเท่าที่ควร ๒) ด้านหลักคุณธรรม พนักงานส่วนตำบลบางคนประพฤติตนนอกระเบียบวินัย เป็นแบบอย่างที่ไม่ดีแก่ประชาชนในท้องถิ่น ๓) ด้านหลักความโปร่งใส องค์การบริหารส่วนตำบลไม่ค่อยประชาสัมพันธ์รายรับ-รายจ่ายและโครงการจัดซื้อจัดจ้าง ให้ประชาชนได้รับทราบเท่าที่ควร ๔) ด้านหลักความมีส่วนร่วม ประชาชนขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดแผนพัฒนาประจำปี ทำให้โอกาสที่ประชาชนได้ร่วมแสดงความคิดเห็นในการจัดทำแผนพัฒนาประจำปีมีน้อยมาก ๕) ด้านหลักความรับผิดชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลมีการให้บริการประชาชนนอกสถานที่น้อยมาก ๖) ด้านหลักความคุ้มค่า การจัดสรรงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบลยังไม่ทั่วถึงทุกหมู่บ้านเท่าไร

ข้อเสนอแนะมีดังนี้ ๑) ด้านหลักนิติธรรม องค์การบริหารส่วนตำบล ควรเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อบัญญัติตำบล หรือข้อบัญญัติอื่นได้รับทราบและได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการออกข้อบัญญัติมากกว่านี้ ๒) ด้านหลักคุณธรรม พนักงานส่วนตำบลควรประพฤติตัวอยู่ในระเบียบวินัย ให้เป็นแบบอย่างที่ดีแก่ประชาชนในท้องถิ่น ๓) ด้านหลักความโปร่งใส องค์การบริหารส่วนตำบลควรมีการประชาสัมพันธ์รายรับ-รายจ่ายและโครงการจัดซื้อจัดจ้าง ให้ประชาชนได้รับทราบเพื่อความโปร่งใสมากขึ้น และสม่ำเสมอทุกโครงการ ๔) ด้านหลักความมีส่วนร่วม องค์การบริหารส่วนตำบลควรออกประชาคมและรับฟังความคิดเห็นและความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นทุกหมู่บ้าน และทำความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนการจัดทำแผนพัฒนาประจำปี ๕) ด้านหลักความรับผิดชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลควรมีการให้บริการประชาชนนอกสถานที่เพื่ออำนวยความสะดวก

ความสะดวกแก่ประชาชนมากกว่านี้ ๖) ด้านหลักความคุ้มค่า องค์การบริหารส่วนตำบลควรจัดสรรงบประมาณให้ทั่วถึงทุกหมู่บ้านอย่างเป็นธรรม

แนวทางการดำเนินงานเพื่อพัฒนาการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลทับใหญ่ อำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์ ประชาชนได้ให้ความเห็นไว้ ดังนี้

- องค์การบริหารส่วนตำบลทับใหญ่ อำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์ ควรจัดมีการอบรมบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการให้บริการต่อประชาชน และควรจัดให้มีการประชาคมเพื่อรับฟังความคิดเห็นและความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นทุกหมู่บ้าน

- ภาครัฐควรจัดสรรงบประมาณเงินอุดหนุนประจำปี โดยการใช้จำนวนประชากรในพื้นที่เป็นตัวชี้วัดในการจัดสรรงบประมาณเงินอุดหนุน อีกทั้งภาครัฐควรให้การบริหารขององค์การบริหาร ส่วนตำบล มีการบริหารจัดการด้วยตนเอง โดยเฉพาะเรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนจากภัยธรรมชาติ โดยให้เป็นอำนาจการตัดสินใจของคณะผู้บริหารท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบล

คำสำคัญ : การให้บริการ, ธรรมาภิบาล

ABSTRACT

In this research, the objectives are as follows: 1) to study the conditions of services provided to the people according to the good governance principles of the Sub-district Administrative Organization Rattanakaburi District Surin Province 2) To study the problems, obstacles, and suggestions of the people towards providing services according to the good governance principles of the Sub-district Administrative Organization Rattanakaburi District Surin Province The population used in the study is the population of Ban Pho Village, Village No. 10, Thap Yai Subdistrict, Rattanakaburi District. Surin Province which has a total of 119 houses. The data were collected from 1 representative of each household. The instrument used in the research was a questionnaire created by the researcher. The confidence value is equal to 0.83 The statistics used for data analysis are frequency, percentage, mean and standard deviation.

Research Result

The results of the research revealed that the personal factors of the respondents were mostly female (11 people), representing 50.4% and 104 males (46.0%). Most of them

were between the ages of 51 - 60 years of 81 people, accounting for 3.5.8 percent, followed by aged between 41 - 50 years or older, there were 58 people, representing 25.70 percent and the smallest was only 1 person under 20 years, representing 0.40 percent. The majority of the respondents are agricultural professionals, comprising 1,57 people, representing 69.50%, followed by being employed by 60 people, representing 26.50% and the smallest is Profession, private / state enterprise, consisting of 1 person, representing 0.40 percent.

For the providing services according to the good governance principles of Thap Yai Subdistrict Administration Organization Rattanakaburi District Surin Province, the overall aspects were in the high level (\bar{X} = 4.10) and when considered in each aspect, it is found that the high level in all aspects is the rule of law (\bar{X} = 4.34), followed by the principle of worthiness (\bar{X} = 4.10) transparency principles (\bar{X} = 4.50) principles of participation (\bar{X} = 4.50) moral principles (\bar{X} = 4.03) and responsibility principles (\bar{X} = 4.02) respectively.

For providing services according to the good governance principles of Thap Yai Subdistrict Administration Organization Rattanakaburi District Surin Province, most people give opinions in the same direction, namely the rule of law. The Subdistrict Administrative Organization has enacted modern regulations (\bar{X} = 4.56). Regarding the cost-effectiveness principle, the sub-district administration organization provides training for citizens to have awareness of resource conservation in the village to become completed, sustainable (\bar{X} = 4.30).

For the transparency, people can freely access to information that is not prohibited by law (\bar{X} = 4.14), for the principle of participation, the community allowed people the opportunity to be representatives in a procurement-recruitment committee of the Subdistrict Administration Organization (\bar{X} = 4.10). Regarding the moral principles the Sub-district Administration Organization adheres to the virtue (\bar{X} = 4.15) and for the responsibility principle, the management was assigned according to goals and the objectives set forth to meet the needs of the people (\bar{X} = 4.12).

For the problems and obstacles in providing services according to the good governance principles of Thap Yai Subdistrict Administrative Organization, Rattanakaburi District

Surin province, it was found out that 1) concerning the rule of law, most people still lack knowledge about the district ordinances or any other ordinances as they should be. 2) concerning the moral principles, some district staff behave against the discipline and they are bad role models for local people. 3) For the transparency principles, the Sub-district Administration Organizations rarely publicize income-expenses and procurement programs to the public to know as it should be. 4) For the principles of participation, people lack knowledge and understanding about the annual development plan causing very little opportunity for the public to share opinions in the annual development plan. 5) For the principles of responsibility, the Subdistrict Administrative Organizations provides services to people outside the premises very little. 6) For the cost-effectiveness principles, the budget allocation of the Sub-district Administration Organization is not thoroughly allocated in every village.

Suggestions are as follows: 1) concerning the rule of law, the Sub-district Administration Organization should publicize the ordinance or other ordinances to people to be acknowledged and expressed more opinions regarding the issuance of ordinances. 2) concerning the moral principles Sub-district personnel should behave in a discipline to be a good role model for local people. 3) with regard concerning the transparency principles, Sub-district administration organizations should have public relations for revenue - expenses and procurement programs to let the public know for greater transparency and regularly every project. 4) concerning the principles of participation Sub-district administration organizations should launch communities and listen to the suffering and needs of the people in every village. Besides, people in the village should understand the steps of the annual development plan. 5) with regard concerning the responsibility principles, Sub-district Administrative Organizations should provide services to people outside the premises to facilitate the people more. 6) concerning the principles of cost-effectiveness, the Sub-district Administration Organization should allocate a fair budget to every village fairly.

Guidelines for the development of services under the good governance principles of the Thap Yai Sub-district Administration Organization Rattanakaburi District Surin Province, the people have expressed their opinion as follows;

- Thap Yai Subdistrict Administration Organization Rattanakaburi District Surin Province; the training of personnel should be provided to provide knowledge and understanding about services to the public. Moreover, there should be a community to listen to the suffering and needs of local people in every village.

Keywords : Services, Good governance

บทนำ

ในช่วงที่โลกกำลังเข้าสู่โลกาภิวัตน์ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างต่างๆ มากมาย ส่งผลทำให้หลายประเทศต้องปฏิรูปการบริหารบ้านเมืองและสังคมให้ทันสมัย สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและกติกาใหม่ของสังคม โดยเฉพาะในประเทศไทย หลังจากเกิดวิกฤติเศรษฐกิจแล้วทำให้ทุกกลุ่มสังคมเกิดความตื่นตัวที่จะนำหลัก “ธรรมาภิบาล” มาใช้ในการบริหารจัดการมากขึ้น ได้นำมาใช้ในการทำหน้าที่เป็นกลไก เครื่องมือ และแนวทางในการดำเนินงานที่เชื่อมโยงกันของภาคเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง เน้นความจำเป็นของการสร้างความร่วมมือจากภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชนอย่างจริงจังและต่อเนื่อง เพื่อให้ประเทศไทยมีพื้นฐานระบอบประชาธิปไตยที่เข้มแข็ง มีความชอบธรรมของกฎหมาย มีเสถียรภาพ มีโครงสร้างและกระบวนการบริหารที่มีประสิทธิภาพ มีความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ อันนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน

ธรรมาภิบาลหรือการบริหารจัดการที่ดี เป็นประเด็นที่อยู่ในความสนใจของประชาชน โดยเฉพาะข้าราชการ และพนักงานบริษัทเอกชนเพราะธรรมาภิบาลเป็นการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตั้งมั่นอยู่บนหลักการบริหารงานที่เที่ยงธรรม สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ มีจิตสำนึกในการทำงาน มีความรับผิดชอบในสิ่งที่ได้กระทำ พร้อมตอบคำถามหรือตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและพร้อมรับผิดชอบ จริยธรรมในการทำงาน การคำนึงถึงการมีส่วนร่วมในการรับรู้ ตัดสินใจ ดำเนินการและประเมินผล ตลอดจนร่วมรับผลจากการตัดสินใจร่วมกัน มีการส่งเสริมสถานภาพหญิงชาย และการให้ความสำคัญกับกลุ่มต่างๆ รวมทั้งคนด้อยโอกาส ตลอดจนการ สร้างความเท่าเทียมกันทางสังคมในการรับโอกาสต่างๆที่ประชาชนพึงจะได้รับจากรัฐอีกด้วย ธรรมาภิบาลเป็นทั้งหลักการ กระบวนการและเป็นเป้าหมายไปในตัว การมีธรรมาภิบาลอาจนำมาสู่การมีประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ได้ในที่สุดและการมีประชาธิปไตยก็นำมาสู่การมีผลทางสังคมคือการมีการ

พัฒนาประเทศไปในทางที่สร้างความสงบสุขอย่างต่อเนื่องและสถาพร ตลอดจนนำมาสู่การแก้ปัญหาความขัดแย้งต่างๆที่จะเกิดขึ้นได้โดยสันติวิธี

ธรรมมาภิบาลไม่ใช่เรื่องใหม่แต่มีสอนอยู่ในหลักศาสนาต่างๆ อยู่แล้ว แต่ไม่ได้เรียกอย่างที่เราเรียกกันในปัจจุบันนี้ ในพุทธศาสนามีการสอนเรื่องธรรมาภิบาลหรือการบริหารจัดการที่ดีกันมาตั้งแต่พุทธกาลแล้ว โดยหากเราพิจารณาคำสอนของพระพุทธเจ้า จะเห็นว่าเป็นหลักธรรมที่สอดคล้องกับเรื่องของการบริหารรัฐกิจแนวใหม่และมีการนำมาใช้ในการบริหารงานอย่างต่อเนื่องแม้กระทั่งในศาสนาอื่นๆก็คิดว่ามีได้แตกต่างกันมากนัก มีคำสอนมากมายที่ระบุชัดเจนถึงหลักการธรรมาภิบาลหรือการบริหารจัดการที่ดี อาทิการเป็นคนสมบูรณ์แบบ หรือ ideal person นั้น จะนำหมู่ชนและสังคมไปสู่สันติสุขและสวัสดิ์ โดยประกอบไปด้วยคุณสมบัติ ๗ ประการ ตามหลัก สัปปุริสธรรม ซึ่งเป็นธรรมของคนดี การรู้หลักและรู้จักเหตุ เป็นการรู้กฎเกณฑ์ของสิ่งทั้งหลาย รู้หน้าที่ของตนเอง อันจะทำให้ปฏิบัติงานตรงตามหน้าที่ มีความสำนึกรับผิดชอบ ความมุ่งหมายและรู้จักผล เข้าใจวัตถุประสงค์ของงานที่ทำ ทำให้ทำงานแล้วเกิดผลสัมฤทธิ์ ก่อให้เกิดประสิทธิผล รู้ตน รู้จักตนเอง ว่าโดยฐานะ เพศ กำลัง ความรู้ ความสามารถ เป็นอย่างไร และทำการต่างๆให้สอดคล้อง รู้ประมาณ รู้จักพอดี รู้กาล รู้กาลเวลาที่เหมาะสม ระยะเวลาที่พึงใช้ในการประกอบกิจ หน้าที่การงาน รู้ว่าเวลาไหนควรทำอะไร อย่างไร วางแผนการใช้เวลา เป็นการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลนั่นเอง รู้ชุมชน รู้จักถิ่น ที่ชุมชน ชุมชน การอันควรประพฤติในที่ชุมชน รู้ระเบียบวินัย ประเพณี วัฒนธรรม ทำให้ประพฤติตัวถูกต้อง กุศลธรรม คุณธรรม จริยธรรม ของท้องถิ่นนั้น รู้บุคคล รู้จักและเข้าใจความแตกต่างแห่งบุคคล เป็นการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างสันติสุขและเกิดสัมฤทธิ์ผลของงานได้ในที่สุด

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาในหัวข้อเรื่อง “การให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลทับใหญ่ อำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์” เพื่อรับฟังความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลทับใหญ่ ซึ่งผลการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการให้บริการตลอดจนสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่มาติดต่องานกับ องค์การบริหารส่วนตำบลทับใหญ่ อำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑. เพื่อศึกษาสภาพการให้บริการแก่ประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลทับใหญ่ อำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์

๒. เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลทับใหญ่ อำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ ประชาชนบ้านโพธิ์ หมู่ ๑๐ ตำบลทับใหญ่ อำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์ ซึ่งมีจำนวน ๕๕๐ คน กำหนดกลุ่มตัวอย่าง ได้ประชากรตัวอย่างที่จะใช้ในการศึกษา จำนวนทั้งสิ้น ๒๒๖ คน

๒. ขอบเขตด้านพื้นที่

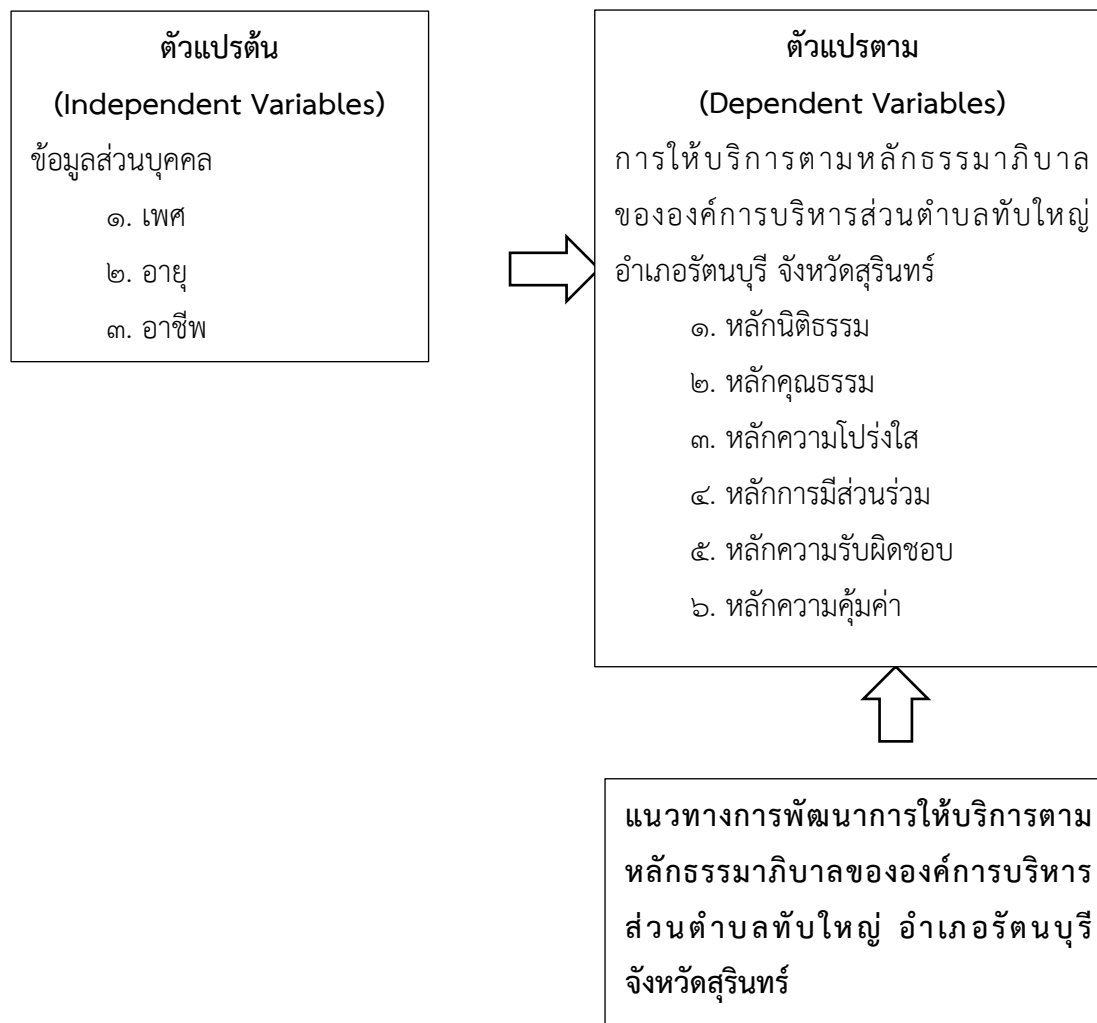
ผู้วิจัยได้เลือกพื้นที่ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทับใหญ่ อำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์ คือ บ้านโพธิ์ หมู่ ๑๐ ตำบลทับใหญ่ อำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์

๓. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะศึกษาในระหว่าง เดือนกุมภาพันธ์ – เดือนกันยายน ๒๕๖๓ รวมเป็นระยะเวลา ๘ เดือน

กรอบแนวความคิดการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง การให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลทับใหญ่ อำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย คือ ทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการภาครัฐ และแนวคิดเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล โดยกำหนดกรอบแนวความคิดการวิจัย (Conceptual Framework) ประกอบด้วยตัวแปรต้น (Independent Variables) และตัวแปรตาม (Dependent Variables) ดังแผนภาพ



ระเบียบวิธีวิจัย

๑. รูปแบบการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง “การให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลทับใหญ่ อำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์” ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

๒. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือประชาชนทั้งหมดที่อาศัยในบ้านโพธิ์ หมู่ ๑๐ ตำบลทับใหญ่ อำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์ มีจำนวนทั้งสิ้น ๕๕๐ คน

๓. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนบ้านโพธิ์ หมู่ ๑๐ ตำบลทับใหญ่ อำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์ จำนวน ๕๕๐ คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยสูตรของทาร์โร ยามาเน่ ได้ประชากรตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน ๒๒๖ คน

๔. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม โดยได้ดำเนินการหาค่า IOC และค่าความเชื่อมั่นตามกระบวนการ โดยได้ค่า IOC = 1.0 และได้ค่าความเชื่อมั่น = 0.92

๕. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์มีดังนี้

๕.๑. ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)

ใช้อธิบายลักษณะทางประชากรศาสตร์ (เพศ อายุ อาชีพ) และใช้อธิบายข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

๕.๒ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ใช้อธิบาย ข้อมูลแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับ ความพึงพอใจ ความคิดเห็น การให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลทับใหญ่ อำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์ ทั้ง ๖ ด้าน คือ ๑) ด้านหลักนิติธรรม ๒) ด้านหลักคุณธรรม ๓) ด้านหลักความโปร่งใส ๔) ด้านหลักการมีส่วนร่วม ๕) ด้านหลักความรับผิดชอบ ๖) ด้านหลักความคุ้มค่า เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า วิเคราะห์ข้อมูล โดยการหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ผลการวิจัย

๑. ผลการวิเคราะห์ระดับการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลทับใหญ่ อำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์

ความคิดเห็นเกี่ยวกับ การให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลทับใหญ่ อำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.10$) เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน มีรายละเอียดดังนี้

1) **ด้านหลักนิติธรรม** ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลทับใหญ่ อำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์ พบว่า อยู่ในระดับมาก คือ ($\bar{X} = ๔.34$) เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ

2) **ด้านหลักคุณธรรม** ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลทับใหญ่ อำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์ พบว่า อยู่ในระดับมาก คือ ($\bar{X} = ๔.03$) เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ

3) **ด้านหลักความโปร่งใส** ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลทับใหญ่ อำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์ พบว่า อยู่ในระดับมาก คือ ($\bar{X} = ๔.05$) เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ

4) **ด้านหลักการมีส่วนร่วม** ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลทับใหญ่ อำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์ พบว่า อยู่ในระดับมาก คือ ($\bar{X} = 4.05$) เมื่อพิจารณาระละเอียดในแต่ละข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ

5) **ด้านหลักความรับผิดชอบ** ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลทับใหญ่ อำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์ พบว่า อยู่ในระดับมาก คือ ($\bar{X} = 4.02$) เมื่อพิจารณาระละเอียดในแต่ละข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ

6) **ด้านหลักความคุ้มค่า** ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลทับใหญ่ อำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์ พบว่า อยู่ในระดับมาก คือ ($\bar{X} = 4.10$) เมื่อพิจารณาระละเอียดในแต่ละข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ

๒. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ การให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลทับใหญ่ อำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์

1) ด้านหลักนิติธรรม

ปัญหา อุปสรรค

๑. เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบล ต้องบริหารงานภายใต้กฎหมายและระเบียบข้อบังคับของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ทำให้บริการประชาชนล่าช้า ไม่ทันต่อสถานการณ์ในการช่วยเหลือประชาชน

๒. ประชาชนส่วนใหญ่ยังขาดความรู้เกี่ยวกับข้อบัญญัติตำบล หรือข้อบัญญัติอื่นเท่าที่ควร

ข้อเสนอแนะ

๑. ภาครัฐควรให้การบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล มีการบริหารจัดการตนเอง โดยเฉพาะเรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนจากภัยธรรมชาติ โดยให้เป็นอำนาจการตัดสินใจของคณะผู้บริหารท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลนั้นๆ

๒. องค์การบริหารส่วนตำบล ควรเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อบัญญัติตำบล หรือข้อบัญญัติอื่นได้รับทราบและได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการออกข้อบัญญัติมากกว่านี้

2) ด้านหลักคุณธรรม

ปัญหา อุปสรรค

๑. เจ้าหน้าที่หรือพนักงานส่วนตำบลบางคน ไม่ให้ความเคารพสิทธิของประชาชนผู้เข้าขอบริการต่างๆ จากองค์การบริหารส่วนตำบลเนื่องจากผู้บังคับบัญชาไม่ให้เห็นพฤติกรรม

๒. พนักงานส่วนตำบลบางคน ประพฤติตัวนอกระเบียบวินัย เป็นแบบอย่างที่ไม่ดีแก่ประชาชนในท้องถิ่น

ข้อเสนอแนะ

๑. ควรทำแบบฟอร์มแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่และพนักงาน เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาได้รับทราบถึงการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือพนักงานส่วนตำบล ว่ามีพฤติกรรมอย่างไรต่อผู้มาให้บริการ

๒. พนักงานส่วนตำบลควรประพฤติตัวอยู่ในระเบียบวินัย ให้เป็นแบบอย่างที่ดีแก่ประชาชนในท้องถิ่น

3) ด้านหลักความโปร่งใส

ปัญหา อุปสรรค

๑. การประกาศงบประมาณรายจ่ายประจำปีประชาชนต้องเข้าไปดูในเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบล ทำให้ประชาชนที่ไม่มีความรู้ในเรื่องการใช้เว็บไซต์ เข้าไม่ถึงและไม่ทราบถึงข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี

๒. องค์การบริหารส่วนตำบลไม่ค่อยประชาสัมพันธ์รายรับ-รายจ่ายและโครงการจัดซื้อจัดจ้าง ให้ประชาชนได้รับทราบเท่าที่ควร

ข้อเสนอแนะ

๑. องค์การบริหารส่วนตำบล ควรติดประกาศไว้ที่ทำการผู้ใหญ่บ้านทุกหมู่บ้านในพื้นที่ เพื่อจะได้แจ้งประชาชนทั่วไปได้รับทราบ ในการประกาศใช้ข้อบัญญัติงบประมาณประจำปีอย่างทั่วถึง

๒. องค์การบริหารส่วนตำบลควรมีการประชาสัมพันธ์รายรับ-รายจ่ายและโครงการจัดซื้อจัดจ้าง ให้ประชาชนได้รับทราบเพื่อความโปร่งใสมากขึ้น และสม่ำเสมอทุกโครงการ

4) ด้านหลักการมีส่วนร่วม

ปัญหา อุปสรรค

๑. ประชาชนขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดแผนพัฒนาประจำปี ทำให้โอกาสที่ประชาชนได้ร่วมแสดงความคิดเห็นในการจัดทำแผนพัฒนาประจำปีมีน้อยมาก

๒. ประชาชนไม่ค่อยมีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการของผู้บริหาร

ข้อเสนอแนะ

๑. องค์การบริหารส่วนตำบล ควรออกประชาคมและรับฟังความคิดเห็นและความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นทุกหมู่บ้าน และทำความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนการจัดทำแผนพัฒนาประจำปี

๒. องค์การบริหารส่วนตำบลควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการของผู้บริหาร

5) ด้านหลักความรับผิดชอบ

ปัญหา อุปสรรค

๑. องค์การบริหารส่วนตำบล ได้รับงบประมาณเงินอุดหนุนประจำปีโดยเฉลี่ยจากการเก็บภาษีรายได้ของแต่ละองค์การบริหารส่วนตำบล เก็บภาษีได้น้อยและได้รับเงินอุดหนุนจากรัฐบาลจำนวนน้อย ทำให้การบริหารมีขีดจำกัดในการใช้เงิน

๒. องค์การบริหารส่วนตำบลมีการให้บริการประชาชนนอกสถานที่น้อยมาก

ข้อเสนอแนะ

๑. ภาครัฐควรจัดสรรงบประมาณเงินอุดหนุนประจำปี โดยการใช้จำนวนประชากรในพื้นที่เป็นตัวชี้วัดในการจัดสรรงบประมาณเงินอุดหนุน

๒. องค์การบริหารส่วนตำบลควรมีการให้บริการประชาชนนอกสถานที่เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนมากกว่านี้

6) ด้านหลักความคุ้มค่า

ปัญหา อุปสรรค

๑. อบต. มีงบประมาณเพื่อสืบสานประเพณีและวัฒนธรรม แต่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้ดำเนินการโครงการเองทั้งหมด ทำให้มีความขัดแย้งต่อชุมชน

๒. การจัดสรรงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบลยังไม่ทั่วถึงทุกหมู่บ้านเท่าไร

ข้อเสนอแนะ

๑. องค์การบริหารส่วนตำบล ควรจัดสรรงบประมาณสืบสานประเพณีและวัฒนธรรมให้ชุมชนเป็นผู้ดำเนินการโดยผ่านความเห็นชอบจากที่ประชุมหมู่บ้าน และให้คณะกรรมการหมู่บ้านรับผิดชอบโครงการแล้วแจ้งผลการดำเนินการต่อองค์การบริหารส่วนตำบล

๒. องค์การบริหารส่วนตำบลควรจัดสรรงบประมาณให้ทั่วถึงทุกหมู่บ้านอย่างเป็นธรรม

๓. แนวทางการดำเนินงานเพื่อพัฒนาการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลทับใหญ่ อำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์

แนวทางการดำเนินงานเพื่อพัฒนาการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลทับใหญ่ อำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์ ประชาชนได้ให้ความเห็นไว้ ดังนี้

1. องค์การบริหารส่วนตำบลทับใหญ่ อำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์ ควรจัดมีการอบรมบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการให้บริการต่อประชาชน และควรจัดให้มีการประชาคม เพื่อรับฟังความคิดเห็นและความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นทุกหมู่บ้าน

2. ภาครัฐควรจัดสรรงบประมาณเงินอุดหนุนประจำปี โดยการใช้จำนวนประชากรในพื้นที่เป็นตัวชี้วัดในการจัดสรรงบประมาณเงินอุดหนุน อีกทั้งภาครัฐควรให้การบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล มีการบริหารจัดการตนเอง โดยเฉพาะเรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนจากภัยธรรมชาติ โดยให้เป็นอำนาจการตัดสินใจของคณะผู้บริหารท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบล

ข้อเสนอแนะ

๑. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ในการทำวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องต่อไปนี้

๑) ควรจะมีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เรื่อง ปัจจัยความรับผิดชอบต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลทับใหญ่ อำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์ เพื่อที่จะได้นำผลการวิจัยไปส่งเสริมและพัฒนาการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหาร ส่วนตำบลต่อไป

๒) ควรจะศึกษาสภาพปัญหา สาเหตุ และแนวทางการแก้ไขปัญหา การให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลทับใหญ่ อำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์ เพื่อศึกษา ข้อมูลเชิงลึก และนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศในการบริหารงานให้ท้องถิ่นเกิดการพัฒนามากยิ่งขึ้น

๓) ควรจะมีการวิจัยปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research = PAR) โดยเปิดโอกาสให้ทั้งคณะผู้บริหาร สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล และตัวแทนภาคประชาชน เป็นผู้ร่วมวิจัย เรื่อง “การประยุกต์หลักธรรมาภิบาล มาใช้ในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทับใหญ่ อำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์” เพื่อนำผลการวิจัยมาสรุปเป็นแนวทางในการพัฒนาท้องถิ่น และบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ประชาชนในพื้นที่ให้ดีขึ้นต่อไป

๒. ข้อเสนอแนะทั่วไป

๑) ควรมีการจัดอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากร ในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทับใหญ่ อำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์

๒) การออกประชาคมแต่ละหมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลทับใหญ่ อำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์ ควรออกประชาคมทุกๆเดือนของแต่ละหมู่บ้าน

สรุป

การให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลทับใหญ่ อำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์ ได้นำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการให้บริการในด้านต่างๆ ทำให้องค์การสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้ อีกทั้งยังเป็นกลไกในการควบคุมติดตาม และตรวจสอบ โดยที่ประชาชนมีส่วนร่วมในทุกๆด้าน ทั้งนี้เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหายแก่การให้บริการขององค์การ เพราะการสร้างธรรมาภิบาลให้เกิดขึ้นในองค์การเป็นการสร้างจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการ และการทำงานในองค์การ ดังนั้น การให้บริการที่ดีนั้น ผู้บริหารองค์การควรคำนึงถึงการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลให้ครบทั้ง ๖ ด้าน กล่าวคือ การตรากฎหมายที่ถูกต้องและเป็นธรรม, การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม การส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองไปพร้อมกัน, การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในท้องถิ่น โดยปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์การให้มีความโปร่งใส, การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และเสนอความคิดเห็นในการตัดสินใจ ปัญหาต่างๆ, การตระหนักในสิทธิหน้าที่ ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อชุมชนและสังคม การใส่ใจปัญหาสาธารณสุขของชุมชน และการกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา, การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัด เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนร่วม อันจะทำให้้องค์การมีความสงบสุขในการพัฒนาอย่างรวดเร็วและยั่งยืนต่อไป

เอกสารอ้างอิง

โกวิท ธารการพาณิชย์. **ธรรมาภิบาลในการบริหารงานการไฟฟ้านครหลวง**. <https://www.google.com/search?q=. ๑๐ กรกฎาคม ๒๕๖๒>.

โกวิท ธารการพาณิชย์. **ธรรมาภิบาลในการบริหารงานการไฟฟ้านครหลวง**. **วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต** สาขารัฐประศาสนศาสตร์. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. ๒๕๕๒.

ธีรยุทธ พึ่งเพียร. **สถิติเบื้องต้นและการวิจัย**. กรุงเทพมหานคร : พิมพ์ที่ สุตรไพศาล. ๒๕๔๕.

ถวิลวดี บุรีกุล. **ธรรมาภิบาล : หลักการเพื่อการบริหารรัฐกิจแนวใหม่**. <http://wiki.kpi.ac.th>. ๓ กรกฎาคม ๒๕๖๒.

พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต). **ธรรมนุญชีวิต**. กรุงเทพมหานคร : บริษัท สหธรรมมิก จำกัด. ๒๕๔๑.

ศูนย์ข้อมูลประเทศไทย. **ตำบลทับใหญ่**. <http://surin.kapook.com>. ๓ กรกฎาคม ๒๕๖๒.

ปัจจัยที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนออนไลน์เพื่อเสริมการเรียนการสอน

Factors affecting learning achievement on online supplement learning

สุจินดา พรหมขำ¹

สมาภรณ์ นวลสุทธิ²

วันวิสาข์ เพชรบุรี³

เสกสรรค์ วีระสุข⁴

หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช

E-Mail: sujinda_oay@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัย 3 ด้าน ได้แก่ด้านคุณภาพของระบบ ด้านคุณภาพสารสนเทศ และด้านคุณภาพการบริการ ที่มีอิทธิพลต่อการใช้งานบทเรียนออนไลน์ 2) เพื่อศึกษาปัจจัย 3 ด้าน ได้แก่ด้านคุณภาพของระบบ ด้านคุณภาพสารสนเทศ และด้านคุณภาพการบริการ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานบทเรียนออนไลน์ 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการใช้งานและความพึงพอใจของผู้ใช้งานบทเรียนออนไลน์ และ 4) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการใช้งานและความพึงพอใจกับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้ใช้งานบทเรียนออนไลน์ ประชากรของงานวิจัยในครั้งนี้คือ นักศึกษาปริญญาตรี คณะวิทยาการจัดการ สาขาวิชาธุรกิจค้าปลีก มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช จำนวน 90 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย งานวิจัยนี้ใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ เพื่อวิเคราะห์และหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ กับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้ใช้งานบทเรียนออนไลน์

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยคุณภาพทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของระบบ ด้านคุณภาพสารสนเทศ และด้านคุณภาพการบริการ มีอิทธิพลต่อการใช้งานและความพึงพอใจของผู้ใช้งานบทเรียนออนไลน์ การใช้งานและความพึงพอใจของผู้ใช้งานมีความสัมพันธ์กันเชิงบวก การใช้งานและความพึงพอใจของผู้ใช้งานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้ใช้งานบทเรียนออนไลน์แต่มีความสัมพันธ์กันน้อย และยังพบอีกว่าความพึงพอใจของผู้ใช้งานเท่านั้นที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้ใช้งานบทเรียนออนไลน์ แต่การใช้งานไม่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้ใช้งานบทเรียนออนไลน์

คำสำคัญ : ผลสัมฤทธิ์, เรียนออนไลน์

ABSTRACT

The purpose of this research was to 1) to study 3 factors which are the quality of information quality system and service quality which influence the use of online lessons 2) to study 3 factors which are quality of information and service quality system Quality that influences the satisfaction of users of online lessons 3) to study the relationship between usage and satisfaction of users of online lessons And 4) to study the relationship between usage and satisfaction and the achievement of online lesson users. The population of this research is Undergraduate student Faculty of Management Science Retail Business Department Nakhon Si Thammarat Rajabhat University, 90 people By using a simple sampling method This research uses correlation coefficient analysis and multiple regression analysis. To analyze and find the relationship between various factors and the learning achievement of online lesson users.

The result of the research shows that Quality factors in all 3 areas, including the quality of the system Information quality and service quality Influence the use and satisfaction of users of online lessons Usability and user satisfaction were positively related. Usability and user satisfaction were positively correlated with the learning achievement of users of online lessons but had little relationship and found that the satisfaction of users only influenced the learning achievement of users of online lessons But the usage does not have the influence on the learning achievement of online lesson users.

Keyword: achievement, Learn online

บทนำ

จากกระแสการเปลี่ยนแปลงที่มีความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและการเปลี่ยนแปลงผ่านองค์ความรู้ เป็นไปอย่างรวดเร็วและไม่มีที่สิ้นสุดของคนไทยในยุคปัจจุบันที่มีการศึกษาที่มีคุณภาพตามมาตรฐานสากล มีทักษะที่จำเป็นของโลกศตวรรษที่ 21 สามารถในการแก้ปัญหา การปรับตัว การสื่อสาร และทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น การมีนิสัย ใฝ่เรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต เพื่อให้ประสบความสำเร็จทั้งใน ด้านการทำงานและการดำเนินชีวิตในอนาคต ประเทศไทยได้มีความพยายามในการพัฒนาศักยภาพและขีด ความสามารถของคนไทยให้มีทักษะ ความรู้ความสามารถ และสมรรถนะที่สอดคล้องกับความต้องการของ ตลาดและพัฒนาประเทศ เพื่อให้คนไทยมีคุณภาพชีวิตที่ดี จึงเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดการพัฒนาศึกษาของ ประเทศ เพื่อให้คนไทยทุกช่วงวัย มีทักษะ ความรู้ความสามารถ และพัฒนาตนเองได้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต

ไปสู่ยุค 4.0 สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สพธอ.) หรือ ETDA ได้จัดทำแบบสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี 2562 ผู้ใช้อินเทอร์เน็ต 47.5 ล้านคนหรือราว 70% ของจำนวนประชาชนทั้งหมด เอกสารการแถลงการณ์ ผลการสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี 2562¹

การจัดการศึกษาในปัจจุบันได้มีการนำรูปแบบและเทคนิควิธีการสอนเพื่อให้สนองต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และการแข่งขันของประเทศทั้งด้านความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยี การปรับตัวต่อการกระจายความรู้ การเชื่อมโยงความรู้ด้านต่าง ๆ ที่เชื่อมถึงกันทั่วโลก การนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการจัดการศึกษานั้นสามารถทำได้หลายรูปแบบ ตั้งแต่การนำคอมพิวเตอร์มาใช้เป็นอุปกรณ์ในการสอน การนำบริการต่าง ๆ ในระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อนำมาพัฒนาเป็นสื่อการสอนในทุกระดับการศึกษา และการจัดการเรียนการสอนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตเป็นสื่อกลางในการติดต่อระหว่างผู้เรียนและผู้สอน ผู้เรียนสามารถเรียนได้โดยไม่มีข้อจำกัดในเรื่องเวลาและสถานที่ (anytime anywhere) เป็นการสร้างโอกาสและความเสมอภาคในการเรียนรู้ให้แก่ผู้เรียน ผู้เรียนสามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้และส่งข่าวสารถึงกันได้อย่างรวดเร็วก่อให้เกิดสังคมแห่งการเรียนรู้ในการเรียนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ รูปแบบการสอนแบบใหม่อีกรูปแบบหนึ่งภายใต้กระแสแห่งพัฒนาการด้านเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เป็นรูปแบบของการบูรณาการปรับใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์กับการเรียนการสอนแบบปกติ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ที่ก้าวไกลเกิดทั้งประสิทธิผลและมีประสิทธิภาพทางการเรียนรู้มากยิ่งขึ้น ซึ่งรูปแบบดังกล่าวนี้เรียกว่า “การเรียนรู้แบบผสมผสาน (Blended Learning)” เป็นนวัตกรรมการศึกษาที่ผสมผสานโมดูล (Module) การเรียนการสอนหลายรูปแบบเข้าด้วยกัน² เป็นลักษณะของการผสมผสานการเรียนทางไกล (Distance Learning) ผ่านระบบเครือข่าย Online ร่วมกับการเรียนแบบเผชิญหน้า (Face to Face) ทำให้เกิดการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพมากกว่าการนั่งฟังการบรรยายในชั้นเรียนปกติ ทั้งนี้จะให้ความสำคัญกับการเลือกใช้สื่อที่เหมาะสม และถูกต้องตามจุดประสงค์การเรียนรู้ในลักษณะรูปแบบต่าง ๆ เพื่อเพิ่มศักยภาพการเรียนการสอน

เนื่องด้วยหลักสูตรบริหารธุรกิจ สาขาธุรกิจค้าปลีก คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครศรีธรรมราช เกิดขึ้นจากความร่วมมือระหว่าง มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครศรีธรรมราช กับ บริษัทซีพีออล จำกัด(มหาชน) ซึ่งเป็นเอกชนที่ดำเนินธุรกิจค้าปลีกระดับโลก ในนาม "เซเว่น อีเลฟเว่น" ทั้งสองฝ่ายได้เล็งเห็นถึงประโยชน์จากความร่วมมือดังกล่าวที่จะเกิดกับนักศึกษา โดยเฉพาะนักศึกษาในท้องถิ่นได้มีโอกาสศึกษาต่อ

¹ Thailand Internet User Behavior 2019

² Bernath, 2012

ในสายงานค้ำปัติระดับสากล สามารถประกอบอาชีพที่มั่นคงเมื่อสำเร็จการศึกษา และเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศต่อไป โดยมีรูปแบบของการจัดการเรียนการสอน คือการเรียนภาคทฤษฎีควบคู่กับการฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ เซเว่น อีเลฟเว่น โดยใน 1 ภาคการศึกษาจะมีระยะเวลาในการจัดการเรียนการสอน 6 เดือน แบ่งเป็น 2 ช่วงเวลาคือ การเรียนรู้ภาคทฤษฎี 3 เดือน และการเรียนรู้จำการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ 3 เดือน ด้วยสถานการณ์ โควิด-19 ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วทำให้สถาบันการศึกษาต้องปิดการเรียนการสอนอย่างกะทันหัน แต่ในขณะเดียวกันสาขาธุรกิจค้ำปัติยังเรียนภาคเรียนที่ 2 การใช้รูปแบบของการเรียนการสอนผ่านแหล่งทรัพยากรออนไลน์ ด้วยโปรแกรม zoom โปรแกรม Zoom เป็นโปรแกรมที่ใช้ในการเรียนการสอนและการประชุมแบบออนไลน์ รองรับ ระบบปฏิบัติการทั้ง Windows, และ Android สามารถประชุมร่วมกันได้จำนวนมากโดยไม่มีค่าใช้จ่าย

จากปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนออนไลน์เพื่อเสริมการเรียนการสอน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการออกแบบและพัฒนาคุณภาพการเรียนการสอนออนไลน์ให้ผู้เรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนที่ดีขึ้นและมีความต้องการในการเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์เพิ่มมากขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัย 3 ด้าน ได้แก่ด้านคุณภาพของระบบ ด้านคุณภาพสารสนเทศ และด้านคุณภาพการบริการ ที่มีอิทธิพลต่อการใช้งานบทเรียนออนไลน์
2. เพื่อศึกษาปัจจัย 3 ด้าน ได้แก่ด้านคุณภาพของระบบ ด้านคุณภาพสารสนเทศ และด้านคุณภาพการบริการ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานบทเรียนออนไลน์
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการใช้งานและความพึงพอใจของผู้ใช้งานบทเรียนออนไลน์
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการใช้งานและความพึงพอใจกับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ของผู้ใช้งานบทเรียนออนไลน์

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ ด้านคุณภาพสารสนเทศ และด้านคุณภาพบริการ มีความสัมพันธ์กับการใช้งานบทเรียนออนไลน์หรือไม่
2. ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ ด้านคุณภาพสารสนเทศ และด้านคุณภาพบริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้งานบทเรียนออนไลน์หรือไม่
3. การใช้งานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้งานบทเรียนออนไลน์หรือไม่

4. การใช้งานและความพึงพอใจของผู้ใช้งานมีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนบทเรียนออนไลน์หรือไม่

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาในพื้นที่ คือ หลักสูตรบริหารธุรกิจ สาขาวิชาธุรกิจค้าปลีก คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช

2. ขอบเขตด้านแหล่งข้อมูล

ประชากรในการศึกษา คือ นักศึกษาปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจ สาขาวิชาธุรกิจค้าปลีก คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช จำนวน 90 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นักศึกษาสาขาวิชาธุรกิจค้าปลีก คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ที่กำลังศึกษาอยู่ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2562 โดยผู้วิจัยกำหนดขนาดตัวอย่างจากสูตร ทาโร ยามาเน (Yamane) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 89.77 คน หรือ 90 คน

3. ขอบเขตด้านเนื้อหา

เนื้อหาสาระของการศึกษาค้นคว้า ได้แก่

1. ผู้ที่สามารถให้ข้อมูลในงานวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาสาขาวิชาธุรกิจค้าปลีก คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ที่กำลังศึกษาอยู่ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2562

2. งานวิจัยนี้มุ่งเน้นศึกษาปัจจัยที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนออนไลน์ เพื่อเสริมการเรียนการสอน โดยศึกษาศึกษาตามรูปแบบทางทฤษฎีความสำเร็จของระบบสารสนเทศ และสร้างผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

3. งานวิจัยนี้จะวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ ด้านคุณภาพของระบบ ด้านคุณภาพสารสนเทศ และด้านคุณภาพการบริการ เพื่อแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ต่อการสร้างผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนออนไลน์เพื่อเสริมสร้างการเรียนการสอน โดยอาศัยข้อมูลจากนักศึกษสาขาวิชาธุรกิจค้าปลีก คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ศึกษาในช่วงเวลาระหว่างเดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2562 ถึง เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2563

ระเบียบวิธีวิจัย

1. แหล่งข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นักศึกษาสาขาวิชาธุรกิจค้าปลีก คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ที่กำลังศึกษาอยู่ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2562 โดยผู้วิจัยกำหนด

ขนาดตัวอย่างจากสูตร ทาโร ยามาเน (Yamane) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 89.77 คน หรือ 90 คน

2. เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล

งานวิจัยครั้งนี้อาศัยการเก็บข้อมูลปฐมภูมิจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 แบบดังนี้

1. แบบทดสอบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เพื่อวัดผลสัมฤทธิ์ประกอบด้วย

1.1 แบบทดสอบประสิทธิภาพทางการเรียนรู้ก่อนเรียนบทเรียน

1.2 แบบทดสอบประสิทธิภาพทางการเรียนรู้หลังเรียนบทเรียน

2.แบบสอบถาม ในลักษณะของคำถามปลายปิด เป็นคำถามที่มีทางเลือกในการตอบเพียง 1 คำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบไปด้วย

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานการณ์ส่วนบุคคลหรือลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพของความสำเร็จของระบบสารสนเทศ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการใช้งานระบบบทเรียนออนไลน์

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้งานบทเรียนออนไลน์

โดยเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามมาตรวัดของ Likert (Likert, 1967) โดยกลุ่มตัวอย่างเลือกหมายเลขที่ตรงความคิดเห็นมากที่สุดเพียงข้อเดียวดังนี้

มีความสำคัญมากที่สุด	หมายถึง	5	คะแนน
มีความสำคัญมาก	หมายถึง	4	คะแนน
มีความสำคัญปานกลาง	หมายถึง	3	คะแนน
มีความสำคัญน้อย	หมายถึง	2	คะแนน
มีความสำคัญน้อยที่สุด	หมายถึง	1	คะแนน

3.การเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการดังนี้ งานวิจัยนี้ทดลองในกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาปริญญาตรี นักศึกษาสาขาวิชาธุรกิจค้าปลีก คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราชที่กำลังศึกษาอยู่ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2562 โดยทำการเก็บข้อมูลผ่านแบบสอบถาม ซึ่งมีขั้นตอนในการเก็บข้อมูลดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยทำการชี้แจงในกลุ่มตัวอย่างถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัย วิธีการเรียนออนไลน์ เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างเข้าเรียนออนไลน์ผ่านโปรแกรม zoom เพื่อทำการเรียนออนไลน์

2. ให้กลุ่มตัวอย่างเข้าสมัครใช้งานโปรแกรม zoom ของตนเองให้เรียบร้อย

3. กลุ่มตัวอย่างเรียนออนไลน์ในแต่ละชั้นปีแต่ละวิชาประจำชั้นปี

4. ผู้วิจัยให้กลุ่มตัวอย่างทำแบบสอบถามและตอบกลับ นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์เพื่อตอบคำถามตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย โดยมีขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถามดังนี้

4.1 สร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิดในการวิจัย และนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นต่ออาจารย์ที่ปรึกษาและให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและนำคำแนะนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องเหมาะสม

4.2 นำแบบสอบถามที่ดำเนินการปรับปรุงแก้ไข ไปหาค่าความเชื่อมั่น โดยการแจกแบบสอบถามกลับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด และนำไปวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) โดยใช้สูตรครอนบัค (Cronbach) ค่าแอลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับของความคงที่ของแบบสอบถามโดยจะมีค่าระหว่าง $0 < \alpha > 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มาแสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูงของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient)

4.3 นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

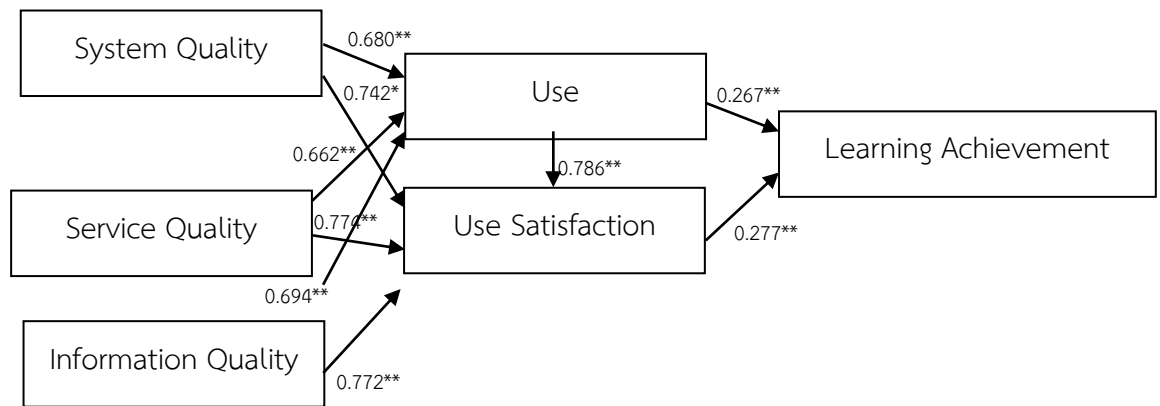
การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของงานวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูลของงานวิจัยเป็นการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามและเลือกการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติที่สามารถตอบวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ได้³ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา เพื่อวิเคราะห์การแจกแจงข้อมูลที่ได้ โดยมีสถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และการวิเคราะห์เชิงปริมาณ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. ทดสอบสมมติฐานปัจจัยคุณภาพทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของระบบ ด้านคุณภาพสารสนเทศและด้านคุณภาพการบริการ โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

³ กัลยา วานิชย์บัญชา, สถิติสำหรับงานวิจัย, (กรุงเทพฯ: ธรรมสาร. 2554).

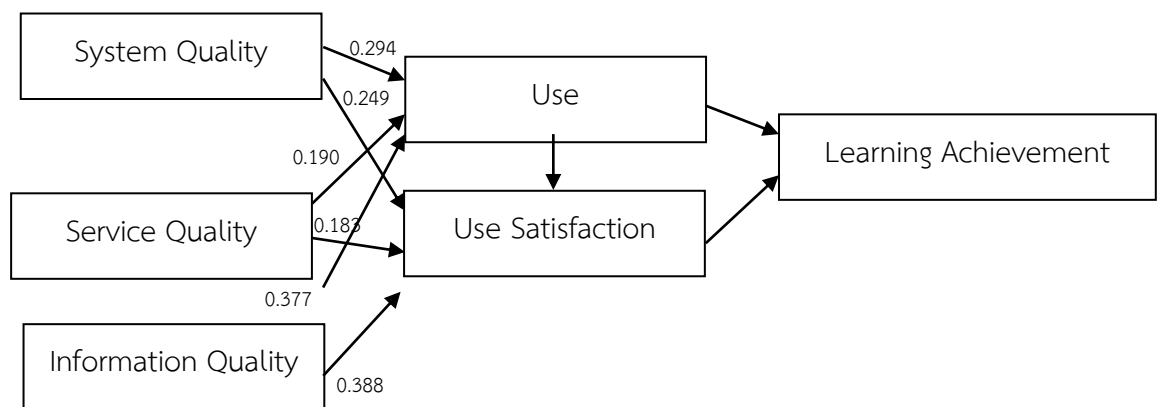
ผลการวิจัย



ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรในกรอบแนวคิดของงานวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรภายในกรอบแนวคิดของงานวิจัย พบว่า ตัวแปรด้านปัจจัยคุณภาพมีความสัมพันธ์มากกับตัวแปรการใช้งาน(Use) และความพึงพอใจของผู้ใช้งาน(Use Satisfaction) บทเรียนออนไลน์เพื่อเสริมการเรียนการสอน แต่ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการใช้งาน(Use) และความพึงพอใจของผู้ใช้งาน(Use Satisfaction) กับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน(Learning Achievement) ของผู้ใช้งานบทเรียนออนไลน์เพื่อเสริมการเรียนการสอน มีความสัมพันธ์น้อย

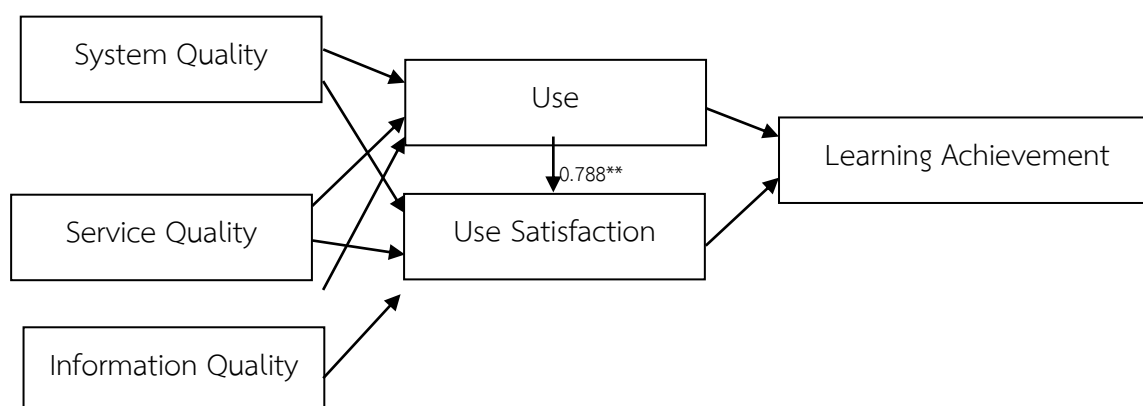
ปัจจัย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของระบบ(System Quality) ด้านคุณภาพสารสนเทศ(Information Quality) และด้านคุณภาพการบริการ(Service Quality) มีอิทธิพลต่อการใช้งาน(Use) และความพึงพอใจของผู้ใช้งาน(Use Satisfaction) บทเรียนออนไลน์เพื่อเสริมการเรียนการสอน



ค่าสัมประสิทธิ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพทั้ง 3 ด้านและการใช้งานกับความพึงพอใจของผู้ใช้งานในกรอบแนวคิดของงานวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ พบว่า ปัจจัย 3 ด้าน ได้แก่ คุณภาพของระบบ(System Quality) คุณภาพสารสนเทศ(Information Quality) และคุณภาพการบริการ(Service Quality) มีอิทธิพลต่อการใช้งาน(Use) บทเรียนออนไลน์เพื่อเสริมการเรียนการสอนโดยเรียงจากมากไปน้อย ดังนี้ คุณภาพบริการ (Service Quality) คุณภาพของระบบ(System Quality) และคุณภาพสารสนเทศ(Information Quality) ที่มีระดับนัยสำคัญ 0.05 และมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน(Use Satisfaction) บทเรียนออนไลน์เพื่อเสริมการเรียนการสอน โดยเรียงจากมากไปน้อย ดังนี้ คุณภาพบริการ(Service Quality) คุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) และคุณภาพของระบบ(System Quality) ที่มีระดับนัยสำคัญ 0.05

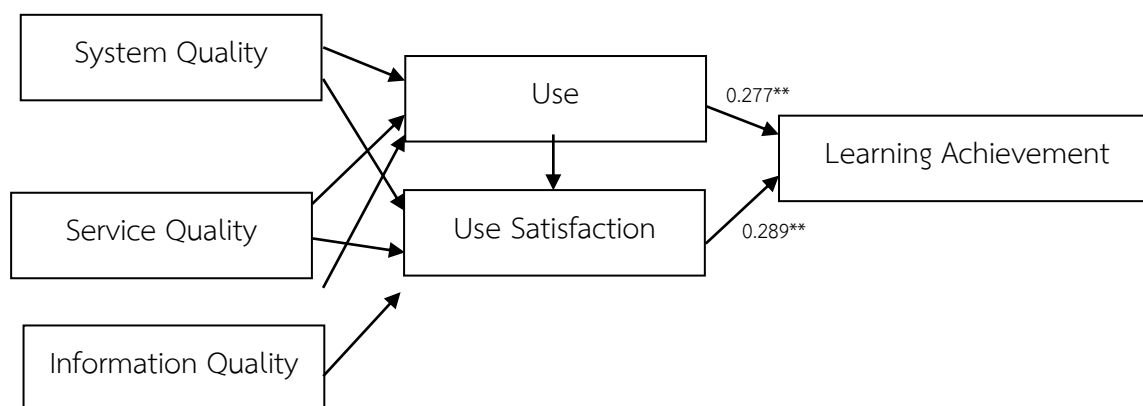
ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้งาน(Use) และความพึงพอใจของผู้ใช้งาน(Use Satisfaction) บทเรียนออนไลน์เพื่อเสริมการเรียนการสอน



ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการใช้งาน(Use) และความพึงพอใจของผู้ใช้งาน(Use Satisfaction) ในกรอบแนวคิดของงานวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้งาน(Use) และความพึงพอใจของผู้ใช้งาน(Use Satisfaction) บทเรียนออนไลน์เพื่อเสริมการเรียนการสอน พบว่า การใช้งาน(Use) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้งาน(Use Satisfaction) บทเรียนออนไลน์เพื่อเสริมการเรียนการสอน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

ความสัมพันธ์ของการใช้งาน(Use) และความพึงพอใจของผู้ใช้งาน(Use Satisfaction) กับ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน(Learning Achievement) ของผู้ใช้งานบทเรียนออนไลน์เพื่อเสริมการเรียนการสอน



ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการใช้งาน(Use) และความพึงพอใจของผู้ใช้งาน(Use Satisfaction) กับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนในกรอบแนวคิดของงานวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการใช้งาน(Use) และความพึงพอใจของผู้ใช้งาน(Use Satisfaction) กับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน(Learning Achievement) ของผู้ใช้งานบทเรียนออนไลน์เพื่อเสริมการเรียนการสอน พบว่า การใช้งาน(Use) และความพึงพอใจของผู้ใช้งาน(Use Satisfaction) มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน(Learning Achievement) แต่มีความสัมพันธ์กันน้อย ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

อภิปรายผล

ผลจากการศึกษา ปัจจัยที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนออนไลน์เพื่อเสริมการเรียนการสอน ผู้วิจัยได้นำแนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาประกอบผลการอภิปราย และได้อ้างอิงข้อมูลประกอบเพื่อยืนยันให้ผลที่ได้รับจากการวิจัยในครั้งนี้มีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

จากผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ พบว่า ปัจจัย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของระบบ ด้านคุณภาพสารสนเทศ และด้านคุณภาพการบริการ มีอิทธิพลต่อการใช้งานบทเรียนออนไลน์ โดยเรียงจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านคุณภาพการบริการ ด้านคุณภาพของระบบ และด้านคุณภาพสารสนเทศ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานบทเรียนออนไลน์ โดยเรียงจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านคุณภาพการบริการ ด้านคุณภาพสารสนเทศ และด้านคุณภาพของระบบ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผู้วิจัยจึงสรุป ปัจจัยทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของระบบ ด้านคุณภาพสารสนเทศ และด้านคุณภาพการบริการ ที่มีอิทธิพลต่อการใช้งาน และความพึงพอใจของผู้ใช้งานบทเรียนออนไลน์ ซึ่งสอดคล้องกับ

งานวิจัย Chen และคณะ⁴ที่แสดงให้เห็นว่า ด้านคุณภาพของระบบ ด้านคุณภาพสารสนเทศ และด้านคุณภาพการบริการ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการใช้งานและความพึงพอใจของผู้ใช้งานที่ใช้บริการระบบการค้าทางอิเล็กทรอนิกส์แบบ B2B ในประเทศไต้หวัน เช่นเดียวกับงานวิจัยของ วรธนะ พูนทองชัย⁵ พบว่า การรับรู้คุณภาพบริการของผู้โดยสารขาออกที่ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านการให้ความเชื่อมั่นใจ และด้านความเอาใจใส่มีความสัมพันธ์ในระดับที่สูงมาก และเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจโดยรวม⁶ ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดของ DeLone และ McLean ที่กล่าวว่า ปัจจัยทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของระบบ ด้านคุณภาพสารสนเทศ และด้านคุณภาพการบริการ เป็นปัจจัยที่รับการยอมรับเพื่อเป็นต้นแบบในการวัดความสำเร็จของเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยปัจจัยทั้งหมดมีความสัมพันธ์ต่อเนื่องกันกับการใช้งาน ความพึงพอใจของผู้ใช้⁷

ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้งาน และความพึงพอใจของผู้ใช้งาน บทเรียนออนไลน์

จากผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้งาน และความพึงพอใจของผู้ใช้งาน บทเรียนออนไลน์ พบว่า การใช้งานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้งานบทเรียนออนไลน์ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Hou ที่แสดงให้เห็นว่าการใช้งานระบบสารสนเทศมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน Hou ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดของ DeLone และ McLean ที่กล่าวว่า การใช้งานเป็นทางเลือกในการวัดการใช้งานได้ดีที่สุด เช่นเดียวกับงานวิจัยของ ชนินทร์ ตั้งพานทอง⁸ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้ใช้งานบทเรียนออนไลน์เพื่อเสริมการเรียนการสอนผ่านหลักสูตรออนไลน์แบบเปิดเพื่อมหาชน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยคุณภาพ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของระบบ ด้านคุณภาพสารสนเทศ และด้านคุณภาพการบริการ มีอิทธิพลต่อการใช้งานและความพึงพอใจของผู้ใช้งานบทเรียนออนไลน์เพื่อเสริมการเรียนการสอนผ่านหลักสูตรออนไลน์แบบเปิดเพื่อมหาชน การใช้งานและความพึงพอใจของผู้ใช้งานมีความสัมพันธ์กันเชิงบวก การใช้งานและความพึงพอใจของผู้ใช้งานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้ใช้งานบทเรียนออนไลน์แต่มีความสัมพันธ์กันน้อย และยังพบอีกว่าความพึงพอใจของผู้ใช้งานเท่านั้นที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้ใช้งานบทเรียนออนไลน์ แต่การใช้งานไม่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้ใช้งานบทเรียนออนไลน์

ความสัมพันธ์ของการใช้งาน และความพึงพอใจของผู้ใช้งาน กับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้ใช้งานบทเรียนออนไลน์

⁴ Chen และคณะ, 2013.

⁵ วรธนะ พูนทองชัย, การรับรู้คุณภาพการให้บริการที่มีต่อความพึงพอใจในการให้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของผู้โดยสารขาออก, *บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต*, (มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.) 2556.

⁶ เรื่องเดียวกัน, วรธนะ พูนทองชัย, 2556.

⁷ DeLone & McLean, 2003

⁸ ชนินทร์ ตั้งพานทอง, 2560.

จากผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการใช้งาน และความพึงพอใจของผู้ใช้งาน บทเรียนออนไลน์ พบว่า การใช้งานและความพึงพอใจของผู้ใช้งาน มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน แต่มีความสัมพันธ์น้อย ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Balaban⁹ การใช้งานแฟ้มสะสมงานอิเล็กทรอนิกส์ และความพึงพอใจในการใช้งานแฟ้มสะสมงานอิเล็กทรอนิกส์มีอิทธิพลทางบวกต่อประโยชน์ที่ได้รับในการใช้งาน¹⁰ เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Effgen ที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาและการประเมินผลโมเดลความสำเร็จของระบบสารสนเทศด้านการแพทย์ พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศด้านการแพทย์มีอิทธิพลทางบวกต่อประโยชน์ที่ได้รับในการใช้งานระบบสารสนเทศด้านการแพทย์ นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้พบอีกว่า การใช้งานไม่มีอิทธิพลกับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ซึ่งมีเพียงความพึงพอใจของผู้ใช้งานเท่านั้นที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้ใช้งานบทเรียนออนไลน์ และสามารถอธิบายความแปรปรวนของผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้ใช้งานบทเรียนออนไลน์ ร้อยละ 7.6 และอีกร้อยละ 92.4 เป็นอิทธิพลมาจากปัจจัยอื่น ๆ นอกจากนี้ยังตรงกับงานวิจัยของ

ข้อเสนอแนะ

1. จากการศึกษางานวิจัยครั้งนี้ ผู้จัดการเรียนการสอนหรือผู้ดูแลระบบสามารถนำไปเป็นแนวทางพัฒนาบทเรียนออนไลน์ ทั้งสำหรับสถานศึกษาและในเชิงพาณิชย์ โดยคำนึงถึงคุณภาพการบริการเป็นหลัก เนื่องจากคุณภาพการบริการเป็นสิ่งจำเป็นในการใช้งานและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้งาน เพราะหากมีคุณภาพการบริการที่ดี ผู้ใช้งานระบบก็จะมีความรู้สึกที่อยากกลับมาใช้งานซ้ำในครั้งต่อไปและมีความพึงพอใจที่ดีตามไปด้วย¹¹
2. จากการศึกษางานวิจัยครั้งนี้ ผู้จัดการเรียนการสอนควรให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของผู้ใช้งานบทเรียนออนไลน์ เนื่องจากมีผลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน
3. จากการศึกษางานวิจัยครั้งนี้ ผู้จัดการเรียนการสอนควรให้ความสำคัญกับการใช้งานบทเรียนออนไลน์ เพื่อให้ผู้ใช้งานกลับมาใช้งานบทเรียนออนไลน์ซ้ำในครั้งต่อไป โดยเรียงลำดับของปัจจัยทั้ง 3 ปัจจัยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านคุณภาพการบริการ ด้านคุณภาพของระบบ และด้านคุณภาพสารสนเทศ
4. จากการศึกษางานวิจัยครั้งนี้ ผู้จัดการเรียนการสอนสามารถทำให้ผู้ใช้งานเกิดความพึงพอใจในบทเรียนออนไลน์ได้ โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยทั้ง 3 ด้าน เรียงจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านคุณภาพการบริการ ด้านคุณภาพสารสนเทศ และด้านคุณภาพของระบบ

⁹ Balaban, Development of an electronic Portfolio system success model: An information systems. Computers & Education, 60(1) (2013), pp.396-411

¹⁰ Balaban, L., Mu, E., Divjak, B, Development of an electronic Portfolio system success model: An information systems. Computers & Education, 60(1), 396-411

¹¹ DeLone & McLean, ความพึงพอใจให้กับผู้ใช้งาน, วารสารการจัดการข้อมูลระบบ, 19 (4), 2003. Pp. 9-30.

เอกสารอ้างอิง

กัลยา วานิชย์บัญชา. **สถิติสำหรับงานวิจัย**. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.2554.

วรรณะ พูนทองชัย. การรับรู้คุณภาพการให้บริการที่มีต่อความพึงพอใจในการให้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของผู้โดยสารขาออก. **บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.2556.

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. **แบบสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี 2562**.

<https://www.twfdigital.com/blog/2020/04/thailand-internet-user-profile-2019>. 2560.

Bailey, J. E., & Pearson, S. W. **Development of a tool for measuring and analyzing computer user satisfaction**. Management science, 29(5) (1983).

Balaban, L., Mu, E., Divjak, B. **Development of an electronic Portfolio system success model: An information systems**. Computers & Education, 60(1), 2013.

DeLone & McLean, ความพึงพอใจให้กับผู้ใช้งาน. **วารสารการจัดการข้อมูลระบบ**. 19 (4), 2003.

Hou, Examining the effect of user satisfaction on system usage and individual performance with business intelligence systems: An empirical study of Taiwan's electronics industry. **International journal of information management**, 32(6), 2012.

การมีส่วนร่วมในทางการแก้ปัญหาสังคมตามหลักพรหมวิหาร ๔
บ้านตะติงไถง หมู่ที่ ๕ ตำบลนอกเมือง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์

The Participation in social problem solving by the Principles of
the four Brahmavihara of Ban Tangtungthangai, Nok Mueang Sub-district,
Mueang District, Surin Province.

พระสุรพงษ์ ธรรมภาโร¹

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตสุรินทร์

บทคัดย่อ

ในการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ คือ ๑) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาสังคมตามหลักพรหมวิหาร ๔ บ้านตะติงไถง หมู่ที่ ๕ ตำบลนอกเมือง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ๒) เพื่อศึกษาแนวทางการแก้ปัญหาทางสังคมตามหลักพรหมวิหาร ๔ บ้านตะติงไถง หมู่ที่ ๕ ตำบลนอกเมือง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่บ้านตะติงไถง หมู่ที่ ๕ ตำบลนอกเมือง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ จำนวน ๑,๖๐๓ คน โดยใช้สูตร ทาโร่ ยามาเน่ ความคลาดเคลื่อนที่ผู้วิจัยยอมรับได้เท่ากับ ๐.๐๕ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการเท่ากับ ๓๓๓ คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ผลการวิจัยพบว่า

๑) สภาพปัญหาสังคมตามหลักพรหมวิหาร ๔ บ้านตะติงไถง หมู่ที่ ๕ ตำบลนอกเมือง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ส่วนใหญ่เป็นปัญหาพื้นฐานของการดำเนินชีวิตเกี่ยวเนื่องจากสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงตามยุคตามสมัย

๒) แนวทางการแก้ปัญหาทางสังคมตามหลักพรหมวิหาร ๔ พบว่า ด้านเมตตา คือ การมีส่วนร่วมต่อการมีความรักต่อเพื่อนร่วมโลกและช่วยเหลืองานส่วนรวมโดยไม่หวังสิ่งตอบแทนร่วมกิจกรรมแสดงออกถึงความไม่ใช้ความรุนแรง ด้านกรุณา คือ มีความห่วงใยต่อสังคมและให้การช่วยเหลือสงเคราะห์ช่วยเหลือผู้ที่เดือดร้อนตามที่สามารถได้ ด้านมุทิตา คือ สร้างและรักษาสัมพันธภาพอันดีงามแก่ทุกคนให้กำลังใจกับคนที่ทำความดียอมรับในความดีและความสำเร็จของคนอื่น ด้านอุเบกขา คือ เคารพสิทธิของผู้อื่นในฐานะเพื่อนมนุษย์

คำสำคัญ: การมีส่วนร่วม, การแก้ปัญหาสังคม, หลักพรหมวิหาร ๔

¹ นิสิตหลักสูตรรัฐศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยวิทยาเขตสุรินทร์ ปีการศึกษา๒๕๖๒

ABSTRACT

In this research, the objectives are as follows: 1) to study the social problems according to the Brahmavihara 4, Ban Tungtaeng Village, Village No. 5, Nok Mueang Subdistrict, Mueang District, Surin Province 2) to study the guidelines for solving social problems according to the Brahmavihara 4 Ban Ta Tung Phaeng Village No. 5, Nok Mueang Subdistrict, Mueang District, Surin Province. The population used in this study was the population of Ban Tungtungthong Village, Village No. 5, Nok Mueang Subdistrict, Mueang District, Surin Province, amount 1,603 persons by using the Taro Yamane formula. 0.5 The required sample size is 333. The statistics used in the data analysis are Frequency, Percentage, Mean and Standard Deviation.

Research Result

1) The results of the research are as follows: 1) Social problems according to the Brahmavihara 4, Ban Tungtaeng Village, Village No. 5, Nok Mueang Sub-district, Mueang District, Surin Province Most of them are fundamental problems in living due to the changing society in each period.

2) The way to solve social problems according to the Four Brahmavihara principles shows that compassion is participation in love for world mates and assists in the collective work without expecting compensation, participation in activities, showing non-violence with concern to society and to provide assistance and help to those in need as well. Muthita (sympathetic joy) is to build and maintain good relations for everyone, to encourage those who do good, accept the goodness and success of others. The equanimity is respecting the rights of others as a human friend.

Keywords: Participation, social problem solving, the four Brahmavihara

บทนำ

ความเจริญทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ทำให้เกิดความไม่สมดุลระหว่างความต้องการของประชาชนกับจำนวนทรัพยากร เป็นผลทำให้เกิดการกระทำที่แต่ละคนต่างแสวงหาผลประโยชน์ เพื่อความสบายโดยไม่คำนึงถึงความเดือดร้อนของผู้อื่น และส่วนรวมการมุ่งเน้นทางด้านวัตถุทำให้เกิดช่องว่างระหว่างวัตถุกับจิตใจ การหันเหออกจาก จารีตประเพณีทำให้เกิดปัญหาทางด้านสังคมขึ้นมาอย่างมากมาย ไม่ว่าจะ เป็นปัญหาทางด้าน เศรษฐกิจ การเมือง ปัญหาสังคมโดยเฉพาะอย่างยิ่งปัญหาด้านคุณธรรมและจริยธรรม ดังนั้น หากจะทำให้สังคมเกิดความสงบสุขและมีความเจริญก้าวหน้าควบคู่ไปกับเทคโนโลยีจึงจำเป็นต้อง พัฒนาคุณธรรม จริยธรรมและส่งเสริมการคิดอย่างมีวิจารณญาณของคนในสังคม²

การมีส่วนร่วมเป็นหัวใจสำคัญของแนวคิดประชาธิปไตย และหลักการเบื้องต้นของการมีส่วนร่วม คือ การตัดสินใจใดๆ ก็ตามที่จะส่งผลกระทบต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งนั้นควรเป็นผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจนั้นโดย หลักการนี้ การมีส่วนร่วมจะตั้งอยู่บนพื้นฐานความคิดที่ว่าบุคคลแต่ละคนย่อมทราบดีว่าตนต้องการอะไร เพราะฉะนั้นการที่เหตุการณ์ใดก็ตามจะส่งผลกระทบต่อ บุคคลนั้นย่อมทราบดีว่าเขาต้องการหรือไม่ ต้องการอะไรและอะไรบ้างที่จะเกิดขึ้นกับตนเองการแก้ปัญหาสังคมโดยใช้พรหมวิหาร ๔ ได้แก่

๑. เมตตา : ความปรารถนาให้ผู้อื่นได้รับสุข ความสุขเป็นสิ่งที่ทุกคนปรารถนา ความสุขเกิดขึ้นได้ทั้ง ภายและใจ เช่น ความสุขเกิดจากการมีทรัพย์ ความสุขเกิดจากการใช้จ่ายทรัพย์เพื่อการบริโภค ความสุขเกิดจาก การไม่เป็นหนี้และความสุขเกิดจากการทำงานที่ปราศจากโทษ เป็นต้น

๒. กรุณา : ความปรารถนาให้ผู้อื่นพ้นทุกข์ ความทุกข์ คือ สิ่งเข้ามาเบียดเบียนให้เกิดความไม่สบาย ภายไม่สบายใจ และเกิดขึ้นจากปัจจัยหลายประการด้วยกัน พระพุทธองค์ทรงสรุปไว้ว่าความทุกข์มี ๒ กลุ่ม ใหญ่ๆ ดังนี้ทุกข์โดยสภาวะ หรือเกิดจากเปลี่ยนแปลงตามธรรมชาติของร่างกาย เช่น การเกิด การเจ็บไข้ ความ แก่และความตายสิ่งมีชีวิตทั้งหลายที่เกิดมาในโลกจะต้องประสบกับการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายอย่าง หลีกเลี่ยงไม่ได้ ซึ่งรวมเรียกว่า กายิกทุกข์ทุกข์จรหรือทุกข์ทางใจอันเป็นความทุกข์ที่เกิดจากสาเหตุที่อยู่นอกตัว เรา เช่น เมื่อปรารถนาแล้วไม่สมหวังก็เป็นทุกข์ การประสบกับสิ่งอันไม่เป็นที่รักก็เป็นทุกข์การพลัดพรากจาก สิ่งอันเป็นที่รัก ก็เป็นทุกข์ รวมเรียกว่า เจตสิกทุกข์

๓. มุทิตา : ความยินดีเมื่อผู้อื่นได้ดี คำว่า "ดี" ในที่นี้ หมายถึง การมีความสุขหรือมีความเจริญก้าวหน้า ความยินดีเมื่อผู้อื่นได้ดีจึง หมายถึง ความปรารถนาให้ผู้อื่นมีความสุขความเจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น ไม่มีจิตใจ ริษยา ความริษยา คือ ความไม่สบายใจ ความโกรธ ความฟุ้งซ่านซึ่งมักเกิดขึ้นเมื่อเห็นผู้อื่นได้ดีกว่าตน เช่น เห็นเพื่อนแต่งตัวเรียบร้อยแล้วครุขมเขยก็เกิดความรู้สึกริษยาจึงแกล้งเอาเศษซอล์ก โคลน หรือหมึกไปป้ายตามเสื้อ กางเกงของเพื่อนนักเรียนคนนั้นให้สกปรกเลอะเทอะ เราต้องหมั่นฝึกหัดตนให้เป็นคนที่มีมุทิตา เพราะจะสร้าง ไมตรีและผูกมิตรกับผู้อื่นได้ง่ายและลึกซึ้ง

² พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต), **พัฒนาสังคมไทย สู่วัฒนธรรมแห่งความใฝ่รู้และสู้สิ่งยาก**, บทควมวิชาการ ด้านพระพุทธศาสนา : หนังสือพิมพ์มติชนรายวัน, ศุกร์ ที่ 18 มกราคม พ.ศ. 2551.หน้า ๗.

๔. อุเบกขา : การรู้จักวางเฉย หมายถึง การวางใจเป็นกลางเพราะพิจารณาเห็นว่า ใครทำดียอมได้ดี ใครทำชั่วยอมได้ชั่ว ตามกฎแห่งกรรม คือ ใครทำสิ่งใดไว้สิ่งนั้นย่อมตอบสนองคืนบุคคลผู้กระทำ เมื่อเราเห็นใครได้รับผลกรรมในทางที่เป็นโทษเราก็ไม่ควรดีใจหรือคิดซ้ำเติมเขาในเรื่องที่เกิดขึ้น เราควรมีความปรารถนาดีคือพยายามช่วยเหลือผู้อื่นให้พ้นจากความทุกข์ในลักษณะที่ถูกต้องตามทำนองคลองธรรม³

ดังนั้นผู้วิจัยการมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาทางสังคมบ้านตะติงไถง หมู่ที่ ๕ ตำบลนอกเมือง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์โดยการนำหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาตามหลักพรหมวิหาร ๔ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาสังคม

วัตถุประสงค์การวิจัย

๑. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาทางสังคมตามหลักพรหมวิหาร ๔ บ้านตะติงไถง หมู่ที่ ๕ ตำบลนอกเมือง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์

๒. เพื่อศึกษาแนวทางการแก้ปัญหาทางสังคมตามหลักพรหมวิหาร ๔ บ้านตะติงไถง หมู่ที่ ๕ ตำบลนอกเมือง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

งานวิจัยนี้มีเป้าหมายเพื่อศึกษาสภาพปัญหาทางสังคมตามหลักพรหมวิหาร ๔ บ้านตะติงไถง หมู่ที่ ๕ ตำบลนอกเมือง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ และแนวทางการแก้ปัญหาทางสังคมตามหลักพรหมวิหาร ๔ บ้านตะติงไถง หมู่ที่ ๕ ตำบลนอกเมือง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์

ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรต้น (Independent Variables) ได้แก่ สถานภาพส่วนบุคคล ๑. เพศ ๒. อายุ ๓. สถานภาพสมรส ๔. การศึกษา ๕. อาชีพ ๖. รายได้

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ แนวทางการแก้ปัญหาทางสังคมตามหลักพรหมวิหาร ๔ บ้านตะติงไถง หมู่ที่ ๕ ตำบลนอกเมือง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์

ขอบเขตด้านประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่บ้านตะติงไถง หมู่ที่ ๕ ตำบลนอกเมือง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ จำนวน ๑,๖๐๓ คน

³ ศิริกาญจน์ โกสุมภ์, “การมีส่วนร่วมของชุมชนและโรงเรียนเพื่อการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน”, ปรินญาณิพนธ์ กศ.ด., พัฒนศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร๒๕๔๒, หน้า ๑๔.

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยบ้านตะตังไถง หมู่ที่ ๕ ตำบลนอกเมือง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ จำนวน ๓๓๓ คน การคำนวณกลุ่มตัวอย่างจากประชากรที่มีขนาดเท่ากับ ๑,๖๐๓ คน ความคลาดเคลื่อนที่ผู้วิจัยยอมรับได้เท่ากับ ๐.๐๕ โดยใช้สูตร ทาโร่ ยามาเน่

ขอบเขตด้านพื้นที่

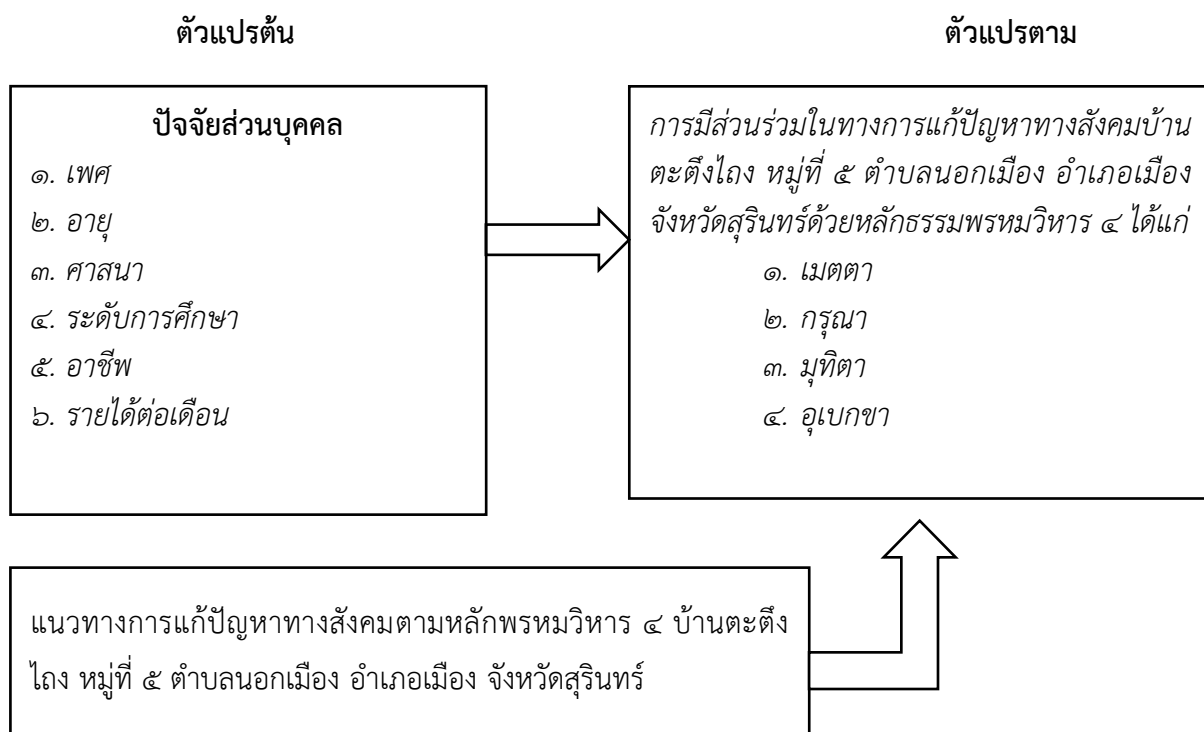
พื้นที่การวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ชุมชนบ้านตะตังไถง หมู่ที่ ๕ ตำบลนอกเมือง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์

ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยนี้ใช้ระยะเวลาในการวิจัยตั้งแต่เดือน กุมภาพันธ์ – กันยายน ๒๕๖๓

กรอบแนวคิดในการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมในทางการแก้ปัญหาสังคมตามหลักพรหมวิหาร ๔ บ้านตะตังไถง หมู่ที่ ๕ ตำบลนอกเมือง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ มีแนวคิดในการศึกษาวิจัยดังนี้คือ แนวคิดเกี่ยวกับปัญหาสังคม แนวคิดเกี่ยวกับการแก้ปัญหาสังคม แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมและความหมายของการมีส่วนร่วมแนวคิดชุมชนกับการมีส่วนร่วมแนวคิดเกี่ยวกับหลักการและกระบวนการของการมีส่วนร่วมและแนวคิดเกี่ยวกับการแก้ปัญหาสังคมตามหลักพรหมวิหาร ๔ จากข้างต้นผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยประกอบด้วยตัวแปรต้นและตัวแปรตามดังต่อไปนี้



แผนภาพที่ ๑ กรอบแนวคิดงานวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เพื่อศึกษาสภาพปัญหาทางสังคมตามหลักพรหมวิหาร ๔ บ้านตะติงไถง หมู่ที่ ๕ ตำบลนอกเมือง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์และเพื่อศึกษาแนวทางการแก้ปัญหาทางสังคมบ้านตะติงไถง หมู่ที่ ๕ ตำบลนอกเมือง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นด้วยตนเอง เป็นแบบสอบถามเพื่อการวิจัยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยดังนี้

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

- ๑) การมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาทางสังคมตามหลักพรหมวิหาร ๔
- ๒) ศึกษาหลักการและทฤษฎี จากเอกสาร ตำราที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย
- ๓) ศึกษาแบบสอบถามจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- ๔) ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้านำมาสร้างเป็นแบบสอบถาม เสนออาจารย์ที่ปรึกษา และนำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบปรับปรุงแก้ไขแล้วนำเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาอีกครั้ง ปรับปรุงแก้ไขแล้วนำเสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความตรงด้านเนื้อหา (Content Validity)

ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นมาจากแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับ การมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาทางสังคมตามหลักพรหมวิหาร ๔ โดยแบ่งออกเป็น ๓ ส่วน คือ

ตอนที่ ๑ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาทางสังคมตามหลักพรหมวิหาร ๔ บ้านตะติงไถง หมู่ที่ ๕ ตำบลนอกเมือง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ มี ๔ ด้าน คือ ๑) ด้านเมตตา ๒) ด้านกรุณา ๓) ด้านมุทิตา ๔) ด้านอุเบกขา ซึ่งเป็นคำถามแบบให้คะแนนหรือประมาณค่า (Rating Scale) โดยใช้เกณฑ์การกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินเป็น ๕ ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert) ได้ดังนี้ ลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ๕ ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ ๓ เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิดเพื่อหาข้อเสนอแนะแนวทางการมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาทางสังคมตามหลักพรหมวิหาร ๔ บ้านตะติงไถง หมู่ที่ ๕ ตำบลนอกเมือง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ในการหาคุณภาพของเครื่องมือผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

๑. ขอคำแนะนำ จากอาจารย์ที่ปรึกษาในรายวิชาการระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐศาสตร์ และ ผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบเครื่องมือที่สร้างไว้

๒. หาความเที่ยงตรง (Validity) โดยการนำแบบสอบถาม ที่สร้างเสร็จแล้วเสนออาจารย์ที่
 ปรึกษาในรายวิชาการเบี่ยงวิธีวิจัยทางรัฐศาสตร์ เพื่อขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบเครื่องมือและนำเสนอต่อ
 ผู้เชี่ยวชาญจากนั้นนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้อง ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน ๓ ท่านการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
 ในการวิจัย ก่อนนำไปใช้เพื่อพิจารณาทั้งในด้านเนื้อหาสาระและโครงสร้างของคำถาม ตลอดจน ภาษาที่ใช้และ
 ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยหาค่าดัชนี ความสอดคล้อง ระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์หรือหาค่า
 IOC (Index of Item Objective Congruence) โดยกำหนดเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้

- +๑ หมายถึงแน่ใจว่าข้อคำถามสอดคล้องกับจุดประสงค์การวิจัย
- o หมายถึงไม่แน่ใจว่าข้อคำถามสอดคล้องกับจุดประสงค์การวิจัย
- ๑ หมายถึงแน่ใจว่าข้อคำถามไม่สอดคล้องกับจุดประสงค์การวิจัย

เกณฑ์การแปลความหมายค่าดัชนีความสอดคล้องที่ยอมรับได้ค่า IOC เท่ากับ ๑.๐๐ ทุกข้อซึ่งถือว่า
 เครื่องมือใช้ได้

๓. หาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามทดลองใช้ (Try out) กับ
 กลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำนวน ๓๐ คนเพื่อหาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีการหาค่า
 สัมประสิทธิ์แอลฟา (α coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach's Alpha coefficient) ใช้
 โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของความเชื่อมั่น

๔. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อขอความเห็นชอบและ
 จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อแจกกลุ่มตัวอย่างจริงในการวิจัยต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลมีขั้นตอน ดังนี้

๑. ขอนหนังสือขอความร่วมมือผู้อำนวยการหลักสูตรรัฐศาสตรบัณฑิต จากมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลง
 กรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตสุรินทร์ ถึงผู้ใหญ่นบ้านเพื่อขอความอนุเคราะห์จากการตอบแบบสอบถาม
 ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามกับกลุ่มเป้าหมายคือประชาชนบ้านตะตังไถงจำนวน
 ๓๓๓ คน

๒. ซึ่งในการแจกแบบสอบถามผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปแจกและเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตัวเอง

๓. นำข้อมูลที่ได้มารวบรวมเพื่อวิเคราะห์โดยวิธีการที่เหมาะสมและนำเสนอต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์สถิติที่ใช้
 วิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม

หลังจากที่ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเรียบร้อยแล้วนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ข้อมูล
 ด้วยสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ดังนี้

สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) สำหรับอธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและพรรณนา ระดับการมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาทางสังคมตามหลักพรหมวิหาร ๔ บ้านตะติงไถง หมู่ที่ ๕ ตำบลนอกเมือง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ สถิติที่ใช้คือค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แปลความหมายของค่าเฉลี่ยโดยยึดเกณฑ์ดังนี้

ช่วงค่าเฉลี่ย	การแปลความหมาย
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๔.๒๑ - ๕.๐๐	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๓.๔๑ - ๔.๒๐	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์มาก
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๒.๖๑ - ๓.๔๐	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๑.๘๑ - ๒.๖๐	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์น้อย
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๑.๐๐ - ๑.๘๐	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์น้อยที่สุด

สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) การวิเคราะห์ข้อมูลจากคำถามปลายเปิด (Open ended Question) การมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาทางสังคมตามหลักพรหมวิหาร ๔ บ้านตะติงไถง หมู่ที่ ๕ ตำบลนอกเมือง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ และข้อเสนอแนะอื่นๆ วิเคราะห์โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis technique) ประกอบบริบทนำเสนอเป็นความเรียงประกอบตารางโดยการแจกแจงความถี่ของผู้ตอบคำถามปลายเปิด

ผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาทางสังคมตามหลักพรหมวิหาร ๔ บ้านตะติงไถง หมู่ที่ ๕ ตำบลนอกเมือง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ที่ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยพบว่าการมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาทางสังคมตามหลักพรหมวิหาร ๔ บ้าน ตะติงไถง หมู่ที่ ๕ ตำบลนอกเมือง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ดังนี้

๑.สภาพปัญหาทางสังคมตามหลักพรหมวิหาร ๔ บ้านตะติงไถง หมู่ที่ ๕ ตำบลนอกเมือง อำเภอเมืองจังหวัดสุรินทร์ พบว่า การมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาทางสังคมตามหลักพรหมวิหาร ๔ บ้านตะติงไถง หมู่ที่ ๕ ตำบลนอกเมือง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก คือ ($\bar{X} = ๔.๐๔$, S.D. = ๐.๒๙) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านอุเบกขา มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๒๔$, S.D. = ๐.๒๒) รองลงมาคือ ด้านกรุณา อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๐๒$, S.D. = ๐.๔๓) และสุดท้ายคือ ด้านเมตตา ($\bar{X} = ๓.๙๔$, S.D. = ๐.๔๑)

ด้านเมตตา พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๙๔$, S.D.= ๐.๔๑) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า มีส่วนร่วมในต่อการมีความรักต่อเพื่อนร่วมโลก มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๕๓$, S.D.= ๐.๓๕) รองลงมาคือ ช่วยเหลืองานส่วนรวมโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๐๑$, S.D.= ๐.๖๕) และระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด คือร่วมกิจกรรมแสดงออกถึงความไม่ใช้ความรุนแรง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ($\bar{X} = ๓.๔๘$, S.D.= ๐.๕๐)

ด้านกรรณา พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04, S.D. = 0.43$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า มีความห่วงใยต่อสังคมและให้การช่วยเหลือ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.38, S.D. = 0.74$) รองลงมาคือ สงเคราะห์ช่วยเหลือผู้ที่เดือดร้อนตามที่ช่วยได้ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04, S.D. = 0.76$) และระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ ความปรารถนาให้ผู้อื่นพ้นทุกข์ และชี้แนะสิ่งที่เป็นประโยชน์และสิ่งที่เป็นโทษให้อย่างจริงจังมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ($\bar{X} = 3.84, S.D. = 0.65$)

ด้านมุทิตา พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97, S.D. = 0.42$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า สร้างและรักษาสัมพันธภาพอันดีงามแก่ทุกคน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.24, S.D. = 0.82$) รองลงมาคือ ให้กำลังใจกับคนที่ทำความดี มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00, S.D. = 0.54$) และระดับความคิดเห็นน้อยที่สุดคือ ยอมรับในความดีและความสำเร็จของคนอื่น มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ($\bar{X} = 3.94, S.D. = 0.59$)

ด้านอุเบกขา พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.24, S.D. = 0.22$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า เคารพสิทธิของผู้อื่นในฐานะเพื่อนมนุษย์ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.86, S.D. = 0.80$) รองลงมาคือ มีจิตเรียบตรงเที่ยงธรรมดุจตาชั่ง ไม่เอินเอียงด้วยรักและชังมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17, S.D. = 0.66$) และระดับความคิดเห็นน้อยที่สุดคือ ไม่เอาใจฝักใฝ่หรือเข้าข้างจนเกินไปโดยขาดหลักความถูกต้อง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ($\bar{X} = 3.90, S.D. = .82$)

๒. แนวทางการแก้ปัญหาทางสังคมตามหลักพรหมวิหาร ๔ บ้านตะติงไถง หมู่ที่ ๕ ตำบลนอกเมือง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ พบว่า

ด้านเมตตา พบว่า ความปรารถนาให้ผู้อื่นได้รับสุข ความสุขเป็นสิ่งที่ทุกคนปรารถนา ความสุขเกิดขึ้นได้ทั้งกายและใจ เช่น ความสุขเกิดจากการมีทรัพย์ ความสุขเกิดจากการใช้จ่ายทรัพย์เพื่อการบริโภค ความสุขเกิดจากการไม่เป็นหนี้และความสุขเกิดจากการทำงานที่ปราศจากโทษ เป็นต้น

ด้านกรรณา พบว่า ความปรารถนาให้ผู้อื่นพ้นทุกข์ ความทุกข์ คือ สิ่ง que เข้ามาเบียดเบียนให้เกิดความไม่สบายกายไม่สบายใจ และเกิดขึ้นจากปัจจัยหลายประการด้วยกัน พระพุทธองค์ทรงสรุปไว้ว่าความทุกข์มี ๒ กลุ่มใหญ่ๆ ดังนี้ ทุกข์โดยสภาวะ หรือเกิดจากเปลี่ยนแปลงตามธรรมชาติของร่างกาย เช่น การเกิด การเจ็บไข้ ความแก่และความตายสิ่งมีชีวิตทั้งหลายที่เกิดมาในโลกจะต้องประสบกับการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ซึ่งรวมเรียกว่า กายิกทุกข์ ทุกข์จรหรือทุกข์ทางใจ อันเป็นความทุกข์ที่เกิดจากสาเหตุที่อยู่นอกตัวเรา เช่น เมื่อปรารถนาแล้วไม่สมหวังก็เป็นทุกข์ การประสบกับสิ่งอันไม่เป็นที่รักก็เป็นทุกข์การพลัดพรากจากสิ่งอันเป็นที่รัก ก็เป็นทุกข์ รวมเรียกว่า เจตสิกทุกข์

ด้านมุทิตา พบว่า ความยินดีเมื่อผู้อื่นได้ดี คำว่า "ดี" ในที่นี้ หมายถึง การมีความสุขหรือมีความเจริญก้าวหน้า ความยินดีเมื่อผู้อื่นได้ดีจึง หมายถึง ความปรารถนาให้ผู้อื่นมีความสุขความเจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น ไม่มีจิตใจริษยา ความริษยา คือ ความไม่สบายใจ ความโกรธ ความฟุ้งซ่านซึ่งมักเกิดขึ้นเมื่อเห็นผู้อื่นได้ดีกว่าตน เช่น เห็นเพื่อนแต่งตัวเรียบร้อยแล้วครุขมเขยก็เกิดความรู้สึกริษยาจึงแกล้งเอาเศษชอล์ก โคลน หรือหมึก

ไปป้ายตามเสื่อกางเกงของเพื่อนนักเรียนคนนั้นให้สกปรกเลอะเทอะ เราต้องหมั่นฝึกหัดตนให้เป็นคนที่มีมูทิดา เพราะจะสร้างไมตรีและผูกมิตรกับผู้อื่นได้ง่ายและลึกซึ้ง

ด้านอุเบกขา พบว่า การรู้จักวางเฉย หมายถึง การวางใจเป็นกลางเพราะพิจารณาเห็นว่า ใครทำดี ย่อมได้ดี ใครทำชั่วย่อมได้ชั่ว ตามกฎแห่งกรรม คือ ใครทำสิ่งใดไว้สิ่งนั้นย่อมตอบสนองคืนบุคคลผู้กระทำ เมื่อเราเห็นใครได้รับผลกระทบในทางที่เป็นโทษเราก็ไม่ควรดีใจหรือคิดซ้ำเติมเขาในเรื่องที่เกิดขึ้น เราควรมีความปรารถนาดี คือพยายามช่วยเหลือผู้อื่นให้พ้นจากความทุกข์ในลักษณะที่ถูกต้องตามทำนองคลองธรรม

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาทางสังคมตามหลักพรหมวิหาร ๔ บ้านตะตัง ไถง หมู่ที่ ๕ ตำบลนอกเมือง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

๑. การกำหนดนโยบายเพื่อส่งเสริมให้เยาวชนมีความตระหนักถึงหน้าที่ ความรับผิดชอบต่อสังคม
๒. การกำหนดนโยบายในการส่งเสริมการประชาสัมพันธ์กระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนอย่างถูกต้องตามกฎหมายและตามหลักประชาธิปไตย
๓. การกำหนดนโยบายในการสร้างเสริมความรู้เกี่ยวกับเกษตรอินทรีย์ การจัดการผลผลิตทางการเกษตรเพื่อสร้างรายได้ให้กับประชาชน

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

๑. ความคิดริเริ่มมาจากประชาชน กิจกรรมทุกกิจกรรมและทุกขั้นตอนจะต้องเกิดจากการคิด ตัดสินใจ วางแผน และดำเนินการโดยประชาชน นักพัฒนาต้องไม่เป็นผู้กำหนดกิจกรรม แผนงาน หรือโครงการไว้ล่วงหน้า
๒. การให้การศึกษา ทำได้ทั้งในระบบและนอกระบบซึ่งเกิดจากการเรียนรู้จากประสบการณ์เพื่อช่วยในการแก้ปัญหาสังคม

๓. การประชุม เป็นการเรียกประชุมให้ชาวบ้านมารับทราบข่าวข้อมูล ความรู้หรือเพื่อปรึกษาหารือกันในการจัดกิจกรรมการพัฒนาเพื่อแก้ปัญหาชุมชน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

๑. ควรทำการศึกษาทัศนคติของกลุ่มผู้นำส่วนท้องถิ่น ในการนำแผนพัฒนาระยะกลางที่ร่างไว้เพื่อศึกษาว่า เมื่อนำแผนมาใช้ในพัฒนาจริงจะบรรลุวัตถุประสงค์เพียงใด
๒. การศึกษาครั้งต่อไปควรมีการศึกษาในท้องถิ่นอื่นเพื่อดูแนวโน้มว่าในแต่ละท้องถิ่นมีการนำหลักธรรมพรหมวิหาร ๔ มาใช้ในการดำเนินชีวิตเป็นอย่างไร

๓. ควรมีการศึกษาหลักสูตรมอริยสัจ ๔ ซึ่งยังไม่เคยมีการศึกษาเพื่อให้ได้แนวทางในพัฒนาคุณภาพชีวิตและแก้ปัญหาสังคมชุมชนได้อย่างไร

เอกสารอ้างอิง

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต). **พัฒนาสังคมไทย สู่วัฒนธรรมแห่งความใฝ่รู้และสู้สิ่งยาก**. บทความวิชาการด้านพระพุทธศาสนา : หนังสือพิมพ์มติชนรายวัน.18 มกราคม พ.ศ. 2551

ศิริกาญจน์ โกสุมภ์. การมีส่วนร่วมของชุมชนและโรงเรียนเพื่อการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน. **ปริญญานิพนธ์ กศ.ด.. พัฒนศึกษาศาสตร์**. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ๒๕๔๒

การสร้างรายได้ค่าธรรมเนียมบริการ จากการเป็นตัวแทนรับคำขอตรวจสอบข้อมูลเครดิต
กรณีศึกษาธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
Increasing revenue from credit bureau status check agent from
National Credit Bureau (NCB). Case Study for Bank of
Agriculture and Agricultural Cooperatives.

รัชฎาพันธ์ สร้อยสลัป¹

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

E-Mail: devilgirl2223@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์มุ่งศึกษาการสร้างรายได้ค่าธรรมเนียมบริการ จากการเป็นตัวแทนรับคำขอตรวจสอบข้อมูลเครดิตกับ บริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด และศึกษาแนวโน้มผู้ใช้บริการหาธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเปิดให้บริการเป็นตัวแทนตรวจสอบข้อมูลเครดิต โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นลูกค้าและบุคคลทั่วไปได้มาโดยการกำหนดขนาดแบบโควตา (Quota sampling) จำนวน 100 ชุด และเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นการใช้แบบสอบถามในการวิเคราะห์แนวโน้มในการใช้บริการตรวจสอบข้อมูลเครดิต และองค์ประกอบของแบบสอบถามประกอบด้วยข้อมูล 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ประสิทธิภาพในการใช้บริการตรวจสอบข้อมูลเครดิต ซึ่งทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติพื้นฐาน สถิติอ้างอิง และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า

ผลการศึกษาวัตถุประสงค์ การเป็นตัวแทนรับคำขอตรวจสอบข้อมูลเครดิต สามารถสร้างรายได้ค่าธรรมเนียมให้กับธนาคารได้ และ หากธนาคารเปิดให้บริการเป็นตัวแทนตรวจสอบข้อมูลเครดิต มีผู้สนใจใช้บริการอยู่ในระดับปานกลางจนถึงค่อนข้างสูง เนื่องจาก การทำธุรกรรมเกี่ยวกับสินเชื่อบางประเภทต้องใช้ข้อมูลเครดิตประกอบการพิจารณาซึ่งผู้ขอสินเชื่อจะต้องเตรียมข้อมูลเครดิตเพื่อเป็นเอกสารให้กับผู้ให้กู้เงิน

คำสำคัญ : บริการเครดิตบูโร, สร้างรายได้, ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, บริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด, รายงานข้อมูลเครดิต

¹ ตำแหน่ง พนักงานวิเคราะห์งานสินเชื่อ ระดับ 7 สังกัด ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
E-mail : devilgirl2223@gmail.com

ABSTRACT

This research aimed to study Generating fee income from being a representative receiving credit check request form with National Credit Information Company Limited and studying the trend of using the service of the bank. The sample was study for customers and people by obtaining quota sampling sizes of 100 sets. They were selected by quota sampling amount 100 sets. the instrument for collecting data was using questionnaires to analyze trends in using credit bureau status check service and the composition of the questionnaire consists of both parts which are part I general information of respondents, part II experience in using credit bureau status check service which analysis data by descriptive statistics and Content Analysis.

The research results were found as follows; BAAC should apply to be credit bureau status check agent from National Credit Bureau (NCB), and this study will discuss about increasing revenue from credit bureau status check service. There are people interested in using the service at a moderate to high level. As transactions relating to certain types of loans consideration consist credit report.

Keyword : credit bureau service, Increased revenue, Bank for Agriculture and Agricultural Cooperative, Thai national credit bureau, credit report

บทนำ

ความเป็นมาของการวิจัยครั้งนี้ เพื่อเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กร รวมถึงให้ธนาคารมีบริการทางการเงินแบบครบวงจร การเป็นตัวแทนรับคำขอตรวจสอบข้อมูลเครดิตกับ บริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด จึงเป็นเหตุผลเชิงธุรกิจในการสร้างรายได้ค่าธรรมเนียมบริการซึ่ง ธ.ก.ส. มีแผนจะสร้างรายได้จากการสมัครเป็นตัวแทนรับคำขอตรวจสอบข้อมูลเครดิต โดยการศึกษาแนวทางการสร้างรายได้ความเป็นไปได้ในเปิดให้บริการ ความคุ้มค่าในการลงทุน และแนวโน้มในการใช้บริการของลูกค้าหากเปิดให้บริการตรวจสอบข้อมูลเครดิต ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) เป็นรัฐวิสาหกิจประเภทสถาบันการเงินเฉพาะกิจ อยู่ภายใต้สังกัดกระทรวงการคลัง โดย ธ.ก.ส. เป็นกลไกสำคัญของรัฐบาลในการให้ความช่วยเหลือทางการเงินและสนับสนุนการพัฒนาชนบทที่มั่นคง มีการจัดการที่ทันสมัย ให้บริการทางการเงินครบวงจร เพื่อยกระดับพัฒนาคุณภาพชีวิตของเกษตรกร สำหรับการเป็นตัวแทนรับคำขอตรวจสอบข้อมูลเครดิต กับ บริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด นั้น ธ.ก.ส. ได้กำหนดเป็นแผนยุทธศาสตร์ที่ 4 เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กร โดยเล็งเห็นโอกาส ความสำคัญในการสร้างรายได้ค่าธรรมเนียมบริการ

ในส่วนนี้ และคาดว่าจะสามารถเจาะตลาดกลุ่มลูกค้าและบุคคลทั่วไปที่มีความประสงค์จะใช้บริการตรวจสอบข้อมูลเครดิตได้

ความสำคัญของการวิจัยครั้งนี้ เพื่อศึกษาแนวทางการสร้างรายได้ให้กับ ธ.ก.ส. ศึกษาวิธีการและช่องทางในการให้บริการว่าต้องดำเนินการอย่างไร และสำรวจความคิดเห็นของลูกค้าและบุคคลทั่วไปที่จะใช้บริการว่า มีแนวโน้มการใช้บริการมากน้อยแค่ไหน

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับบริการลูกค้า เนื่องจากสถานการณ์เศรษฐกิจและผลกระทบจากเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-19) ส่งผลกระทบต่อลูกค้าและบุคคลทั่วไปเป็นวงกว้าง ฉะนั้นลูกค้าและบุคคลทั่วไป จะมีความต้องการใช้เงินมากขึ้นกว่าปกติ เพื่อนำเงินมาใช้อุปโภคบริโภคในชีวิตประจำวัน เนื่องจากอาจเกิดสภาพคล่องจากภาวะเศรษฐกิจที่ชะลอตัว และการขอสินเชื่อไม่ว่าจะเป็นกลุ่มสถาบันการเงิน หรือผู้ให้บริการทางการเงินที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน (Non-Bank) ต้องใช้รายงานข้อมูลเครดิตประกอบการวิเคราะห์สินเชื่อ จึงถือเป็นความจำเป็นที่ลูกค้าจะต้องมาใช้บริการตรวจสอบข้อมูลเครดิตเพื่อประกอบการขอสินเชื่อด้วย

ปัญหาเชิงพื้นที่เนื่องจากลูกค้าและบุคคลทั่วไป โดยเฉพาะตามส่วนภูมิภาคที่ต้องการใช้รายงานข้อมูลเครดิต เพื่อวัตถุประสงค์ในการยื่นกู้เงินกับกลุ่มผู้ให้บริการทางการเงินที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน (Non-Bank) หรือตรวจสอบสถานะทางการเงินของตนเอง จะสามารถเข้าถึงการใช้บริการได้ยากกว่าลูกค้าและบุคคลทั่วไปในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร เนื่องจากมีช่องทางตรวจสอบข้อมูลเครดิตที่ค่อนข้างน้อย ประกอบกับการดำเนินธุรกิจ ธ.ก.ส. ต้องมีการคิดค้นบริการและผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ เพื่อเป็นการสร้างรายได้ให้กับกิจการ และสร้างความสามารถในการแข่งขันให้กับธุรกิจ ปัจจุบันธุรกิจธนาคารมีการแข่งขันที่สูงมาก ธ.ก.ส. จึงเล็งเห็นถึงโอกาสที่สามารถสร้างรายได้ค่าธรรมเนียมและสร้างความสามารถในการแข่งขัน โดยจะมีการเปิดให้บริการรับคำขอตรวจสอบข้อมูลเครดิตทุกสาขา ทั่วประเทศ ผู้วิจัยจึงลงพื้นที่ไปยังจังหวัดลพบุรี จังหวัดกำแพงเพชร และกรุงเทพมหานคร เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม โดยกระจายกลุ่มตัวอย่างเพื่อให้มีความหลากหลายของชุดข้อมูลเพิ่มขึ้น

ธนาคารได้นำกลยุทธ์ต่างๆมาประยุกต์ใช้เพื่อให้ธนาคารสามารถสร้างรายได้ และเปิดให้บริการตามความต้องการของลูกค้ามากที่สุด โดยคำนึงถึงกลยุทธ์ส่วนผสมทางการตลาด (Marketing Mix 4 P's) ทฤษฎีกลยุทธ์น่านน้ำสีคราม (Blue Ocean) และทฤษฎีปาล้อมเมือง มาปรับใช้กับการให้บริการเป็นตัวแทนตรวจสอบข้อมูลเครดิต ธ.ก.ส. ได้มีความเห็นชอบในหลักการให้ศึกษาวิธีการสร้างรายได้ค่าธรรมเนียมบริการจากการเป็นตัวแทนรับคำขอตรวจสอบข้อมูลเครดิต เพื่อคาดการณ์รายได้ที่จะได้รับจากการเป็นตัวแทนตรวจสอบข้อมูลเครดิต และแนวโน้มผู้สนใจที่จะใช้บริการ เพื่อนำข้อมูลมาประกอบการตัดสินใจในการเปิดให้บริการ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการสร้างรายได้ค่าธรรมเนียมบริการ จากการเป็นตัวแทนรับคำขอตรวจสอบข้อมูลเครดิตกับ บริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด
2. เพื่อศึกษาแนวโน้มผู้ใช้บริการหาก ธ.ก.ส. เปิดให้บริการเป็นตัวแทนตรวจสอบข้อมูลเครดิต

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้ใช้การวิจัยทั้ง 2 ประเภท ได้แก่ การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการวิจัยเชิงปริมาณ คือ การลงพื้นที่เพื่อสำรวจความคิดเห็นการรับรู้ต่อการใช้บริการตรวจสอบข้อมูลเครดิต เพื่อนำผลการวิจัยมาวิเคราะห์แนวโน้มที่ลูกค้าจะใช้บริการตรวจสอบข้อมูลเครดิตดังกล่าว ในส่วนของการวิจัยเชิงคุณภาพนั้น ผู้วิจัยได้นำข้อมูลลูกค้าที่ใช้บริการตรวจสอบข้อมูลเครดิต จำนวนสาขาที่เปิดให้บริการของแต่ละธนาคาร จำนวนตู้ ATM ที่ให้บริการ รวมถึงจำนวนผู้ใช้งาน Mobile Banking ของแต่ละธนาคาร อาทิ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เพื่อนำข้อมูลมาประมาณการรายได้ค่าธรรมเนียมบริการที่ ธ.ก.ส. จะได้รับ

1. ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาในพื้นที่ จังหวัดลพบุรี จังหวัดกำแพงเพชร กรุงเทพมหานคร

2. ขอบเขตด้านแหล่งข้อมูล

แหล่งข้อมูลที่ผู้วิจัยใช้ คือ ลูกค้าที่ขอสินเชื่อกับ ธ.ก.ส. จำนวน 50 คน และ บุคคลทั่วไปที่ไม่ได้ขอสินเชื่อกับ ธ.ก.ส. จำนวน 50 คน ได้มาโดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota sampling)

3. ขอบเขตด้านเนื้อหา

เนื้อหาสาระของการศึกษาครั้งนี้ คือ เพื่อศึกษาการสร้างรายได้ค่าธรรมเนียมบริการ จากการเป็นตัวแทนรับคำขอตรวจสอบข้อมูลเครดิตกับ บริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด และ การศึกษาแนวโน้มการใช้บริการตรวจสอบข้อมูลเครดิตของลูกค้าที่ขอสินเชื่อกับ ธ.ก.ส. และบุคคลทั่วไปที่ไม่ได้ขอสินเชื่อกับ ธ.ก.ส.

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษานี้ศึกษาในช่วงเวลาระหว่างเดือน เมษายน ถึง ธันวาคม พ.ศ. 2562

ระเบียบวิธีวิจัย

1. แหล่งข้อมูล²

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ลูกค้ายที่ขอสินเชื่อเชื่อกับ ธ.ก.ส. และบุคคลทั่วไปที่ไม่ได้ขอสินเชื่อเชื่อกับ ธ.ก.ส. จำนวน 100 คน โดยกำหนดเป็นกลุ่มตัวอย่าง ลูกค้ายที่ขอสินเชื่อเชื่อกับ ธ.ก.ส. จำนวน 50 คน และ บุคคลทั่วไปที่ไม่ได้ขอสินเชื่อเชื่อกับ ธ.ก.ส. จำนวน 50 คน ได้มาโดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบโควต้า (Quota sampling)

2. เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล

2.1 ประเภทของเครื่องมือ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามในการวิเคราะห์แนวโน้มในการใช้บริการตรวจสอบข้อมูลเครดิต

2.2 องค์ประกอบของแบบสอบถาม ประกอบด้วย ข้อมูล 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ประสิทธิภาพในการใช้บริการตรวจสอบข้อมูลเครดิต

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการ ผู้วิจัยลงพื้นที่ไปยังจังหวัดลพบุรี จังหวัดกำแพงเพชร และ กรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างลูกค้ายที่ขอสินเชื่อเชื่อกับ ธ.ก.ส. และบุคคลทั่วไปที่ไม่ได้ขอสินเชื่อเชื่อกับ ธ.ก.ส.

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ดำเนินการ ดังนี้ แบบสอบถาม เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลลูกค้ายที่ขอสินเชื่อเชื่อกับ ธ.ก.ส. จำนวน 50 คน และบุคคลทั่วไปที่ไม่ได้ขอสินเชื่อเชื่อกับ ธ.ก.ส. จำนวน

50 คน ในเขตพื้นที่จังหวัดลพบุรี จังหวัดกำแพงเพชร และกรุงเทพมหานคร โดยวิเคราะห์แนวโน้มในการใช้บริการตรวจสอบข้อมูลเครดิตของลูกค้าย เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจว่า ธ.ก.ส. ควรสมัครเป็นตัวแทนรับคำขอตรวจสอบข้อมูลเครดิตหรือไม่

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ดำเนินการ ดังนี้ นำข้อมูลการตรวจสอบข้อมูลเครดิต จำนวนรายได้ค่าธรรมเนียมที่ได้รับ และปริมาณจำนวนสาขาของแต่ละสถาบันการเงิน ที่เป็นตัวแทนตรวจสอบข้อมูลเครดิต มาคำนวณหาผลลัพธ์ เพื่อคาดการณ์รายได้ค่าธรรมเนียมบริการที่ ธ.ก.ส. จะได้รับและความคุ้มค่าในการลงทุนที่จะเปิดให้บริการ ว่าควรเปิดให้บริการ และควรให้บริการผ่านช่องทางใดเป็นอันดับแรก

² นางรัชฎาพันธ์ สร้อยสลับ ผู้วิจัย/โดยเลือกประชาชนจำนวน 100 คน จากจังหวัด ลพบุรี จังหวัดกำแพงเพชร และ กรุงเทพมหานคร ซึ่งแบ่งออกเป็น ลูกค้ายผู้ขอสินเชื่อ จำนวน 50 คน และบุคคลทั่วไปที่ไม่ได้ขอสินเชื่อ จำนวน 50 คน และ นายศุภกร รุณฤทธิ์ และ นายธงชัย อินทสงค์ ผู้ที่มีบทบาทหลักในการให้ข้อมูลประเด็นปัญหา (Key Informant)

ผลการวิจัย

1. การสร้างรายได้ค่าธรรมเนียมบริการ จากการเป็นตัวแทนรับคำขอตรวจสอบข้อมูลเครดิต สามารถสร้างรายได้ค่าธรรมเนียมบริการให้กับ ธ.ก.ส. โดยจะมีรายได้เฉลี่ยต่อปีอยู่ที่ประมาณ 5,792,040 บาท โดยรายละเอียดปรากฏตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยการสืบค้นข้อมูลเครดิต 3 ปี (พ.ศ. 2559-2561)³ และคาดการณ์รายได้ค่าธรรมเนียมบริการของ ธ.ก.ส.

ธนาคาร	จำนวนสาขา ¹	Counter (1)	จำนวนตู้ ATM ¹ (เครื่อง)	ATM (2)	จำนวนผู้ใช้แอพฯ ¹ (ครั้ง)	Mobile Banking (3)	Inter net Banking (4)	รวม คำขอ (1)+(2)+(3)+(4)	ประมาณการรายได้ (รายการ x 30 บาท)
KTB	1,092	137,344	8,852	40,669	≈10M	26,054	9,974	214,041	6,421,230 บาท
TBANK	490	83,826	-	-	≈1M	919	-	84,745	2,542,350 บาท
BAY	700	13,946	≈5,000	-	≈1M	5,186	-	19,132	573,960 บาท
SCB	969	-	9,564	8,414	-	-	-	8,414	252,420 บาท
การคาดการณ์รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการของ ธ.ก.ส. เปรียบเทียบข้อมูลเชิงปริมาณเฉลี่ย 3 ปี จาก ธนาคารกรุงไทย									
BAAC	1,465	184,253	1,350	6,210	≈1M	2,605	-	193,068	5,792,040 บาท

หน่วย : คำขอ

จากตารางที่ 1 เป็นการเปรียบเทียบการคาดการณ์รายได้จากการเป็นตัวแทนรับคำขอตรวจสอบข้อมูลเครดิต กับ บริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด โดยข้อมูลการใช้บริการตรวจสอบข้อมูลเครดิตของลูกค้าเฉลี่ย 3 ปี (พ.ศ. 2559-2561) ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นธนาคารที่มีสาขาใกล้เคียงกับ ธ.ก.ส. และเป็นธนาคารที่มีผู้ทำธุรกรรมตรวจสอบข้อมูลเครดิตมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่งของธนาคารอื่นๆที่เปิดให้บริการในลักษณะดังกล่าว

การใช้บริการผ่านช่องทาง Counter ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มีจำนวน 137,344 คำขอ และมีสาขาจำนวน 1,092 สาขา โดยคำนวณคาดการณ์คำขอที่ ธ.ก.ส. จะได้รับ ดังนี้ $137,344 \div 1,092 = 125.77$ คำขอต่อสาขา และเมื่อนำมาเปรียบเทียบกับสาขาของ ธ.ก.ส. ซึ่งมีจำนวน 1,465 สาขา จะได้จำนวน $1,465 \times 125.77 = 184,253$ คำขอ

กรณีลูกค้าใช้บริการผ่านช่องทาง ATM ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งมีจำนวน 40,669 คำขอ และมีจำนวนตู้ ATM จำนวน 8,852 เครื่อง โดยคำนวณคาดการณ์คำขอที่ ธ.ก.ส. จะได้นับ ดังนี้ $40,669 \div$

³ บริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด, ข้อมูลปริมาณคำขอสืบค้นทุกธนาคาร 3 ปี ย้อนหลัง, ค้นเมื่อ 17 สิงหาคม 2562

8,852 = 4.6 คำขอต่อตู้ ATM และเมื่อนำมาเปรียบเทียบกับจำนวนตู้ ATM ธ.ก.ส. ซึ่งมีจำนวน 1,350 ตู้ จะได้จำนวน $1,350 \times 4.6 = 6,210$ คำขอ

กรณีลูกค้าใช้บริการผ่านช่องทาง Mobile Banking ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งมีจำนวน 26,054 คำขอ และมีผู้ดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT ประมาณ 10,000,000 ครั้ง โดยคำนวณคาดการณ์คำขอที่ ธ.ก.ส. จะได้ดังนี้ $26,054 \div 10,000,000 = 0.0026054$ คำขอต่อการใช้ Mobile Banking หนึ่งครั้ง และเมื่อนำมาเปรียบเทียบกับจำนวนการใช้แอปพลิเคชัน ธ.ก.ส. A-Mobile ซึ่งมีจำนวนผู้ดาวน์โหลด 1,000,000 ครั้ง จะได้จำนวน $0.0026054 \times 1,000,000 = 2,605$ คำขอ

หากนำข้อมูลที่ได้มาคาดการณ์ ทั้ง 3 ช่องทางที่ธนาคารจะเปิดให้บริการ จะได้รับคำขอทั้งสิ้น จำนวน 193,068 คำขอ โดยคิดค่าธรรมเนียมบริการคำขอละ 30 บาท ธนาคารจะสามารถสร้างรายได้เฉลี่ย 5,792,040 บาท ต่อปี

2. แนวโน้มผู้ใช้บริการหาก ธ.ก.ส. เปิดให้บริการเป็นตัวแทนตรวจสอบข้อมูลเครดิต มีผู้สนใจที่จะใช้บริการอยู่ในระดับปานกลางจนถึงค่อนข้างสูง และจากกลุ่มอย่างพบว่า มีการตรวจสอบข้อมูลเครดิตเฉลี่ย 1-2 ครั้ง/คน/ปี และมีความตระหนักรู้ถึงความสำคัญของรายงานข้อมูลเครดิตที่จะต้องใช้ประกอบการขอสินเชื่อ

อภิปรายผล

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 การสร้างรายได้ค่าธรรมเนียมบริการ จากการเป็นตัวแทนรับคำขอตรวจสอบข้อมูลเครดิต พบว่า การสมัครเป็นตัวแทนรับคำขอตรวจสอบข้อมูลเครดิตสามารถสร้างรายได้ค่าธรรมเนียมบริการ นอกจากนี้ยังเป็นการสร้างความสามารถในการแข่งขันให้กับ ธ.ก.ส. อีกด้วย เนื่องจากธนาคารมีสาขาที่เปิดให้บริการ จำนวน 1,465 สาขา⁴ อยู่ในพื้นที่ที่เป็นจุดสำคัญที่สถาบันการเงินอื่นไม่ได้เปิดให้บริการในบางพื้นที่ จึงมีความได้เปรียบในเรื่องจำนวนปริมาณสาขาที่เปิดให้บริการ ดังนั้น ธ.ก.ส. ควรสมัครเป็นตัวแทนรับคำขอตรวจสอบข้อมูลเครดิต เพื่อสามารถสร้างรายได้ค่าธรรมเนียมให้กับธนาคาร โดยคาดว่าจะมีลูกค้ามาใช้บริการตามเป้าหมายที่ผู้วิจัยได้คาดการณ์เอาไว้ โดยจะสามารถสร้างรายได้ ประมาณ 5,792,040 บาทต่อปี ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 แนวโน้มผู้ใช้บริการหาก ธ.ก.ส. เปิดให้บริการเป็นตัวแทนตรวจสอบข้อมูลเครดิต พบว่า มีผู้สนใจที่จะใช้บริการอยู่ในระดับปานกลางจนถึงค่อนข้างสูง และจากกลุ่มอย่างพบว่า มีการตรวจสอบข้อมูลเครดิตเฉลี่ย 1-2 ครั้ง/คน/ปี และมีความตระหนักรู้ถึงความสำคัญของรายงานข้อมูลเครดิตที่จะต้องใช้ประกอบการขอสินเชื่อ

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า 1. มีแนวโน้มผู้สนใจใช้บริการตรวจสอบข้อมูลเครดิตเป็นจำนวนมาก ประกอบกับสภาพการแข่งขันของ ธ.ก.ส. กำลังอยู่ในช่วงกลยุทธ์น่านน้ำสีคราม (Blue Ocean) เนื่องจากธนาคารอื่นๆ กำลังจะปิดสาขาในการให้บริการลง โดยข้อมูลจากปี 2562 ถึง 2563 ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด ปิดสาขา

⁴ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, รายงานกิจการประจำปี 2018, <https://www.baac.or.th/file-upload/000194xBAAC%20Annual%20Report%202561%20ฉบับสมบูรณ์.pdf>, 17 ตุลาคม 2562

จำนวน 192 สาขา คงเหลือสาขา จำนวน 969 สาขา และในปี 2563 ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มีแผนจะปิดสาขา จำนวน 50-70 สาขา โดยปัจจุบัน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เปิดสาขาให้บริการจำนวน 1,092 สาขา หากปิดสาขา จำนวน 70 สาขา จะคงเหลือสาขาจำนวน 1,022 สาขา⁵ 2. ธ.ก.ส. มีสาขาทั่วประเทศรวมทั้งหมด จำนวน 1,465 สาขา⁷ ครอบคลุมเกือบทุกอำเภอของประเทศไทย จึงมีความได้เปรียบในเรื่องจำนวนปริมาณสาขาที่เปิดให้บริการ เนื่องจากในต่างจังหวัดมีผู้ให้บริการทางการเงินที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน (Non-Bank) เช่น เงินติดล้อ เซนลิคซิ่ง เป็นต้น หากจะใช้บริการจะต้องยื่นรายงานข้อมูลเครดิต เพื่อประกอบการวิเคราะห์สินเชื่อด้วย จึงทำให้ ธ.ก.ส. มีความได้เปรียบกว่าสถาบันการเงินอื่นในการให้บริการตรวจสอบข้อมูลเครดิต ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีป่าล้อมเมือง เพราะ ธ.ก.ส. สามารถเข้าถึงลูกค้าและบุคคลทั่วไปในต่างจังหวัดได้มากกว่า ดังนั้น ธ.ก.ส. จึงควรสมัครเข้าเป็นตัวแทนรับคำขอตรวจสอบเครดิตบูโร 3. ทางด้านผลิตภัณฑ์ (Product) การให้บริการเป็นตัวแทนรับคำขอตรวจสอบข้อมูลเครดิต เป็นบริการใหม่ของ ธ.ก.ส. ซึ่งยังไม่เคยมีมาก่อน ส่วนด้านราคา (Price) ในการคิดอัตราค่าบริการในการขอตรวจสอบข้อมูลเครดิต ราคามาตรฐานเท่ากับสถาบันการเงินอื่น มีความเป็นธรรม เนื่องจากบริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด มีการกำหนดราคาอัตราค่าบริการที่เป็นมาตรฐาน ส่วนด้านสถานที่ (Place) ธ.ก.ส. มีความได้เปรียบเนื่องจากมีสาขามากที่สุด จำนวน 1,456 สาขา เมื่อเปรียบเทียบกับสถาบันการเงินอื่น และด้านการส่งเสริมการขาย (Promotion) ในการคิดอัตราค่าบริการในการขอตรวจสอบข้อมูลเครดิต มีเงื่อนไขพิเศษที่ หากยื่นคำขอตรวจสอบมากกว่า 1 รายงาน หรือ ใช้เป็นรายไตรมาส หรือรายเดือน จะมีค่าบริการที่ถูกลง ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีส่วนผสมทางการตลาด (Marketing Mix 4 P's) ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎี ดังนี้ 1. ทฤษฎีกลยุทธ์น้ำสีคราม (Blue Ocean)⁸ เป็นแนวคิดจากนักวิชาการ 2 คน คือ W. Chan Kim และ Renee Mauborgne เป็นวิธีการมองพื้นที่การแข่งขันหรือดำเนินธุรกิจ โดยหาพื้นที่ใหม่เพื่อสร้างโอกาสทางธุรกิจ ไม่จำเป็นต้องแข่งขันกันภายใต้กรอบหรือรูปแบบธุรกิจแบบเดิม เมื่อคนส่วนใหญ่ยังอยู่ในพื้นที่เดิม หากใครสักคนสามารถมองหาพื้นที่ใหม่ โอกาสใหม่ทางธุรกิจ ความต้องการใหม่ของลูกค้าได้ ก็จะทำให้กลุ่มที่เคยเป็นคู่แข่งไม่สามารถเข้ามาแข่งขันในพื้นที่ที่เข้ามาใหม่ได้ ความจริงแล้ว ความต้องการของตลาดหรือลูกค้า มีความหลากหลายซึ่งส่งผลให้สามารถพัฒนาในพื้นที่ใหม่ ๆ หรือพัฒนาสินค้าใหม่ ๆ ได้โดยไม่ต้องแย่งลูกค้าในตลาดเดิม 2. ทฤษฎีป่าล้อม

⁵ เดลินิวส์, "แบงก์กรุงไทย" ตั้งเป้ายุบสาขา 70 แห่ง ไม่ปลดพนักงาน, <https://www.dailynews.co.th/economic/747612>, 24 พฤษภาคม 2563

⁶ Thebangkokinsight, 5 ธนาคารปิดสาขามากสุด รับกระแสการเงินยุคดิจิทัล, <https://www.thebangkokinsight.com/221325/>, 26 มีนาคม 2562

⁷ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, รายงานกิจการประจำปี 2018, <https://www.baac.or.th/file-upload/000194xBAAC%20Annual%20Report%202561%20ฉบับสมบูรณ์.pdf>, 17 ตุลาคม 2562

⁸ brandage, เรียนรู้วิธีสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน จาก Red สู่ Blue Ocean, <http://www.brandage.com/article/10348/Blue-Ocean->, 23 พฤษภาคม 2563

เมือง⁹ คือ การทำการตลาดในรูปแบบหนึ่งที่ใช้ระบบของการทำการตลาดนอกเขตพื้นที่ธุรกิจหลักเข้ามาสู่ ศูนย์กลางภายใน หรือพูดง่าย ๆ ก็คือการทำตลาดจากพื้นที่ต่างจังหวัดเข้ามาสู่ภายในตัวเมืองหลวงหรือพื้นที่ เขตเศรษฐกิจ โดยมีเครื่องมือทางการตลาดไม่ว่าจะเป็นเรื่องราคา ปริมาณ โปรโมชั่น ฯลฯ ที่เอื้อประโยชน์ให้ ผู้บริโภคมากกว่าที่จะได้รับกับกลุ่มธุรกิจ ซึ่งประโยชน์และจุดเด่นของกลยุทธ์ป่าล้อมเมือง คือ หลีกเลี้ยงคู่ต่อสู้ รายใหญ่ เหมาะสำหรับธุรกิจที่เพิ่งเริ่มต้น ใช้งบประมาณน้อย เข้าถึงผู้บริโภคได้ง่ายกว่า สร้างแบรนด์อิมเมจได้ อย่างรวดเร็ว เป็นทางเลือกที่ดีกว่าในเรื่องเทคนิคและกลยุทธ์ทางการตลาด 3. ทฤษฎีสี่ส่วนผสมทางการตลาด (Marketing Mix 4 P's)¹⁰ เป็นทฤษฎีหนึ่งที่ใช้ในการวางแผนการตลาด โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ Product Price Place และ Promotion เราต้องวางแผนให้แต่ละส่วนมีความสอดคล้องและไปในทิศทาง เดียวกัน ครั้งแรกที่คิดออกมาอาจจะไม่สมบูรณ์แบบ เราก็สามารถปรับไปเรื่อยๆเพื่อให้ได้ส่วนผสมทางการ ตลาดที่เหมาะสมที่สุด

ข้อเสนอแนะ

1. ธ.ก.ส. ควรให้บริการตรวจสอบข้อมูลเครดิต ผ่านทางเคาน์เตอร์ของสาขา ทั่วประเทศเพื่อเป็นการ เพิ่มรายได้ค่าธรรมเนียมให้กับ ธ.ก.ส. และไม่มีค่าใช้จ่ายในการลงทุนด้านระบบ
2. เปิดให้บริการตรวจสอบข้อมูลเครดิตผ่านเครื่องกดเงินอัตโนมัติ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับ ลูกค้าที่จะใช้บริการ
3. เปิดให้บริการตรวจสอบข้อมูลเครดิตบูโรผ่าน Mobile Banking ของ ธ.ก.ส. เพื่อเพิ่มความสามารถ ในการแข่งขันกับสถาบันการเงินอื่น

⁹ Puvadon Wirojjanapirom, **ป่าล้อมเมือง กลยุทธ์การตลาดที่ควรรู้**, <https://www.makewebeasy.com/blog/กลยุทธ์ป่าล้อมเมือง/#author>, 23 พฤษภาคม 2563

¹⁰ Balram Dogra & Karminder Ghuman, **Rural Marketing: Concepts and Practices**, (2nd Edition), NEW DELHI: Tata McGraw-Hill Publishing Company Limited, 2008, P. 80-81

เอกสารอ้างอิง

- เดลินิวส์. "แบงก์กรุงไทย" ตั้งเป้ายุบสาขา 70 แห่ง ไม่ปลดพนักงาน. <https://www.dailynews.co.th/economic/747612>, 24 พฤษภาคม 2563
- ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. รายงานกิจการประจำปี 2018. <https://www.baac.or.th/file-upload/000194xBAAC%20Annual%20Report%202561%20ฉบับสมบูรณ์.pdf>, 17 ตุลาคม 2562
- บริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด. ข้อมูลปริมาณค่าขอสินเชื่อทุกธนาคาร 3 ปี ย้อนหลัง. ค้นเมื่อ 17 สิงหาคม 2562
- Balram Dogra & Karminder Ghuman. **Rural Marketing: Concepts and Practices.** (2nd Edition). NEW DELHI: Tata McGraw-Hill Publishing Company Limited. 2008. P. 80-81
- brandage. เรียนรู้วิธีสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน จาก Red สู่ Blue Ocean. <http://www.brandage.com/article/10348/Blue-Ocean->, 23 พฤษภาคม 2563
- Puvadon Wirojjanapirom. ปาล้อมเมือง กลยุทธ์การตลาดที่ควรรู้. <https://www.makewebeasy.com/blog/กลยุทธ์ปาล้อมเมือง/#author>, 23 พฤษภาคม 2563
- Thebangkokinsight. 5 ธนาคารปิดสาขามากสุด รับกระแสการเงินยุคดิจิทัล. <https://www.thebangkokinsight.com/221325/>, 26 มีนาคม 2562

การมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองท้องถิ่นในเขตเทศบาล
ตำบลท่าตูม อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์
A Participation of People in Local Government of Tha Tum
Municipality in Tha-Tum District, Surin Province.

พระวิเชษฐ วีตราโค / พรหมบุตร¹

พระปลัดสุระ ญาณธโร/จันทิก ดร.²

พระครูปัญญาสุธรรมเทศก์³

พระมหาพุทธพิชาญ โยธสาสน์⁴

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตสุรินทร์

E-Mail: Natwaree001@gmail.com

บทคัดย่อ

ในการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ คือ 1) เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองส่วนท้องถิ่นของชุมชนในเขตเทศบาลตำบลท่าตูม อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์ 2) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลท่าตูม อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อยู่ในเขตเทศบาลตำบลท่าตูม อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์ จำนวน 368 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.850 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ผลการวิจัย พบว่า

1) ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 56.3 มีอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 28.8 มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 276 คน คิดเป็นร้อยละ 75.0 มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท/เดือน จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 53.5 และมีอาชีพเกษตรกร จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 32.6 ระดับความคิดเห็นของประชาชน พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลท่าตูม อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.59$) เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน

¹ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตสุรินทร์.

² คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตสุรินทร์.

³ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตสุรินทร์.

⁴ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตสุรินทร์.

2) ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลท่าตุม อำเภอท่าตุม จังหวัดสุรินทร์ ด้านการมีส่วนร่วม คือ ควรเปิดช่องทางให้ประชาชนได้เข้าไป มีส่วนร่วมในกระบวนการบริหารงานทุกแนวทาง ด้านการบริหารงาน คือ ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ ถึงการบริหารงานของควมมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ถึงการบริหารงานของการปกครองเทศบาลแบบมีส่วนร่วม ด้านการปฏิบัติตามระเบียบ/กฎหมายที่เกี่ยวข้อง คือ ผู้บริหารองค์กรปกครองในเขตเทศบาลไม่ให้ความสำคัญในกระบวนการคัดเลือกผู้แทนประชาคมท้องถิ่นเป็นตาม ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

ABSTRACT

The objectives of this research were 1) to study the participation of people in local government in the community of Tha Tum Municipality, Tha-Tum District, Surin Province. 2) to study problem, obstacles and suggestions regarding public participation of People in local government of Tha Tum Municipality, Tha Tum District, Surin Province. The sample used in this study were 368 people in Tha Tum Municipality, Tha Tum District, Surin Province. The research tools used in this study were a questionnaire with its reliability value of 0.850 and statistics used in this study were: frequency, percentage, mean, standard deviation.

The research results were as follows:

1) The personal factors of the majority of the respondents were female, followed by that 207 people, representing 56.3%, aged between 31-40 years, 106 persons, representing 28.8%, had a total of 276 undergraduate studies is 75.0 percent, with incomes less than 10,000 baht /month, a total of 197 people, representing 53.5 percent and an agricultural occupation of 120 people, representing 32.6 percent. The opinion level of the people as follows; the people have opinions towards the participation of the local government in Tha Tum Municipality, Tha Tum District, Surin Province. The overall aspects is in the high level ($\bar{X} = 3.59$), when considering the details in each area as follows; the high level in all aspects.

2) The Problems, obstacles and recommendations regarding public participation in local government in Tha Tum Municipality, Tha Tum District, Surin Province as for participation, it should be open to the public for access, participate in every management process, the administrative aspects are public relations should be publicized, regarding the administration of the public relations, there should be public awareness of the administration of the

municipality, regarding the compliance with relevant regulations / laws, administrators in the municipality did not give importance to the selection process for the representatives of the local community in accordance with Related regulations.

บทนำ

ในการบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545 และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546⁵ ต่างให้ความสำคัญต่อการบริหารราชการอย่างโปร่งใส สุจริต เปิดเผยข้อมูล และการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะ การตัดสินใจทางการเมืองรวมถึงการตรวจสอบ การใช้อำนาจรัฐในทุกระดับ รวมทั้งแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 10 ได้กำหนดยุทธศาสตร์การสร้างเสริมความเข้มแข็งของชุมชนและสังคมให้เป็นรากฐานที่มั่นคงของประเทศ โดยให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการกระบวนการชุมชนที่หลากหลายและจัดกิจกรรมอย่างต่อเนื่องตามความพร้อมของชุมชน มีกระบวนการจัดการองค์ความรู้ และระบบการเรียนรู้ของชุมชนอย่างเป็น ขั้นตอนมีเครือข่ายการเรียนรู้ทั้งภายในและภายนอกชุมชนมีกระบวนการเสริมสร้างศักยภาพชุมชนและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สามารถพัฒนาต่อยอดให้เกิดประโยชน์แก่ชุมชนในการนำไปสู่การพึ่งตนเอง รวมทั้งการสร้างภูมิคุ้มกันให้ชุมชนพร้อมเผชิญการเปลี่ยนแปลง

แนวคิดการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น⁶ ซึ่งเป็นวิธีการหนึ่งในการจัดการปกครองที่รัฐมอบอำนาจการปกครองบางส่วนให้กับองค์กรอื่นนอกจากองค์กรของส่วนกลาง เพื่อจัดทำบริการสาธารณะโดยให้มีความเป็นอิสระ (autonomy) ในการดำเนินการ แต่จะอยู่ภายใต้การกำกับดูแล (tutelle) ของส่วนกลาง การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งในการบริหารจัดการบ้านเมืองของรัฐในระบอบประชาธิปไตย โดยมุ่งลดบทบาทของรัฐในส่วนกลางให้เหลือแต่ภารกิจหลักที่ต้องทำเท่าที่จำเป็น และเพิ่มบทบาทให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เข้าดำเนินการแทนในภาระงานที่ส่งผลกระทบต่อชีวิตประจำวันของประชาชนส่วนใหญ่ ซึ่งรวมถึงการดูแลความสงบเรียบร้อย การพัฒนาท้องถิ่นและการจัดบริการสาธารณะ ให้แก่ประชาชนพร้อมทั้งส่งเสริมให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการจัดการแก้ไขปัญหาของท้องถิ่น การมีส่วนร่วมของประชาชน ถือเป็นหลักสากลที่นานาอารยประเทศให้ความสำคัญ และเป็นประเด็นหลักที่สังคมไทยให้ความสนใจเพื่อพัฒนาระบบบริหารราชการสู่ระบอบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมตามหลักธรรมาภิบาล ซึ่งภาครัฐจะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนและผู้เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนในสังคมได้เข้ามามีส่วนร่วม ในการร่วมรับรู้ ร่วมคิดร่วมตัดสินใจเพื่อสร้างความโปร่งใสและเพิ่มคุณภาพการตัดสินใจของภาครัฐให้มากขึ้น และเป็นที่ยอมรับร่วมกันของทุกฝ่ายใน

⁵ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550, พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2545 และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546.

⁶ พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขปรับปรุงฉบับที่ 6 พ.ศ. 2452.

ปัจจุบันประเทศไทยได้กระจายอำนาจการปกครองสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้ท้องถิ่นสามารถแก้ปัญหาให้แก่ประชาชนในพื้นที่ของตนเอง โดยมีการมอบอำนาจการปกครองมาให้ในรูปแบบของสภาตำบล ตั้งแต่ปีพุทธศักราช 2977 จนกระทั่งปัจจุบัน ได้มีการพัฒนารูปแบบการปกครองมาเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัดเมืองพัทยา (การปกครองรูปแบบพิเศษไม่เต็มพื้นที่จังหวัด) กรุงเทพมหานคร (การปกครองรูปแบบพิเศษเต็มพื้นที่จังหวัด) และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่มีกฎหมายจัดตั้งขึ้น ในปัจจุบัน

เทศบาลตำบลท่าตูม ตั้งอยู่ที่ 9999 หมู่ที่ 7 ตำบลท่าตูม อำเภوتاตูม จังหวัดสุรินทร์ ห่างจากตัวจังหวัดสุรินทร์ ประมาณ 52 กิโลเมตร มีอาณาเขตครอบคลุมพื้นที่ 3 หมู่ 2 บ้านของตำบลท่าตูม คือ บ้านน้อย หมู่ที่ 7 บ้านพงษ์สวาย หรือชื่อเดิมบ้านกัมปงสวาย หมู่ที่ 9 และหมู่ที่ 13 ตำบลท่าตูม อำเภوتاตูม จังหวัดสุรินทร์ ซึ่งมีพื้นที่ตั้งอยู่เลยบริเวณน้ำมูล และเป็นแหล่งกำเนิดชุมชนการค้าของอำเภوتاตูม มาตั้งแต่อดีตดั้งเดิมจนถึงปัจจุบัน อาชีพหลักของชาวบ้านคือทำนา สภาพทั่วไปของชุมชนรวมกันอยู่เป็นเครือญาติ รักษาขนบธรรมเนียม ยึดถือประเพณีไทย 12 เดือน (ฮีดลีสบสอง ครองลีสบสี่) ข้าวปลาอาหารอุดมสมบูรณ์ มีความร่มเย็นเป็นสุขในสังคม มีความสามัคคีปรองดองกันดี ผลผลิตทางการเกษตรปลูกเพื่อบริโภคในครัวเรือนที่เหลือนำมาขายภายในหมู่บ้าน สภาพปัญหาโดยทั่วไปของชาวบ้าน คือว่างงานหลังฤดูกาลเก็บเกี่ยว และภาระหนี้สินทั้งในและนอกระบบเพิ่มมากขึ้น แต่แกนนำชุมชนมีความเสียสละและทำงานประสานกับทางราชการได้ดีเยี่ยม มีกลุ่มองค์กรชุมชนกระจายแทบทุกหมู่บ้าน และมีความเข้มแข็งดี

เดิมชุมชนมีการจัดกิจกรรมให้มีส่วนร่วมของคณะกรรมการชุมชนในการพัฒนาเทศบาลตำบลท่าตูม ความต้องการของท้องถิ่นมากกว่าบุคคลภายนอกชุมชนในการนำนโยบายเทศบาลไปสู่การพัฒนาเทศบาลตำบลท่าตูมด้านการจัดการในหมู่บ้าน และระดับตำบล คือ ออมเงินวันละบาทของหมู่บ้านและตำบล บนพื้นฐานของการช่วยเหลือเกื้อกูลของคนในชุมชนเป็นหลัก พอสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุรินทร์ ได้ไปให้ความรู้เรื่องการมีส่วนร่วมในชุมชนกับแกนนำระดับตำบล ก็เกิดกองทุนสวัสดิการชุมชนเทศบาลตำบลท่าตูมขึ้นทันที โดยคณะกรรมการได้ศึกษาและเรียนรู้จากตำบลต้นแบบที่ตั้งขึ้นก่อนแล้วเป็นครู

ปัจจุบันนี้เทคโนโลยีได้มีบทบาทเพิ่มมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน สถาบันการศึกษา และกิจกรรมต่างๆ ได้มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน โดยการนำคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในการจัดเก็บข้อมูล การคำนวณ และการประมวลผลต่าง ๆ เช่น การจัดเก็บข้อมูลในการประชุมในแต่ละครั้ง ข้อมูลเทศบาล การจัดเก็บข้อมูลการชำระเงิน ฯลฯ จึงเห็นได้ว่าคอมพิวเตอร์มีบทบาทเป็นอย่างมากในการดำเนินงานต่าง ๆ ในปัจจุบันและยังสามารถอำนวยความสะดวกให้กับผู้ที่ได้ใช้งานซึ่งทำให้งานนั้นมีระบบระเบียบมากขึ้น อีกทั้งยังมีความถูกต้อง ช่วยลดข้อผิดพลาดในการทำงานและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1 เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองส่วนท้องถิ่นของชุมชนในเขตเทศบาลตำบลท่าตูม อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์

2 เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลท่าตูม อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์

ขอบเขตการวิจัย

1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลท่าตูม อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์ และศึกษาปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลท่าตูม อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์รวม 5 ด้าน คือ 1. ด้านการมีส่วนร่วม 2. ด้านการบริหารงาน 3. ด้านการปฏิบัติตามระเบียบ/กฎหมายที่เกี่ยวข้อง 4. ด้านความพึงพอใจในกระบวนการการมีส่วนร่วม และ 5. ด้านการส่งเสริมกระบวนการการมีส่วนร่วม

2 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรได้แก่ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลท่าตูม อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์จำนวน 4,606 คน⁷ ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 368 คน⁸

3 ขอบเขตด้านพื้นที่

กำหนดพื้นที่การวิจัยเฉพาะเขตพื้นที่ปกครองในเขตเทศบาลตำบลท่าตูม อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์ ได้แก่

1. บ้านน้อย หมู่ที่ 7
2. บ้านพงษ์สวย หมู่ที่ 9
3. บ้านพงษ์สวย หมู่ที่ 13

4 ขอบเขตด้านระยะเวลาในการดำเนินการ

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เริ่มดำเนินการในการวิจัย ช่วงเดือน ตุลาคม 2562 ถึง เดือน มีนาคม 2563 รวม 6 เดือน

⁷ ข้อมูลสถิติประชากร, อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์.

⁸ Yamane, T. *Statistic: An introductory Analysis*, 3 ed, (New York. Harper and Row,1973), pp.1110

ระเบียบวิธีวิจัย

รูปแบบการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งเป็นวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ประชากร

ประชากร ได้แก่ ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลท่าตุม อำเภอท่าตุม จังหวัดสุรินทร์ จำนวน 4,606 คน⁹

2) กลุ่มตัวอย่าง

ในการกำหนดหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ใช้ตารางสำเร็จรูปของทาโรยามาเน (Yamane)¹⁰ ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 368 คน และผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นแบบสอบถามโดยมีขั้นตอนการสร้างและการตรวจสอบเครื่องมือ ดังนี้

1) ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

1.1 ศึกษาหลักการและแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลท่าตุม อำเภอท่าตุม จังหวัดสุรินทร์ จากเอกสารและผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1.2 กำหนดกรอบแนวคิดในการสร้างเครื่องมือการวิจัย

1.3 กำหนดวัตถุประสงค์ประสงค์ในการสร้างเครื่องมือการวิจัยโดยขอคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

1.4 สร้างเครื่องมือ

1.5 นำเสนอร่างเครื่องมือการวิจัยต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไข

1.6 นำเครื่องมือการวิจัยไปทดลองใช้กับประชากรที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มตัวอย่างเพื่อหาสัมประสิทธิ์ความเที่ยงตรงของเครื่องมือ

1.7 ปรับปรุงแก้ไข

1.8 จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์และนำไปใช้จริงเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

⁹ ข้อมูลสถิติประชากร, อำเภอท่าตุม จังหวัดสุรินทร์.

¹⁰ Yamane, T. Statistic: An introductory Analysis, 3 ed, (New York. Harper and Row, 1973), pp.1110 - 1111

2) ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นตามกรอบของการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลท่าตูม อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์ รวมทั้งปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลท่าตูม อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์ เพื่อใช้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยโดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา รายได้ และอาชีพโดยมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลท่าตูม อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์ 6 ด้าน คือ

1. ด้านการมีส่วนร่วม
2. ด้านการบริหารงาน
3. ด้านการปฏิบัติตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
4. ด้านความพึงพอใจในกระบวนการมีส่วนร่วม
5. ด้านส่งเสริมกระบวนการการมีส่วนร่วม

โดยที่ผู้ตอบแบบสอบถามจะต้องแสดงความคิดเห็นต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลท่าตูม อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์ ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- 5 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับ มากที่สุด
- 4 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก
- 3 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับ ปานกลาง
- 2 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับ น้อย
- 1 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลท่าตูม อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์ (Open ended Questionnaire)

3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ในการหาคุณภาพของเครื่องมือ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัยและผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบเครื่องมือที่สร้างไว้
2. หาความเที่ยงตรง (Validity) โดยการนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเสนอประธานและกรรมการที่ปรึกษางานวิจัย เพื่อขอความเห็นชอบและนำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสม

3.หาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try - Out) กับประชาชนในพื้นที่เทศบาลตำบลเมืองแก อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์ ที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มประชากร ที่จะทำการศึกษาจำนวน 30 คน เพื่อหาความเชื่อมั่น ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ของครอนบาค (Cronbach)¹¹ ซึ่งได้ความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.850

4.นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิจัย เพื่อขอความเห็นชอบ และจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อใช้แจกกลุ่มตัวอย่างจริงในการวิจัยต่อไป

ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓68 คน การวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่อยู่ในเขตเทศบาลตำบลท่าตูม อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์ และปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลท่าตูม อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1.ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

๑) จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๒๐๗ คน คิดเป็นร้อยละ 56.3 และ เพศหญิง จำนวน ๑๖๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๘

๒) จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 28.8 รองลงมาคืออายุระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี มีจำนวน 9๒ คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 อายุ ๒๑ - ๓๐ ปี จำนวน ๗3 คน คิดเป็นร้อยละ ๑9.8 อายุ ๕๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๓8 คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๓ อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๓5 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 และน้อยที่สุด คือ ผู้มีอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป มีเพียง ๒4 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5

3) จำแนกตามการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี 276 คน คิดเป็นร้อยละ 75.0 รองลงมาคือมีการศึกษาระดับปริญญาตรี 89 คน คิดเป็นร้อยละ 24.2 และน้อยที่สุดคือมีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี 3 คน คิดเป็นร้อยละ ๐.8

4) จำแนกตามรายได้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีจำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 53.5 รองลงมาคือรายได้ ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท มีจำนวน 1๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ 40.8 มีรายได้ ๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3 และน้อยที่สุดคือมีรายได้ ๒๐,๐๐๑ บาทขึ้นไป มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.4

¹¹ Cronbach, Lee J, Essentials of psychological testing, 4 ed, (New York : Harper & Row,1971),67.

5) จำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรรม มีจำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 32.6 รองลงมาคืออาชีพรับจ้าง มีจำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 25.85 มีอาชีพรับราชการจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 มีอาชีพพนักงานเอกชน/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8 มีค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8 และน้อยที่สุดคืออาชีพอื่นๆ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.7

2.ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการมีส่วนร่วม

ระดับความคิดเห็นของประชาชน พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลท่าตูม อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.59$) เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน มีดังนี้

๑) ด้านการมีส่วนร่วม พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลท่าตูม อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์ ด้านการมีส่วนร่วม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57$) เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ

๒) ด้านการบริหารงาน พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลท่าตูม อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์ ด้านการบริหารงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.๗6$) เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ

๓) ด้านการปฏิบัติตามระเบียบ/กฎหมายที่เกี่ยวข้อง พบว่า ประชาชนมีความ คิดเห็นต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลท่าตูม อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์ ด้านการปฏิบัติตาม ระเบียบ/กฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.45$) เมื่อพิจารณา รายละเอียดในแต่ละข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ

๔) ด้านความพึงพอใจในกระบวนการมีส่วนร่วม พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองส่วนท้องถิ่นของชุมชนในเขตเทศบาลตำบลท่าตูม อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์ ด้านความพึงพอใจในกระบวนการมีส่วนร่วม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.51$) เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากสามข้อ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางสองข้อ ($\bar{X} = 3.33$), ($\bar{X} = 3.40$)

๕) ด้านส่งเสริมกระบวนการการมีส่วนร่วม พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อ การมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลท่าตูม อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์ ด้านส่งเสริมกระบวนการการมี ส่วนร่วม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$) เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ

3. ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากคำถามปลายเปิดของปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลท่าตุม อำเภอท่าตุม จังหวัดสุรินทร์ วิเคราะห์โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา โดยนำเสนอ เนื้อหาที่เป็นสาระสำคัญ ดังนี้

๑) ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลท่าตุม อำเภอท่าตุม จังหวัดสุรินทร์ ด้านการมีส่วนร่วม คือ ควรการเปิดช่องทางให้ประชาชนได้เข้าไป มีส่วนร่วมในกระบวนการบริหารงานทุกแนวทาง

๒) ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลท่าตุม อำเภอท่าตุม จังหวัดสุรินทร์ ด้านการบริหารงาน คือ ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ ถึงการบริหารงานของควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ถึงการบริหารงานของการปกครองเทศบาลแบบมีส่วนร่วม

๓) ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลท่าตุม อำเภอท่าตุม จังหวัดสุรินทร์ ด้านการปฏิบัติตามระเบียบ/กฎหมายที่เกี่ยวข้อง คือ ผู้บริหารองค์กรปกครองในเขตเทศบาลไม่ให้ความสำคัญในกระบวนการคัดเลือกผู้แทนประชาคมท้องถิ่นเป็นตาม ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

๔) ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลท่าตุม อำเภอท่าตุม จังหวัดสุรินทร์ ด้านความพึงพอใจในกระบวนการมีส่วนร่วม คือ การบริหารงานขององค์กรปกครองในเขตเทศบาลควรมีการให้มีส่วนร่วมของประชาชนในทุกโครงการและขั้นตอน

๕) ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลท่าตุม อำเภอท่าตุม จังหวัดสุรินทร์ ด้านส่งเสริมกระบวนการการมีส่วนร่วม คือ ผู้บริหารองค์กร ปกครองในเขตเทศบาลควรตระหนักถึงความสำคัญของการมีส่วนร่วม

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 ควรการเปิดช่องทางให้ประชาชนได้เข้าไป มีส่วนร่วมในกระบวนการบริหารงานทุกแนวทาง

1.2 ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ ถึงการบริหารงานของควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ถึงการบริหารงานของการปกครองเทศบาลแบบมีส่วนร่วม

1.3 ผู้บริหารองค์กรปกครองในเขตเทศบาลไม่ให้ความสำคัญในกระบวนการคัดเลือกผู้แทนประชาคมท้องถิ่นเป็นตาม ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

1.4 การบริหารงานขององค์กรปกครองในเขตเทศบาลควรมีการให้มีส่วนร่วมของประชาชนในทุกโครงการและขั้นตอน

1.5 ผู้บริหารองค์กร ปกครองในเขตเทศบาลควรตระหนักถึงความสำคัญของการมีส่วนร่วม

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรทำวิจัยเกี่ยวกับการบริหารงานของท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาลในองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น

2.2 ควรทำวิจัยเกี่ยวกับมีส่วนร่วมของประชาชนตามหลักไตรสิกขา 3 ในการ บริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.3 ควรทำวิจัยเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณสุขภายใต้กรอบหลักอิทธิบาท 4 ของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.4 ควรทำวิจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น

2.5 ในการทำวิจัยครั้งต่อไปควรเพิ่มกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมยิ่งขึ้น และควรมีการสัมภาษณ์เพิ่มเติมถึงแนวทางในการการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลท่าตุม อำเภอท่าตุม จังหวัดสุรินทร์

สรุป

จากการวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลท่าตุม อำเภอท่าตุม จังหวัดสุรินทร์ตามความคิดเห็นของประชาชน พบว่า ตัวแปรที่ทำให้ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการมีส่วนร่วมนั้น ไม่แตกต่างกัน คือ เพศ อายุ การศึกษา รายได้ และอาชีพ ส่วนปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนนั้น คือ ควรเปิดช่องทางให้ ประชาชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมในกระบวนการบริหารงานทุกแนวทาง และผู้บริหารองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นควรมีเทคนิคและวิธีการใหม่ ๆ มาใช้เป็นแนวทางในการบริหารความเสี่ยง หรือความขัดแย้งของประชาชนอย่างสม่ำเสมอ ควรมีกระบวนการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ทุกเรื่องโดยเน้นการประชาสัมพันธ์การทำความเข้าใจให้แก่ประชาชนรู้และรับทราบถึงสิทธิ ตลอดจนผลประโยชน์ที่จะได้รับเมื่อเข้าสู่กระบวนการการมีส่วนร่วมแล้ว สร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่ประชาชนในพื้นที่ของตนเองให้เกิดความรักความหวงแหนท้องถิ่นของตน โดย เสริมสร้างและถ่ายทอดเรื่องของการมีส่วนร่วม

เอกสารอ้างอิง

โกวิทย์ พวงงาม. การปกครองท้องถิ่นไทย หลักการและนิติใหม่ในอนาคต, กรุงเทพฯ : วิทยุชน, พิมพ์ครั้งที่ 9. 2559,

เจิมศักดิ์ ปิ่นทอง. การบริหารพัฒนาชนบท การระดมประชาชนเพื่อการพัฒนาชนบท, กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์, ๒๕๒๖.

ชาญชัย อาจินสมาจาร. นักบริหารผู้ทรงประสิทธิภาพ. กรุงเทพมหานคร : บริษัท ดันอ้อแกรมมี จำกัด ๒๕๒๗

ชูศักดิ์ เทียงตรง. **การบริหารการปกครองท้องถิ่นไทย**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๑๘.

เดเนียล วิท, **การปกครองท้องถิ่นไทย**, อ่างใน โกวิทย์ พวงงาม, กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๔๖.

ทรีวงศ์ ศรีบุรี. **การวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม**. พิมพ์ครั้งที่ ๒, กรุงเทพมหานคร : มายด์พับลิชชิงจำกัด, ๒๕๔๑.

ทองอาน พาไทสง. **ประมวลกฎหมายและระเบียบการปฏิบัติงานของท้องถิ่น**. กรุงเทพมหานคร : ห้างหุ้นส่วนจำกัด วี.เจ. พรินติ้ง, ๒๕๔๙.

เทศบาลตำบลท่าตูม (ทต. ท่าตูม) อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์ <http://tessabanthatum.go.th/>

ปรีชา เปี่ยมพงศ์สานต์. **สิทธิมนุษยชนและการพัฒนา**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๓.

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537, แก้ไขปรับปรุงฉบับที่ 6 พ.ศ. 2452.

ยุวัฒน์ วุฒิมีธี. **หลักการพัฒนาชุมชนและการพัฒนาชนบท**. กรุงเทพมหานคร : ห.ส.น.ไทยอนุเคราะห์ไทย, ๒๕๒๖.

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550, พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2545 และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546.

Cronbach. Lee J. **Essentials of psychological testing**. 4 ed. (New York : Harper & Row.1971).67.

Yamane. T. **Statistic: An introductory Analysis**. 3 ed. New York. Harper and Row.1973.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งาน A Mobile Application ของลูกค้า ธ.ก.ส. สาขาหนองกุลา

น้ำเชื้อม น้อยทิม¹

มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

E-mail: namchuam.no@baac.or.th

ดร.แสงดาว ประสิทธิ์สุข²

มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

Email: saengdow_pra@utcc.ac.th

บทคัดย่อ

ในการวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อหาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งาน A Mobile Application ของลูกค้า ธ.ก.ส.สาขาหนองกุลา โดยทำการศึกษาทัศนคติของลูกค้า ธ.ก.ส.สาขาหนองกุลาที่สมัครใช้ Application A Mobile และ ลูกค้า ธ.ก.ส.สาขาหนองกุลาที่ยังไม่สมัครใช้ Application A Mobile เพื่อนำปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งาน A Mobile Application มาเป็นแนวทางในการสร้างกลยุทธ์เพิ่มยอด สมัครใช้ Application A Mobile

งานวิจัยนี้ได้ใช้วิธีการเก็บข้อมูลทั้งในเชิงปริมาณและในเชิงคุณภาพ เชิงปริมาณกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นลูกค้า ธกส.สาขาหนองกุลา อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก ที่สมัครใช้บริการแล้วจำนวน 400 ราย จากจำนวนลูกค้าของ ธ.ก.ส. สาขาหนองกุลา จำนวน 7,525 คน ใช้การคำนวณแบบกรณีประชากรมีจำนวนจำกัดที่นับได้ (Finite Population) จึงใช้สูตรทาโร ยามาเน³ ได้ผลลัพธ์ 380 + 10% ผู้ศึกษาจึงได้ประมาณไว้จำนวน 400 และเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างเป็นลูกค้าที่ยังไม่สมัครใช้บริการจำนวน 10 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เชิงปริมาณคือแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและทัศนคติของลูกค้าธกส.สาขาหนองกุลาที่สมัครใช้บริการต่อA-Mobile Applicationเชิงคุณภาพใช้เครื่องมือคือการสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้างคำถามโดยใช้แนวคิด ส่วนผสมทางการตลาดบริการ (Marketing Mix 7P's) กับลูกค้าที่ยังไม่เคยใช้บริการA-Mobile Applicationและวิเคราะห์ข้อมูลตามลักษณะของข้อมูล โดยใช้วิธีเชิงปริมาณโดยแจกแจงความถี่แสดงเป็นค่าร้อยละ วิธีกรวิเคราะห์ข้อมูลแบบ Likert's Scale วิเคราะห์ระดับความสำคัญตามระดับขั้นของคะแนนเฉลี่ย วิธีกรวิเคราะห์ข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)

¹ บัณฑิตวิทยาลัย กลุ่มวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

² บัณฑิตวิทยาลัย กลุ่มวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

³ Taro Yamane,1970 : 725

ซึ่งจากการวิจัยพบว่าปัญหาที่ลูกค้าไม่สมัครใช้ A-Mobile Application ลูกค้าไม่ได้รับรู้คุณประโยชน์ของ A-Mobile Application การประชาสัมพันธ์แนะนำผลิตภัณฑ์ยังไม่เพียงพอ ประชาสัมพันธ์ยังไม่เข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เพื่อให้การบริการตอบสนองความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย ควรมีการกำหนดลูกค้าเป้าหมาย และเพิ่มการประชาสัมพันธ์แนะนำบริการไปสู่กลุ่มเป้าหมาย ทั้งในสาขาธนาคารและในพื้นที่ของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เพื่อให้เกิดรับรู้ที่ทั่วถึงควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์แนะนำผ่านหัวหน้ากลุ่มลูกค้าก็จะเป็นการสื่อสารประชาสัมพันธ์ที่จะทำให้การยอมรับและตัดสินใจใช้บริการเพิ่มมากขึ้น

คำสำคัญ : ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.), ส่วนประสมทางการตลาดบริการ

ABSTRACT

In this research The objective is to find factors affecting the acceptance of A Mobile Application of the BAAC customers, Nong Kula Branch. By conducting a study of customer attitudes BAAC, Nong Kula Branch, who apply for A Mobile Application and BAAC customers, Nong Kula Branch who have not applied for A Mobile Application, in order to bring factors that affect the acceptance of A Mobile Application. Is a way to create a strategy to increase the number of applications using Quantitative. The samples used in this research are customers. BAAC. Nong Kula Branch, Bang Rakam District, Phitsanulok Province The number of registered applicants is 400 people from the BAAC branch of Nong Kula, totaling 7,525 people, using the calculation method in the case of finite population, therefore using the Taro Yamane formula achieving a 380 10% result. The study estimates approximately 400 A Mobile Application. This research uses data collection methods both quantitative and qualitative. And qualitative The sample consisted of 10 customers who have not applied for the service. Data collection tools The quantitative questionnaire is a questionnaire about the opinions and attitudes of the BAAC customers in Nong Kula Branch who apply for A Mobile Application. The qualitative method is a semi-structured questionnaire. Marketing Mix 7P's with customers who have never used A Mobile Application and analyze data according to the nature of the data. By using quantitative methods, the frequency distribution is expressed as a percentage Likert's Scale Method for Analyzing Priority by Level of Average Score Methods of data analysis for in-depth interviews

According to the research, it is found that the problem that customers do not apply for A-Mobile Application. Customers do not know the benefits of A-Mobile Application. Product promotion is not enough. Public relations has not yet reached

the target customers. To provide services to meet the needs of target customers Target customers should be set And used in conjunction with the service marketing mix concept, Marketing Mix7P's Promotion, public relations, introducing the benefits, value of the product that the target customers will receive Increase public relations and recommend services to target groups Both in bank branches and in the area of target customers In order to have a thorough awareness, public relations should be introduced through the head of the customer group, which will be a public relations communication that will increase acceptance and service decisions.

Keywords : Bank For Agriculture And Agricultural Cooperatives., (Marketing Mix7P's)

บทนำ

ความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีในปัจจุบัน มีการพัฒนาเครื่องมือเครื่องใช้ที่ช่วยอำนวยความสะดวกมากขึ้น การเข้าถึงเทคโนโลยีมีมากขึ้น นำมาใช้ในชีวิตประจำวันเป็นปัจจัยพื้นฐาน อีกทั้งผู้ผลิตได้มีการแข่งขัน การในการคิดค้นพัฒนาสินค้าและบริการต่างๆ มาตอบสนองความสะดวกสบายของผู้บริโภคมากขึ้น เทคโนโลยีในการติดต่อสื่อสารผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทำให้สังคมในปัจจุบันเป็นโลกที่เชื่อมโยงกัน ติดต่อสื่อสารกันง่ายขึ้น

สังคมดิจิทัล หมายถึงสังคมที่พึ่งพาเทคโนโลยีดิจิทัล รวมถึงเครือข่ายสื่อสารดิจิทัล คอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์ที่เชื่อมโยงการใช้ข้อมูลข่าวสาร สังคมดิจิทัลจึงหมายถึงการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต จนบางครั้งการเรียกสังคมดิจิทัลนี้ว่า สังคมดิจิทัลนี้ว่า สังคมอินเทอร์เน็ต หรือสังคมเว็บ⁴

ธนาคารในยุค 4.0 จำเป็นต้องมีการปรับตัวเพื่อให้เข้ากับคนที่ชีวิตติดโมบาย โทรศัพท์มือถือ สมาร์ทโฟน เป็นอุปกรณ์ที่ทุกคนมีเพื่อเสริมความสะดวกสบาย Online Banking หรือ internet Banking คงไม่พอแล้ว ต้องมี Mobile Banking ที่ให้บริการธุรกรรมการเงินผ่าน app ของธนาคารมาใช้ในมือถือของตัวเอง นอกเหนือจากการทำธุรกรรมการเงิน เช็คยอดเงิน ดูรายการ ทำรายการโอนเงิน รับโอนเงิน ชำระค่าน้ำค่าไฟ ค่าสินค้าเหมือนธนาคารทุกอย่างแล้ว Mobile Banking ของแต่ละธนาคารยังออกฟีเจอร์เพื่อเพิ่มความสะดวกอีกมากมาย เช่น การแจ้งเตือนให้ชำระเงิน การตั้งโอนเงินล่วงหน้า⁵

⁴ สารานุกรมประจำสัปดาห์, copyright(C),kasetsart University), 2003

⁵ Mobile Banking คืออะไร /MDSI Global.mdsiglobal.com.

ยุคดิจิทัล การใช้ Mobile Banking ช่วยในการทำธุรกรรมการเงินจะช่วยให้ทำธุรกรรมได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ธ.ก.ส. ได้พัฒนา Application A Mobile เพื่อให้บริการทางการเงินรูปแบบใหม่ บนสมาร์ตโฟน เพื่อเป็นการให้บริการการทำธุรกรรมการเงินให้เป็นเรื่องง่าย สะดวก และปลอดภัย อีกทั้งยังเป็นการสื่อสารบริการข้อมูลข่าวสารของธนาคารหรืองานนโยบายรัฐให้ลูกค้าได้ทราบ โดยสามารถสมัครผ่านสมาร์ตโฟนหรือสมัครด้วยตนเองผ่าน ธ.ก.ส. A-Mobile Application Application ธ.ก.ส. A-Mobile Application ช่องทางการให้บริการทางการเงินบนสมาร์ตโฟน จาก ธ.ก.ส. ให้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินเป็นเรื่องง่าย สะดวก รวดเร็ว

จากผลการศึกษาผู้ศึกษาพบสาเหตุสำคัญของปัญหาผู้ใช้งาน MyMo ไม่ประทับใจด้านการส่งเสริมการตลาด ซึ่งมีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยผู้ศึกษาได้วิเคราะห์เสนอการพัฒนาแอปพลิเคชันให้แจ้งเตือนโปรโมชั่นเมื่อผู้ใช้งานเข้าในบริเวณเขตพื้นที่ที่รองรับการชำระเงิน และระบบแจ้งเตือนเมื่อได้รับแต้มสะสมใน GSB Money จากการทำธุรกรรมเป็นแนวทางในการแก้ปัญหา ซึ่งคาดว่าจะสามารถสร้างความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด รวมถึงทราบแต้มสะสมจากการทำธุรกรรม และโปรโมชั่นใหม่ๆ ของธนาคาร ออมสินอยู่เสมอ กระตุ้นลูกค้าให้ใช้บริการธุรกรรมชำระเงินผ่านแอปพลิเคชัน MyMO⁶

A Mobile Application ของธ.ก.ส. เริ่มเปิดให้บริการในปี 2560 ซึ่งมียอดสมัครบริการของสาขาหนองกุลาเพียง 70 ราย ปี 2561 มียอดสมัครใช้บริการเพียง 131 ราย ซึ่งเมื่อเทียบกับยอดลูกค้าเกษตรกรของสาขา จำนวน 7,525 ราย มียอดสมัครใช้บริการเพียงร้อยละ 2.67 เท่านั้น

ตารางที่ 1 ยอดสมัครใช้บริการ Application ธ.ก.ส. A-Mobile Application สาขาหนองกุลา

ปี	จำนวนสมัครใช้บริการ A-Mobile	ยอดเปรียบเทียบกับยอดลูกค้าเกษตรกร ธ.ก.ส. (7,525)
2560	70 ราย (ณ. 31 มี.ค. 2561)	ร้อยละ 0.94
2561	131 ราย (ณ. 31 มี.ค. 2562)	ร้อยละ 2.67
2562	42 ราย (ณ. 30 มิ.ย. 2562)	ร้อยละ 0.55

(แหล่งที่มา: รายงานการลงทะเบียนสมัครใช้บริการ A-Mobile Application Application สาขาหนองกุลา)

ซึ่ง A-Mobile Application นี้ จะช่วยลูกค้าลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาทำธุรกรรมลดเวลาในการรอทำธุรกรรม ไม่ต้องรอคิวในการทำธุรกรรม สามารถทำธุรกรรมการเงินของตนเองได้ที่บ้านหรือที่ลูกค้าสะดวก รวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่ายในการโอนเงินในระบบพร้อมเพย์ และได้รับทราบข่าวสารผลิตภัณฑ์และมาตรการช่วยเหลือต่างๆ ของธนาคาร แต่ตั้งแต่เปิดให้บริการสมัครใช้ในปี 2560 ธ.ก.ส.สาขาหนองกุลามี

⁶ กุญชรวิภา ชนะชัย, วรณรพี บานชื่นวิจิตร, การศึกษาปัญหาผู้ให้บริการ Mobile Banking ไม่เลือกใช้บริการ MyMo (Application Mobile Banking ธนาคารออมสิน), 2562

ยอดสมัครใช้เพียงเล็กน้อย ทำให้ลูกค้าของ ธ.ก.ส. สาขาเสียความได้เปรียบทางด้านการแข่งขันในด้านการทำธุรกรรมทางการเงินเมื่อเทียบกับลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ ซึ่งคุณสมบัติของ A-Mobile Application มีคุณสมบัติพื้นฐานเหมือน Application Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์ คือ การเช็คยอดเงิน การโอนเงิน การจ่ายบิล การจ่ายค่าสินค้าและบริการผ่านคิวอาร์โค้ด เดิมเงินโทรศัพท์มือถือ ถอนเงินไม่ใช้บัตร (Cardless) และบริการของธกส.ที่แตกต่างคือ การฝากสลาก ธกส.ได้ การตรวจสอบข้อมูลเงินกู้ได้ และการที่จะได้รับข่าวสารข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการ ความรู้ ราคาสินค้าเกษตร ทวีธกส. ปริญญาสินเชื่อ ค้นหาสาขา และเครื่อง ATM ตรวจสอบสลากออมทรัพย์ และความรู้ทางการเงิน

ในการวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อหาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งาน A Mobile Application ของลูกค้า ธ.ก.ส.สาขาหนองกุงลา โดยทำการศึกษาทัศนคติของลูกค้า ธ.ก.ส.สาขาหนองกุงลาที่สมัครใช้ Application A Mobile และ ลูกค้า ธ.ก.ส.สาขาหนองกุงลาที่ยังไม่สมัครใช้ A Mobile Application เพื่อนำปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งาน A Mobile Application มาเป็นแนวทางในการสร้างกลยุทธ์เพิ่มยอด สมัครใช้ A Mobile Application

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

A-Mobile Application ช่องทางการให้บริการทางการเงินบนสมาร์ตโฟน จาก ธ.ก.ส. ให้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินเป็นเรื่องง่าย สะดวก รวดเร็ว ซึ่งเริ่มเปิดให้บริการในปี 2560 ซึ่งมียอดสมัครบริการของสาขาหนองกุงลาเพียง 70 ราย ปี 2561 มียอดสมัครใช้บริการเพียง 131 ราย ซึ่งเมื่อเทียบกับยอดลูกค้าเกษตรกรของสาขา จำนวน 7,525 ราย มียอดสมัครใช้บริการเพียง ร้อยละ 2.67 เท่านั้น ในปีบัญชี 2562 สาขาหนองกุงลาตั้งเป้าหมายในการลงทะเบียนใช้ Application ธ.ก.ส. A-Mobile Application ของลูกค้าสาขาหนองกุงลาอยู่ที่ 100 % ของยอดขอใช้บริการรวม เพื่อเป็นการเพิ่มจำนวนผู้ใช้ให้มากขึ้น ให้ลูกค้ารู้จัก Application ธ.ก.ส. A-Mobile Application มากขึ้น ช่วยอำนวยความสะดวกและประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์หรือมาตรการต่าง ๆ ของธนาคารถึงลูกค้าได้มากขึ้น เป็นการเพิ่มช่องทางการให้บริการ และสื่อสารประชาสัมพันธ์ และรองรับไลฟ์สไตล์คนรุ่นใหม่ที่จะเข้ามาเป็นลูกค้า ธ.ก.ส. ที่มีความนิยมใช้บริการต่าง ๆ ผ่านทาง Application ใน โทรศัพท์มือถือมาก แต่เนื่องจากยอดขอใช้บริการของปีบัญชี 2562 ตั้งแต่ต้นปีจนถึง มิ.ย. 62 มีเพียง 21% ของเป้าหมายที่วางไว้ จึงส่งผลให้การให้บริการเพื่อเพิ่มจำนวนผู้ใช้อาจไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี

การยอมรับเทคโนโลยีหมายถึง การตัดสินใจที่จะนำเทคโนโลยีทั้งที่เป็นรูปธรรมและนามธรรมไปใช้ จนเมื่อแน่ใจว่าเทคโนโลยีนั้นสามารถให้ประโยชน์อย่างแน่นอนจึงเกิดการลงทุนและการยอมรับตามมา โดยระยะเวลาในการตัดสินใจยอมรับนั้นไม่มีกำหนดแน่นอนตายตัวขึ้นอยู่กับตัวบุคคลและลักษณะของเทคโนโลยี⁷

ทฤษฎีการยอมรับ (Adoption Theory)

Rogers and Shoemaker⁸ กล่าวถึงกระบวนการยอมรับ (Adoption Process) โดยแบ่งกระบวนการยอมรับออกเป็น 5 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นการรับรู้ (Awareness) หมายถึงการรับรู้ว่าธนาคารมีการนำ Mobile Banking มาใช้ 2.ขั้นสู่ความสนใจ (Interest) หมายถึงผู้ใช้บริการมีความสนใจในสิ่งใหม่ๆ นั้น 3.ขั้นประเมินค่า (Evaluation) เป็นขั้นที่จะได้ไตร่ตรองถึงประโยชน์ในการลองใช้วิธีการหรือวิทยาการใหม่ๆ 4. ขั้นประเมินค่า (Evaluation) เป็นขั้นที่ใช้วิทยาการใหม่ๆ นั้น กับสถานการณ์ด้วยตนเอง 5.ขั้นยอมรับ (Adoption) เป็นขั้นที่บุคคลรับวิทยาการใหม่ๆ นั้น ไปใช้ในการปฏิบัติกิจกรรมของตนอย่างเต็มที่ หลังจากได้ทดลองปฏิบัติดูและเห็นประโยชน์ แล้วยอมรับนวัตกรรมเหล่านั้น หมายถึง ยืนยันที่จะใช้บริการการทำธุรกรรมผ่านมือถือ ในรูปแบบ Mobile Banking

ทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจซื้อ

ขั้นตอนการตัดสินใจซื้อ (Buying Decision Process) เป็นลำดับขั้นตอนในการตัดสินใจของผู้บริโภค โดยมีลำดับกระบวนการ 5 ขั้นตอน ดังกระบวนการตัดสินใจซื้อ 5 ขั้นตอนของผู้บริโภค ดังนี้⁹ การรับรู้ปัญหา (Problem Recognition) การแสวงหาข้อมูล (Information Search การประเมินผลทางเลือก (Evaluation of Alternative) การตัดสินใจซื้อ (Purchase Decision) การตัดสินใจซื้อ (Purchase Decision)

แนวคิดและทฤษฎีสวนประสมทางการตลาดบริการ Marketing Mix (7P's)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์¹⁰ ได้อ้างถึงแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ (Service Mix) ของ Philip Kotler ไว้ว่าเป็นแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจที่ให้บริการซึ่งจะได้ส่วนประสมการตลาด (Marketing Mix) หรือ 7Ps ในการกำหนดกลยุทธ์การตลาดซึ่งประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) เป็นสิ่งซึ่งสนองความจำเป็นและความต้องการของมนุษย์ได้คือ สิ่งที่ผู้ขายต้องมอบให้แก่ลูกค้าและลูกค้าจะได้รับผลประโยชน์

⁷ เอกลักษณ์ ธนเจริญพิศาล, 2554.

⁸ Rogers and Shoemaker, 1971.

⁹ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541, หน้า 145.

¹⁰ ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2541.

และคุณค่าของผลิตภัณฑ์นั้น ๆ โดยทั่วไปแล้ว ผลิตภัณฑ์แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ ผลิตภัณฑ์ที่อาจจับต้องได้ และ ผลิตภัณฑ์ที่จับต้องไม่ได้ ด้านราคา (Price) หมายถึง คุณค่าผลิตภัณฑ์ในรูปตัวเงิน ลูกค้าจะเปรียบเทียบระหว่างคุณค่า (Value) ของบริการกับราคา (Price) ของบริการนั้น ถ้าคุณค่าสูงกว่าราคา ลูกค้าจะตัดสินใจซื้อ ดังนั้น การกำหนดราคาการให้บริการควรมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกกระตบบริการที่ต่างกัน ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) เป็น กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศสิ่งแวดล้อมในการนำเสนอบริการให้แก่ลูกค้า ซึ่งมีผลต่อการรับรู้ของลูกค้าในคุณค่าและคุณประโยชน์ของบริการที่นำเสนอ ซึ่งจะต้องพิจารณาในด้านทำเลที่ตั้ง (Location) และช่องทางในการนำเสนอบริการ (Channels) ด้านส่งเสริมการตลาด (Promotion) เป็นเครื่องมือหนึ่งที่มีความสำคัญในการติดต่อสื่อสารให้ผู้ใช้บริการ โดยมีวัตถุประสงค์ที่แจ้งข่าวสารหรือชักจูงให้เกิดทัศนคติและพฤติกรรม การใช้บริการและเป็นกุญแจสำคัญของการตลาดสายสัมพันธ์ด้านบุคคล (People) หรือพนักงาน (Employee) ซึ่งต้องอาศัยการคัดเลือก การฝึกอบรม การจูงใจ เพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้แตกต่างเหนือคู่แข่งขึ้นเป็นความ สัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการต่าง ๆ ขององค์กร เจ้าหน้าที่ต้องมีความสามารถ มีทัศนคติที่สามารถตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ มีความคิดริเริ่ม มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา สามารถสร้างค่านิยมให้กับองค์กรด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation) เป็นการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพให้กับลูกค้า โดยพยายามสร้างคุณภาพโดยรวม ทั้งทางด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการเพื่อสร้างคุณค่าให้กับลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นด้านการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย การเจรจาต้องสุภาพอ่อนโยน และการให้บริการที่รวดเร็ว หรือผลประโยชน์อื่น ๆ ที่ลูกค้าควรได้รับ ด้านกระบวนการ (Process) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับระเบียบวิธีการและงานปฏิบัติในด้านการบริการ ที่นำเสนอให้กับผู้ใช้บริการเพื่อมอบการให้บริการอย่างถูกต้องรวดเร็ว และทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ

ขอบเขตการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ลูกค้าธกส.สาขาหนองกุงลา อ.บางระกำ จ.พิษณุโลกกลุ่มตัวอย่างประชากรจะเป็นลูกค้าที่สมัคร A-Mobile Application แล้วจำนวน 400 คนมาจากจำนวนลูกค้าของ ธ.ก.ส. สาขาหนองกุงลา จำนวน 7,525 คน ใช้การคำนวณแบบกรณีประชากรมีจำนวนจำกัดที่นับได้ (Finite Population) จึงใช้สูตรทาโร ยามาเน¹¹ ได้ผลลัพธ์ 380 + 10% ผู้ศึกษาจึงได้ประมาณไว้จำนวน 400 แจกให้กับลูกค้าที่ใช้ Application A Mobile ที่มาประชุมโดย แจกในพื้นที่ประชุมประจำเขตของแต่ละเขต เก็บรวบรวมได้ครบทั้ง 400 ชุด และลูกค้าธกส.ที่ยังไม่เคยใช้บริการ A-Mobile Application จำนวน 10 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นเครื่องมือที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อ

¹¹ Taro Yamane, 1970, p.725

สอบถามความคิดเห็นของลูกค้าที่ใช้บริการแล้วว่ามีความรู้ความเข้าใจและทัศนคติอย่างไรต่อ A-Mobile Application การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) สำหรับลูกค้าที่ยังไม่เคยใช้ A-Mobile เพื่อหาปัญหาที่ทำให้ไม่ใช้บริการ A-Mobile Application ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการโดยวิธี เชิงคุณภาพ และเชิงปริมาณ

การศึกษานี้ศึกษาในช่วงเวลาระหว่างเดือน เมษายน ถึงเดือน พฤษภาคม 2563

ระเบียบวิธีวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเลือกลูกค้าที่ได้สมัคร A-Mobile Application ใช้แล้ว ในการตอบแบบสอบถาม ลูกค้า ธ.ก.ส. สาขาหนองกุงลา จำนวน 400 คน แบ่งตามเขตที่มีพนักงานพัฒนาธุรกิจดูแล 10 เขต เขตละ 40 แจกให้กับลูกค้าที่มาประชุมโดย แจกในพื้นที่ประชุมประจำเขตของแต่ละเขต พร้อมทั้งอธิบายวิธีการตอบแบบสอบถาม และคำศัพท์ต่างๆให้แก่หน่วยตัวอย่างถ้ามีการตอบแบบสอบถามไม่ถูกต้องหรือไม่เรียบร้อยก็มีการสอบถามเพิ่มเติม และเก็บรวบรวมได้ครบทั้ง 400 ชุด แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์ข้อมูล สำหรับแบบสอบถามที่เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 เป็นการสอบถามความรู้ความเข้าใจประโยชน์ของ Mobile Banking จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นการสอบถามความรู้ความเข้าใจ A-Mobile Application จำนวน 12 ข้อ

ส่วนที่ 4 ทัศนคติต่อการ A-Mobile Application จำนวน 16 ข้อ

ส่วนที่ 5 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ A-Mobile Application ตามแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดบริการ Marketing Mix 7P's จำนวน 7 ข้อ

การเลือกลูกค้าที่ยังไม่ได้ใช้บริการ A-Mobile Application 10 คน ในการสัมภาษณ์โดยมีแบบโครงสร้างคำถามในการสัมภาษณ์โดยออกแบบตามแนวคิด ส่วนประสมทางการตลาดบริการ (Marketing Mix 7P's) โดยเลือกลูกค้าที่มีใช้บริการที่ ธกส.สาขาหนองกุงลา และยังไม่เคยใช้บริการ A-Mobile มีการชี้แจงเหตุผลในการขอสัมภาษณ์ขออนุญาตบันทึกเสียงในการสัมภาษณ์ และใช้เวลาสัมภาษณ์คนละประมาณ 5 นาที แล้วนำบทสัมภาษณ์ที่บันทึกไว้มาแยกแยะและวิเคราะห์ประเด็นต่างๆ ตามแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดบริการ (Marketing Mix 7P's)

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเมื่อได้รับแบบสอบถามที่ถูกต้องครบถ้วนแล้วก็นำแบบสอบถามมาดำเนินการ
ดังนี้

1. ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของแบบสอบถาม นำมาใส่รหัสในแบบสอบถาม

2. การประมวลผล โดยการนำแบบสอบถามที่มีเลขรหัสกำกับมาบันทึกลงในคอมพิวเตอร์แล้ว
ประมวลผลข้อมูล โดยกำหนดแนวทางในการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 1 เป็นการแจกแจงความถี่ แสดงค่าเป็น
ร้อยละ และนำเสนอเป็นรูปตาราง ข้อมูลส่วนที่ 2-5 กำหนดแนวทางการวิเคราะห์เป็นการกำหนดแบบ
Likert's Scale วิเคราะห์ระดับความสำคัญ ตามระดับชั้นของคะแนนเฉลี่ยค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.21 –
5.00 หมายถึง มากที่สุดค่า 3.41 – 4.20 หมายถึง มาก 2.60 – 3.40 หมายถึง ปานกลาง 1.81 – 2.60
หมายถึง น้อย 1.00 – 1.80 หมายถึง น้อยที่สุด

ในการวิเคราะห์การสัมภาษณ์ลูกค้าที่ยังไม่ใช้บริการ นำข้อมูลที่แยกข้อมูลตามแนว 7P'S แล้วนำมา
วิเคราะห์แจกแจงความถี่ แสดงค่าเป็นร้อยละ ตามประเด็นของ 7P's

ผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

4.1 ผลของการศึกษาลูกค้าที่ใช้ A-Mobile Application ที่มีความคิดเห็นและทัศนคติกับ A-Mobile

แบบสอบถาม	จำนวนคน	ร้อยละ
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป		
1. เพศ	400	100
1.1 เพศชาย	226	56.5
1.2 เพศหญิง	174	43.5
2. อายุ	400	100
2.1 ต่ำกว่า 20 ปี	21	5.25
2.2 21 - 30 ปี	84	21
2.3 31 - 40 ปี	141	35.25
2.4 41 - 50 ปี	74	18.50
2.5 51 - 60 ปี	61	15.25
2.6 60 ปีขึ้นไป	19	4.75

3.ระดับการศึกษา	400	100
3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	247	61.75
3.2 ปริญญาตรี	145	36.25
3.3 สูงกว่าปริญญาตรี	8	2
4.อาชีพ	400	100
4.1 นักเรียน /นักศึกษา	44	11
4.2 ข้าราชการ,ลูกจ้าง ภาครัฐ/รัฐวิสาหกิจ	115	28.75
4.3 พนักงานบริษัทเอกชน	33	8.25
4.4 เกษตรกร	160	40
4.5 เจ้าของกิจการ	48	12

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 1.เพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 56.50 และเป็นเพศหญิง 174 คน คิดเป็นร้อยละ 43.50 2.อายุ ส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 35.25 3.ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่ การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 247 คน คิดเป็นร้อยละ 61.75 4. มีอาชีพเกษตรกรเป็นส่วนใหญ่ จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40

ส่วนที่ 2 สอบถามความรู้ความเข้าใจของลูกค้าสาขาหนองกุงลาที่ใช้ Application A- mobile เกี่ยวกับประโยชน์ในการใช้ บริการ

แบบสอบถาม	\bar{X}	SD
1. Mobile Banking ทำธุรกรรมทางการเงินได้สะดวกรวดเร็วกว่าเดิม	3.78	0.92
2. สามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้ทุกที่ ทุกเวลา ตลอด 24 ชั่วโมง	3.84	0.95
3. ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการเดินทาง/ไม่เสียเวลารอคิว/ไม่เสียค่าธรรมเนียม	3.91	0.99
4. ตรวจสอบบัญชีได้ง่ายขึ้น รวดเร็วขึ้น	3.96	0.98
5. โอนเงิน เติมเงิน ชำระค่าสินค้า/บริการได้รวดเร็วกว่าเดิม	3.95	0.99

ส่วนที่ 2 พบว่า มีผู้มีความเข้าใจในประโยชน์ Mobile Banking ทำธุรกรรมทางการเงินได้สะดวกรวดเร็วกว่าเดิม ได้คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 อยู่ในระดับ เข้าใจมาก สามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้ทุกที่ ทุกเวลา ตลอด 24

ชั่วโมง ได้คะแนนเฉลี่ย 3.84 อยู่ในระดับ เข้าใจมาก ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการเดินทาง/ไม่เสียเวลารอคิว/ไม่เสียค่าธรรมเนียม ได้คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 อยู่ในระดับ เข้าใจมาก ตรวจสอบบัญชีได้ง่ายขึ้น รวดเร็วขึ้น ได้คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ในระดับมีความเข้าใจมาก เติมเงิน ชำระค่าสินค้า/บริการได้รวดเร็ว ได้คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ในระดับมีความเข้าใจมาก แสดงให้เห็นว่าลูกค้าที่ใช้บริการ ทราบถึงประโยชน์ของ A-Mobiel ในระดับ มาก

ส่วนที่ 3 สอบถามความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการให้บริการของลูกค้าสาขาหนองกุลาที่ใช้ A-Mobile Application

แบบสอบถาม	\bar{X}	SD
1. ท่านสามารถสมัครใช้บริการได้ที่ สาขา และตู้ ATM ของธนาคารที่ใช้บริการ	3.77	0.97
2. ท่านสามารถทำธุรกรรมได้ด้วยตนเอง	3.84	1.03
3. ท่านสามารถทำธุรกรรมได้ทุกที่ ทุกเวลา	3.92	0.99
4. มีบริการที่ครอบคลุม ครบถ้วน เช่น เช็คยอดเงินคงเหลือ บริการโอนเงิน เติมเงิน เป็นต้น	3.89	1.04
5. ไม่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงิน	3.80	1.01
6. มีอัตราค่าธรรมเนียมการทำธุรกรรม ที่เท่ากับการทำธุรกรรมผ่านช่องทางอื่น	3.66	1.04
7. ประหยัดค่าใช้จ่ายมากกว่าการเดินทางไปทำธุรกรรมผ่านสาขาของธนาคาร	3.98	0.96
8. ดาวน์โหลดแอปพลิเคชันได้ที่ App Store และ Play Store	3.69	1.17
9. ใช้ได้ทั้งระบบ IOS และ ระบบ Android	3.66	1.20
10. สามารถตั้ง/เปลี่ยนรหัสการใช้บริการได้ด้วยตนเอง	3.75	1.12
11. สามารถถอนเงินสดที่ตู้ ATM ได้ โดยไม่ต้องใช้บัตร	3.67	1.20
12. สามารถฝากสลากออมทรัพย์ทวีสิน/เกษตรยั่งยืน โดยไม่ ต้องไปสาขาของธนาคาร	3.53	1.20

ส่วนที่ 3 การสมัครใช้บริการได้ที่ สาขา และ ตู้ ATM ของธนาคารที่ใช้บริการ ได้คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 เข้าใจระดับมาก สามารถทำธุรกรรมได้ด้วยตนเอง ได้คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 มีความรู้ความเข้าใจในระดับ มาก สามารถทำธุรกรรมได้ทุกที่ ทุกเวลา ได้คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 มีความรู้ความเข้าใจในระดับ มาก บริการที่ครอบคลุม ครบถ้วน เช่น เช็คยอดเงินคงเหลือ บริการโอนเงิน เติมเงิน คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 มี

ความเข้าใจในระดับมาก ไม่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงิน ได้คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 มีความรู้ความเข้าใจในระดับมาก มีอัตราค่าธรรมเนียมการทำธุรกรรม ที่เท่ากับการทำธุรกรรมผ่านทางช่องทางอื่น ได้คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 มีความเข้าใจในระดับมาก มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการประหยัดค่าใช้จ่ายมากกว่าการเดินทางไปทำธุรกรรมผ่านสาขาของธนาคาร ได้คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 มีความเข้าใจในระดับมาก ดาวโหลดแอปพลิเคชันได้ทั้ง App Store และ Play Store ได้คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 มีความเข้าใจในระดับ มาก App ธ.ก.ส. A-Mobile Applicationสามารถใช้ได้ทั้งระบบ IOS และ Android ได้คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 มีความเข้าใจในระดับมาก สามารถตั้ง/เปลี่ยนรหัสการใช้บริการได้ด้วยตนเองได้คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 มีความเข้าใจในระดับมาก สามารถถอนเงินสดที่ตู้ ATM ได้ โดยไม่ต้องใช้บัตรได้คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 มีความเข้าใจในระดับมาก สามารถฝากสลากออมทรัพย์ทวีสิน/เกษตรยั่งยืนโดยไม่ต้องไปที่สาขาได้คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 มีความรู้ความเข้าใจในระดับมาก

จากแบบสอบถามเรื่องความรู้ความเข้าใจ A-Mobile Applicationลูกค้ามีความเข้าใจในขั้นตอนการให้บริการในระดับ มาก

ส่วนที่ 4 สอบถามทัศนคติหรือความรู้สึกต่อ Application ธ.ก.ส. A-Mobile Application

แบบสอบถาม	\bar{X}	SD
1. Application ธ.ก.ส. A-Mobile Applicationของธนาคารมีความน่าเชื่อถือ	4.16	0.58
2. ขั้นตอนการสมัครใช้บริการที่ง่าย ไม่ยุ่งยาก	4.09	0.66
3. สะดวก สบาย สามารถทำธุรกรรมง่ายๆ ได้ด้วยตนเอง	4.16	0.65
4. สะดวก ปลอดภัย ด้วยรหัสส่วนตัว (OTP) ทุกครั้งที่ทำธุรกรรม	4.22	0.60
5. สะดวก ทำธุรกรรมทางการเงินได้ด้วยตนเอง ทุกที่ ทุกเวลา	4.25	0.66
6. มีบริการธุรกรรมที่ครอบคลุม ครบถ้วน เช่น โอนเงิน ชำระค่าบริการต่างๆ การถอนเงินสดโดยไม่ต้องใช้บัตร การฝากสลากฯ	4.18	0.70
7. มั่นใจ เมื่อทำธุรกรรมสำเร็จจะได้รับ การบันทึกสลิปทำรายการเพื่อยืนยันการทำธุรกรรมและใช้เป็นหลักฐานในการทำธุรกรรมได้	4.17	0.67
8. รองรับทั้งระบบ IOS และ ระบบ Android ที่ทุกท่านสามารถใช้บริการได้ทั้ง สมาร์ทโฟน และ แท็บเล็ต	4.11	0.69
9. สามารถทำธุรกรรมได้อย่างง่ายดาย เช่น การโอนเงินหลากหลาย เช่น การโอนโดยเลขที่บัญชี การโอนด้วยพร้อมเพย์	4.15	0.63

10. ฟรี ไม่มีค่าบริการ	4.26	0.65
11. ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมการทำธุรกรรม	4.15	0.68
12. ประหยัดค่าใช้จ่ายมากกว่าการเดินทางไปทำธุรกรรมผ่านสาขาของธนาคาร	4.27	0.62
13.สมัครได้ง่ายๆ ผ่าน ตู้ ATM ของสาขาธนาคาร	4.10	0.74
14.ดาวน์โหลดได้ง่ายๆ ทั้ง App Store และ Play Store	4.14	0.72
15.สามารถติดต่อ Call Center ของธนาคาร เมื่อประสบปัญหาในการใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง	4.05	0.70
16.สะดวก สบาย เมื่อต้องการฝากสลากออมทรัพย์ของ ธ.ก.ส.	4.06	0.65

แบบสอบถามส่วนที่ 4 วิเคราะห์ตามแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดบริการ (Marketing Mix7P's)

1.ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) รู้สะดวก สบาย สามารถทำธุรกรรมง่ายๆ ได้ด้วยตนเองคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 พอใจในระดับมาก สึกว่าสะดวก ปลอดภัย ด้วยรหัสส่วนตัว (OTP) ทุกครั้งที่ทำธุรกรรมได้คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 พอใจในระดับมากที่สุด มีบริการธุรกรรมที่ครอบคลุม ครบถ้วน เช่น โอนเงิน ชำระค่าบริการต่างๆ การถอนเงินสดโดยไม่ต้องใช้บัตร การฝากสลาก ได้คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 พอใจในระดับมาก มีความรู้สึกมั่นใจ เมื่อทำธุรกรรมสำเร็จจะได้รับการบันทึกสลิปการทำรายการเพื่อยืนยันการทำธุรกรรมและใช้เป็นหลักฐานในการทำธุรกรรมได้ ได้คะแนนเฉลี่ย 4.17 พอใจในระดับมาก Application ธ.ก.ส.A-Mobile Applicationใช้ได้ทั้งระบบ IOS และ ระบบ Android ที่ทุกท่านสามารถใช้บริการได้ทั้ง สมาร์ทโฟน และ แท็บเล็ต ได้คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 พอใจในระดับมาก สามารถทำธุรกรรมได้อย่างง่ายดาย เช่น การโอนเงินผ่านหลากหลาย เช่น การโอนโดยเลขที่บัญชี การโอนด้วยพร้อมเพย์ ได้คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 พอใจในระดับมาก ดาวน์โหลดได้ง่ายๆ ทั้ง App Store และ Play Store ได้คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 พอใจในระดับมาก สะดวก สบาย เมื่อต้องการฝากสลากออมทรัพย์ของ ธ.ก.ส. ได้คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 พอใจในระดับมาก โดยภาพรวมของผลิตภัณฑ์มีระดับความพึงพอใจ มาก ถึง มากที่สุด โดยมีระดับคะแนนพอใจมากที่สุดในเรื่องความสะดวก ปลอดภัยด้วยรหัสส่วนตัว (OTP) 4.22 คะแนน

2. ด้านราคา (Price) ธ.ก.ส. A-Mobile Applicationให้บริการฟรี ไม่มีค่าบริการได้คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 มีความรู้สึกพอใจมากที่สุด ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมการทำธุรกรรม ได้คะแนนเท่ากับ 4.15 พอใจระดับมาก ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายมากกว่าการเดินทางไปทำธุรกรรมที่สาขาของธนาคาร ได้คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 พอใจระดับมากที่สุด โดยมีระดับความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุดโดยมีคะแนนในระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายมากกว่าเดินทางไปทำธุรกรรมที่สาขาของธนาคาร 4.27 คะแนน

3.ด้านสถานที่ (Place) สมัครได้ง่าย ผ่านตู้ ATM และสาขาของธนาคาร ได้คะแนนเท่ากับ 4.10 พอใจระดับมาก

4. **ด้านกระบวนการ (Process)** ขั้นตอนการสมัครใช้บริการที่ง่าย ไม่ยุ่งยาก ได้คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ลูกค้ามีทัศนคติและรู้สึกพอใจมาก มาก ธ.ก.ส. A-Mobile Application สะดวก ทำธุรกรรมทางการเงินได้ด้วยตนเอง ทุกที่ ทุกเวลา ได้คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 พอใจในระดับ มากที่สุด

5. **ด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence)** ระดับความน่าเชื่อถือได้คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 มีทัศนคติพอใจระดับมาก รู้สึกว่า ธ.ก.ส. A-Mobile Application สามารถติดต่อ Call Center ของธนาคาร เมื่อประสบปัญหาในการใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง ได้คะแนนเฉลี่ย 4.05 พอใจในระดับมาก

แสดงว่าส่วนที่ 4 ลูกค้ามีทัศนคติที่รู้สึกพึงพอใจมากที่สุดคือช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายมากกว่าการเดินทางไปทำธุรกรรมที่สาขาของธนาคาร ได้คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 พอใจระดับมากที่สุด

ส่วนที่ 5 สอบถามลูกค้า ธ.ก.ส.สาขาหนองกุงลาที่ใช้ Application ธ.ก.ส.A-Mobile Application เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ Application ธ.ก.ส. A-Mobile

แบบสอบถาม	\bar{X}	SD
1. Application ธ.ก.ส.A-Mobile Application ช่วยให้ทำธุรกรรมทางการเงินได้สะดวก รวดเร็ว	4.15	0.64
2. Application ธ.ก.ส. A-Mobile Application มีความน่าเชื่อถือ	4.19	0.63
3. Application ธ.ก.ส.A-Mobile Application มีความปลอดภัย	4.20	0.64
4. Application ธ.ก.ส.A-Mobile Application ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมธนาคาร	4.20	0.67
5. Application ธ.ก.ส.A-Mobile Application สมัครได้ง่ายจาก ธ.ก.ส.ใกล้	4.16	0.75
6. ท่านได้รับข้อมูลและคำแนะนำการใช้ Application ธ.ก.ส. A-Mobile	4.04	0.84
7. ท่านมีความสนใจในประโยชน์และต้องการใช้ Application ธ.ก.ส. A-Mobile	4.11	0.74

แบบสอบถามส่วนที่ 5 วิเคราะห์ตามแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดบริการ (Marketing Mix 7P's) เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ Application ธ.ก.ส. A-Mobile Application

1. **ด้านผลิตภัณฑ์ Product** ช่วยให้ทำธุรกรรมทางการเงินได้สะดวก รวดเร็ว ได้คะแนนเฉลี่ย 4.15 มีผลในการตัดสินใจระดับ มาก

2.ด้านราคา Price Application ๕.๓.๕. A-Mobile Applicationไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมธนาคาร ได้คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 มีผลในการตัดสินใจระดับมาก

3.ด้านสถานที่ Place Application ๕.๓.๕. A-Mobile Applicationสมัครได้ง่ายจาก ๕.๓.๕. สาขาใกล้บ้าน ได้คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 มีผลในระดับมาก

4.ด้านส่งเสริมการขายการสื่อสารประชาสัมพันธ์ (Promotion)ได้รับข้อมูลและคำแนะนำการใช้ Application ๕.๓.๕. A-Mobile Application ได้คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 มีผลในการตัดสินใจในระดับมาก

5.ด้านกระบวนการ Process มีความสนใจในประโยชน์และต้องการใช้ Application ๕.๓.๕. A-Mobile Applicationได้คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.11มีผลในการตัดสินใจในระดับมาก

6.ด้านลักษณะทางกายภาพ Physical Evidence Application ๕.๓.๕. A-Mobile Applicationมีความน่าเชื่อถือ ได้คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 มีผลในการตัดสินใจระดับ มาก Application ๕.๓.๕. A-Mobile Applicationมีความปลอดภัย ได้คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 มีผลในการตัดสินใจระดับมาก

แสดงว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการมากที่สุด คือด้านราคา ที่ไม่เสียค่าธรรมเนียมธนาคารในการใช้บริการและด้าน ลักษณะทางกายภาพคือ ความปลอดภัย ซึ่งได้คะแนนเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.20

4.2 การสัมภาษณ์ลูกค้า๕.๓.๕.ที่ยังไม่เคยใช้ A-Mobile Applicationเพื่อหาปัจจัยที่ลูกค้าไม่สมัครใช้บริการ A-Mobile Application(ตามแนวคิดส่วนประสมการตลาดบริการ Marketing Mix 7'P)

ลูกค้า๕.๓.๕.ที่ไม่ได้ใช้ A-Mobile Applicationจำนวน 10 ราย

ชื่อ-นามสกุล ลูกค้า	อายุ	ผลิตภัณฑ์ที่ใช้บริการ
1.นายสุชิน ดอนท่าโพธิ์	55	สินเชื่อ/เงินฝาก
2.นางนงลักษณ์ อ่างร่วง	58	สินเชื่อ/เงินฝาก
3.นางอัมรา จันทร์หอม	54	เงินฝาก
4.นางเรณู กลิ่นหอม	47	สินเชื่อ/เงินฝาก
5.ร.ต.สุวรรณ ดีหลับ	71	เงินฝาก
6.นางวาสนา ดอนทองดี	67	เงินฝาก
7.นายภัทรพล สุขเกิด	36	สินเชื่อ/เงินฝาก
8.นายชูชาติ ยาเถา	48	สินเชื่อ/เงินฝาก
9.นายสมชาย จันทร์แจ่ม	42	เงินฝาก
10.นายสุทะ พงษ์ม่วงทอง	61	เงินฝาก
	54	

1. Product คือ บริการ A-Mobile Application จากลูกค้า 10 คน มีลูกค้าที่รู้จักและทราบถึงประโยชน์ของบริการ A-Mobile Application เพียง 1 คน คิดเป็นร้อยละ 10 และ เคยได้เห็นและได้ยินชื่อ A-Mobile Application แต่ไม่รู้คืออะไร และไม่ทราบถึงรายละเอียดและประโยชน์ของบริการ 5 คน คิดเป็นร้อยละ 50 และไม่รู้จักเลย ไม่เคยได้ยินและไม่ทราบถึงประโยชน์ของบริการ 4 คน คิดเป็นร้อยละ 40 แสดงให้เห็นว่า ลูกค้า ธ.ก.ส.ยังไม่ทราบถึงรายละเอียดและประโยชน์ของบริการ A-Mobile Application ของ ธ.ก.ส.อย่างแท้จริง ไม่ทราบถึงขั้นตอนการสมัครใช้ ถึง ร้อยละ 90

2.ด้านราคา (Price) หมายถึง คุณค่าผลิตภัณฑ์ในรูปตัวเงิน ลูกค้าจะเปรียบเทียบระหว่างคุณค่า (Value) ของบริการกับราคา (Price) ของบริการนั้น ถ้าคุณค่าสูงกว่าราคาลูกค้าจะตัดสินใจซื้อ ดังนั้น การกำหนดราคาการให้บริการควรมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการชัดเจน และง่ายต่อการจำแนก ระดับบริการที่ต่างกันไม่ทราบเรื่องราคา เพราะยังไม่รู้จักและยังไม่ได้รับการแนะนำการบริการ (ลูกค้าคนที่ 1 , 4,5,7,8) ทราบว่าไม่มีค่าบริการ เพราะใช้ Mobile Banking จากธนาคารอื่นอยู่แล้ว (ลูกค้าคนที่ 2) รู้จัก แต่ไม่ทราบรายละเอียด ในเรื่องค่าบริการและการใช้บริการ (ลูกค้าคนที่ 3, 6,9,10)

ด้วยที่ลูกค้าที่พอรู้จัก A-Mobile Application ยังไม่ทราบรายละเอียดของผลิตภัณฑ์ และราคา ค่าบริการ ในการที่จะเปรียบเทียบราคาและนำมาตัดสินใจซื้อจึงยังไม่มีขั้นตอนนี้ที่ลูกค้าที่ไม่ใช้บริการคิดเป็น ร้อยละ 40 ของกลุ่มลูกค้าที่สัมภาษณ์ ลูกค้าที่รู้จักและทราบราคาค่าบริการและสามารถเปรียบเทียบกับ ค่าบริการกับสถาบันการเงินอื่น เพื่อนำมาตัดสินใจใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 10 ของกลุ่ม ลูกค้า ลูกค้าไม่รู้จัก ผลิตภัณฑ์และไม่ทราบเรื่องราคา คิดเป็นร้อยละ 50% ดังนั้นในเรื่องราคาค่าบริการ ลูกค้าโดยส่วนใหญ่ยังไม่รู้จักผลิตภัณฑ์ จึงทำให้ไม่ทราบในเรื่องราคาค่าบริการจึงทำให้ไม่มีแรงจูงใจในการใช้บริการไม่มีการนำไปเปรียบ เทียบกับการบริการของสถาบันการเงินอื่น จึงไม่เกิดการตัดสินใจใช้บริการ

3.ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) โดยส่วนใหญ่ร้อยละ 90 ที่ลูกค้ายังไม่รู้จักผลิตภัณฑ์ คือ บริการ A-Mobile Application ยังไม่ทราบถึงรายละเอียดถึงประโยชน์ในเรื่องความสะดวกของบริการ ที่จะ ช่วยให้ลูกค้าสะดวกไม่ต้องเดินทางมาทำรายการที่ธนาคาร

4.ด้านส่งเสริมการตลาด (Promotion) ได้รับทราบข่าวสารประชาสัมพันธ์จากพนักงาน และเห็น เพื่อนบ้านพูดคุยกัน แต่ไม่ได้สนใจ ไม่ถนัดเรื่องเทคโนโลยี โทรศัพท์เป็นรุ่นปุ่มกด(ลูกค้าคนที่ 1,5,6,) ได้รับ ข่าวสารประชาสัมพันธ์เชิญชวนใช้บริการจากพนักงาน แต่ได้รับข้อมูลการใช้บริการมาไม่ละเอียด ทำให้เปิดใช้ บริการไม่ได้ (ลูกค้าคนที่ 2) ได้รับทราบการให้บริการจากการโฆษณาทางโทรทัศน์ หัวหน้ากลุ่ม คนใน ครอบครัวใช้บริการ มีการได้ทดลองใช้บริการของคนในครอบครัว แต่ไม่ได้ทราบรายละเอียดการใช้บริการ และขั้นตอนการสมัครใช้บริการจากการประชาสัมพันธ์ของพนักงานธนาคาร(ลูกค้าคนที่ 3,7,8,9,) ยังไม่เคย

ได้รับการแนะนำประชาสัมพันธ์การใช้บริการ A-Mobile Application จากช่องทางใด คนในครอบครัวใช้ A-Mobile (ลูกค้าคนที่ 4,10)

โดยส่วนใหญ่ลูกค้ายังไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์แนะนำการใช้บริการ รายละเอียดขั้นตอนการสมัคร ค่าบริการ ประโยชน์ของการใช้บริการ จากพนักงานธนาคารคิดเป็นร้อยละ 60 และรองลงมาได้รับคำแนะนำประชาสัมพันธ์ A-Mobile Application แต่ ลูกค้าไม่สนใจเรื่องเทคโนโลยี และเป็นเรื่องข้อจำกัดของลูกค้าที่ใช้โทรศัพท์รุ่นปุ่มกดคิดเป็นร้อยละ 30 และ ได้รับข่าวสารเชิญชวนแนะนำการใช้จากพนักงาน แต่ไม่ละเอียดมากทำให้สับสนไม่สมัครใช้บริการได้ คิดเป็นร้อยละ 10 แสดงให้เห็นว่า การให้บริการ A-Mobile Application ของธนาคาร การแนะนำและการประชาสัมพันธ์การใช้บริการอย่างชัดเจนและแนะนำขั้นตอนการสมัครใช้ การใช้บริการ ค่าธรรมเนียม ประโยชน์ของการใช้บริการที่ลูกค้าจะได้รับ ต้องมีการประชาสัมพันธ์ที่ละเอียดมากกว่าเดิม ให้ลูกค้าเข้าใจมากขึ้น เพื่อจูงใจลูกค้าได้ เพื่อลูกค้าได้เกิดความสนใจและตัดสินใจใช้บริการ

5. ด้านบุคคล (People) จากข้อมูลการสัมภาษณ์ลูกค้าที่ยังไม่เคยใช้บริการ A-Mobile Application โดยส่วนใหญ่ร้อยละ 90 ยังไม่เคยได้รับคำแนะนำการให้บริการจากพนักงานธนาคาร ยังไม่ทราบรายละเอียดของบริการ A-Mobile Application จึงทำให้ลูกค้าจึงยังไม่มีข้อมูลของบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้า

6. ด้านกระบวนการ (Process) จากผลการสัมภาษณ์ในเรื่อง A-Mobile Application ลูกค้ารู้จักทราบว่า มีประโยชน์อย่างไร ทราบในเรื่องไม่มีค่าธรรมเนียมการให้บริการ มี แต่ไม่ทราบขั้นตอนการสมัครใช้บริการ ร้อยละ 10 และพอรู้จัก ชื่อ ผลิตภัณฑ์ พอรู้ประโยชน์ของบริการบ้าง แต่ไม่ทราบรายละเอียดของบริการ ไม่ทราบขั้นตอนการสมัครใช้บริการ ร้อยละ 40 ไม่รู้จัก ไม่ทราบรายละเอียดและประโยชน์ของบริการ ไม่ทราบขั้นตอนสมัครใช้บริการ ร้อยละ 50 แสดงให้เห็นว่า กระบวนการในการส่งเสริมการขาย การแนะนำการบริการ ที่จะนำเสนอคุณประโยชน์ของบริการให้ลูกค้า ไปไม่ถึงลูกค้า หรือ เข้าถึงลูกค้า เพียงพอที่จะให้ลูกค้าพึงพอใจในการที่จะตัดสินใจใช้บริการ

7. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation) ในการแนะนำการใช้บริการ A-Mobile Application กับลูกค้า ธกส. ซึ่งถ้าเทียบกับความสามารถทางเทคโนโลยี หรือ การใช้ Application Mobile Banking กับลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ ลูกค้าธกส. ต้องมีการแนะนำและประชาสัมพันธ์ในการใช้บริการให้ละเอียดมาก ให้คำแนะนำที่ชัดเจนเกี่ยวกับขั้นตอนการสมัครการใช้งานของบริการ การให้ลูกค้าได้สัมผัสกับการใช้จริงทดลองใช้ ก็จะทำให้ลูกค้าธกส. สนใจและมีการตัดสินใจใช้ในโอกาสหน้าได้ ดัง เห็นได้จากการที่ลูกค้าไม่ได้สมัครใช้เพราะไม่ได้รับรู้และทราบรายละเอียดการใช้บริการจากพนักงาน ถึง ร้อยละ 90 ของลูกค้าที่สัมภาษณ์ พอไม่รู้จักและไม่ทราบรายละเอียดว่าคุณค่าของบริการที่มอบให้คืออะไร ก็ไม่สนใจสมัครใช้บริการ และคิดว่า Application ทางการเงินเป็นสิ่งที่น่ากลัว

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าธกส.สาขาหนองกุลามีความคิดเห็นต่อ A-Mobile Application ในส่วนที่เป็นลูกค้าที่ใช้บริการอยู่แล้ว มีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการใช้งานคุณประโยชน์ของ A-Mobile Application และมีทัศนคติที่ดีมีความพึงพอใจในบริการเป็นอย่างมากซึ่งลูกค้ากลุ่มนี้จะมีอายุ ส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี รองลงมา มีอายุอยู่ในช่วง 21-30 ปี แต่ในส่วนลูกค้าที่ยังไม่ได้ใช้บริการพบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่ร้อยละ 90 ยังไม่รู้จักร A-Mobile Application ยังไม่ได้รับคำแนะนำและการประชาสัมพันธ์จากพนักงาน ไม่ทราบถึงคุณประโยชน์ ไม่รู้รายละเอียดขั้นตอนการสมัครใช้บริการ และรองลงมา เป็นเรื่องโทรศัพท์มือถือที่ไม่รองรับการใช้บริการ เป็นรุ่นปุ่มกด และไม่คอยสนใจเทคโนโลยี ซึ่งลูกค้ากลุ่มนี้มีอายุเฉลี่ยอยู่ที่ 54 ปี ซึ่งถ้ามีการเปรียบเทียบช่วงอายุของลูกค้า 2 กลุ่มนี้ แสดงให้เห็นว่าลูกค้าของธกส.ที่มีการใช้บริการอยู่แล้วมีอายุช่วงวัยทำงานมีความรู้ความเข้าใจในการใช้บริการมีความพึงพอใจในการได้ใช้บริการ และมีลูกค้าที่มีอายุเข้าสู่ผู้สูงอายุที่ยังไม่ได้ใช้บริการ และมีข้อจำกัดในการใช้บริการ ดังนั้นแนวทางแก้ไขปัญหาในเรื่องของการไม่สมัครใช้บริการ ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ การแนะนำ บริการ A-Mobile Application ให้มากกว่าเดิมให้รายละเอียดขั้นตอนการสมัครใช้และการใช้บริการให้มากขึ้น และเพิ่มช่องทางการแนะนำให้มากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นในสาขานาคาร์ นอกพื้นที่สาขานาคาร์ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่างๆ ที่จะเข้าถึงลูกค้าให้มากขึ้น โดยต้องเลือกกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่มีความต้องการใช้ A-Mobile Application เพื่อทำธุรกรรมทางการเงิน มีความพร้อมในการใช้บริการ เพื่อให้การประชาสัมพันธ์เกิดประสิทธิภาพและลูกค้าใช้บริการ A-Mobile Application มากขึ้น

อภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ข้อดี ข้อเสียและการประเมินงบประมาณของแนวทางในการแก้ปัญหา ประกอบกับข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าจัดทำงานวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยเห็นควรเลือกแนวทางการแก้ไขปัญหากการไม่ใช้ A-Mobile Application ของลูกค้าสาขาหนองกุลา โดยใช้หลักทฤษฎีการยอมรับ (Adoption Theory) เพื่อให้เกิดการรับรู้ก่อนเป็นอันดับแรกโดยใช้ร่วมกับแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดบริการส่วนประสมทางการตลาดบริการ (Marketing Mix 7P's) Promotion การประชาสัมพันธ์แนะนำคุณประโยชน์คุณค่าของ Product ที่ลูกค้าเป้าหมายจะได้รับโดยมีการดำเนินงาน ดังนี้

การประชาสัมพันธ์ แนะนำข้อมูล และการให้บริการรับสมัครการใช้บริการ A-Mobile กับ ลูกค้าเป้าหมายคือ กลุ่มเครือข่ายลูกค้า หัวหน้ากลุ่มลูกค้า แนวทางนี้มีข้อดี เป็นการประชาสัมพันธ์ไปที่กลุ่มลูกค้าที่เป็นลูกค้าเกษตรกรที่ใช้บริการสินเชื่อและเงินฝาก เป็นกลุ่มลูกค้าในกลุ่มวัยทำงาน มีความรู้ในการใช้โทรศัพท์ Smart Phone และมีความพร้อมที่จะใช้ Application Mobile Banking ที่จะทำให้เกิดความสะดวก มีมั่นใจในบริการมากขึ้น โดยเมื่อคนใกล้ชิดคนรู้จักได้เคยใช้บริการมาก่อน มีการแนะนำจากผู้นำในชุมชนลูกค้าเปิดใจ

รับฟังข้อมูลมากขึ้น ลูกค้าเกิดความรู้ความเข้าใจใน Application A-Mobile มากขึ้น สาขาได้ใช้ช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ A-Mobile มากขึ้นแม้จะมีพนักงานจำกัด และมีการใช้งบประมาณต่ำสุด ทำให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

จากการเก็บข้อมูลของงานวิจัย ทั้งแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ ลูกค้าธกส.สาขาหนองลูกกลุ่มที่ใช้บริการ A-Mobile Application และกลุ่มที่ไม่ใช้ A-Mobile Application พบว่า

เพื่อให้การบริการ A-Mobile Application เป็นบริการที่สนองความต้องการของลูกค้าสร้างความเชื่อถือและสร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้ลูกค้า ควรมีการจัดกลุ่มลูกค้านาคารในการประชาสัมพันธ์และแนะนำการให้บริการ อาทิ แบ่งตามอายุ ควรเป็นลูกค้าที่เป็นกลุ่มคนที่อยู่ในช่วงวัยทำงาน เป็นลูกค้าที่มีการติดต่อทำธุรกรรมเป็นประจำ และจัดให้มีการอบรมพนักงานที่เป็นผู้ให้บริการในการประชาสัมพันธ์แนะนำการให้บริการมีรูปแบบการแนะนำที่มีลำดับขั้นตอนที่จะทำให้ลูกค้าเข้าใจการให้บริการและเข้าใจขั้นตอนการสมัครใช้บริการข้อดี ของ A-Mobile Application และข้อควรระวังในการใช้บริการ มีการสื่อสารประชาสัมพันธ์แนะนำการใช้อย่างละเอียดให้กับหัวหน้ากลุ่มที่เป็นตัวแทนลูกค้า เพื่อเป็นตัวแทนของธนาคารที่จะช่วยประชาสัมพันธ์และแนะนำให้คนอื่นได้

ในการดำเนินงานของ ธ.ก.ส. มีรูปแบบการสื่อสารนโยบายและผลิตภัณฑ์ของธนาคารสู่ลูกค้าเกษตรกร ด้วยการอาศัยเครือข่ายลูกค้า ที่จัดตั้งเป็นกลุ่มดูแลกันเองภายในกลุ่มที่มีพื้นที่ใกล้เคียงกัน หมู่บ้านเดียวกันโดยมีการตั้งหัวหน้ากลุ่มเป็นผู้ประสานงานระหว่างธนาคารฯและสมาชิกของกลุ่ม ซึ่งนับว่าเป็น จุดแข็ง ของธ.ก.ส.ที่ทำให้เกิดความสำเร็จในงานและมาตรการต่างๆ ที่ผ่านมา อาทิ การลงทะเบียนผู้มีรายได้น้อย เป็นต้น ดังนั้นในการเลือกที่เหมาะสมที่สุดไม่ว่าจะเป็นการแก้ปัญหาและความเหมาะสมในเรื่องงบประมาณคือแนวทางการประชาสัมพันธ์ แนะนำข้อมูล และการให้บริการรับสมัครการให้บริการ A-Mobile Application ผ่าน กลุ่มเครือข่ายลูกค้า หัวหน้ากลุ่มลูกค้า แนวทางนี้มีข้อดี ที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจในบริการมากขึ้นเมื่อคนใกล้ชิดคนรู้จักได้เคยใช้บริการมาก่อน มีการแนะนำจากผู้นำในชุมชนลูกค้าเปิดใจรับฟังข้อมูลมากขึ้น ลูกค้าเกิดความรู้ความเข้าใจใน A-Mobile Application มากขึ้น สาขาได้ใช้ช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ A-Mobile Application มากขึ้น และมีการใช้งบประมาณต่ำสุด ทำให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด

เอกสารอ้างอิง

จันทิรา แซ่เตียว. พฤติกรรมการเลือกใช้แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์เคลื่อนที่และสมาร์ทโฟนสำหรับวัยกลางคน. 2559

ทรงธรรม คະติโร. แนวทางการพัฒนาการยอมรับให้บริการธนาคารออนไลน์ ในรูปแบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารแห่งประเทศไทย (ไทย) จำกัด (มหาชน). 2558.

มนัชนก บุญอุทัย. ธาณินท์ ศาศิลาและ พิชัย ทองดีเลิศ. <http://thesisavenue.blogspot.com/2008/09/marketing-mix-7ps.html>. 2561.

Rogers. อ้างอิงจาก จิระวัฒน์วงศ์สวัสดิวัฒน์. 2529.

Rogers and Shoemaker. *Adoption Process*. 1971.

นวัตกรรมเพื่อการจัดการผักตบชวาแบบบูรณาการร่วมกับชุมชน
เพื่อพัฒนาควานพะเยาอย่างยั่งยืน

Innovation to manage Water Hyacinths Integrated with the Community
for Sustainable Development of Kwan Phayao

ว่าที่ ร.ท.นิกรณ โปธาฤทธิ

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา

E-Mail: nikrotar@hotmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์คือ เพื่อศึกษาสภาพปัญหาผักตบชวาในควานพะเยาที่มีผลกระทบต่อชุมชน ศึกษานวัตกรรมในการจัดการผักตบชวาในควานพะเยาของชุมชน และพัฒนานวัตกรรมในการจัดการผักตบชวาในควานพะเยาแบบบูรณาการร่วมกับชุมชนเพื่อพัฒนาควานพะเยาอย่างยั่งยืน รูปแบบงานวิจัยเป็นงานวิจัยและพัฒนา เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่แบบสัมภาษณ์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้หลักการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๒๕ คน และกลุ่มหัตถกรรมผักตบชวาหมู่บ้านสันป่าม่วง จำนวน ๑๐ คน

ผลการวิจัยพบว่า

ด้านปัญหาผักตบชวาในควานพะเยามีผลกระทบต่อชุมชน พบว่า มีผลกระทบใน ด้านการประมง ด้านการท่องเที่ยว, ด้านการคมนาคมขนส่งทางน้ำ และด้านสิ่งแวดล้อม

ด้านนวัตกรรมในการจัดการผักตบชวาในควานพะเยาของชุมชน พบว่า หมู่บ้านสันป่าม่วงมีนวัตกรรมในการจัดการผักตบชวาทั้งที่ไม่มีรูปแบบหรือการสร้างออกมาเป็นนวัตกรรม คือ การนำมาทำปุ๋ยหมักโดยจะอาศัยหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องนำมากองไว้และชาวบ้านในชุมชนจะตัดมาทำปุ๋ย และการนำมาเผาทำลาย ส่วนการจัดการผักตบชวาที่มีการคิดค้นในรูปแบบ นวัตกรรมคือ การนำเอามาทำเป็นงานหัตถกรรมผักตบชวา โดยการนำเอาผักตบชวามาสานเป็นผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ซึ่งมีรูปแบบที่แตกต่างกันไปตามความต้องการของลูกค้าที่สั่ง และมีการร่วมกลุ่มกันในรูปแบบรัฐวิสาหกิจชุมชนในชื่อกลุ่มหัตถกรรมผักตบชวาตำบลสันป่าม่วงโดยได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐในการสร้างนวัตกรรมทั้งในด้านงบประมาณ ตลอดจนถึงวิทยากรที่อบรมในการสร้างผลิตภัณฑ์ให้กับกลุ่ม

ด้านการพัฒนานวัตกรรมในการจัดการผักตบชวาในควานพะเยาร่วมกับชุมชน พบว่า ตำบลสันป่าม่วงมีนวัตกรรมในการจัดการผักตบชวาที่มีรูปแบบเป็นนวัตกรรม คือ หัตถกรรมจากผักตบชวา และจากการผลิตงานหัตถกรรมผักตบชวาของกลุ่มพบว่าเกิดปัญหามีเศษผักตบชวาที่เหลือจากการสานเป็นจำนวนมากทำให้มีปัญหาขยะเกิดขึ้นภายในชุมชน กลุ่มจึงต้องการที่นำเอานวัตกรรมมาใช้ในการจัดการผักตบชวาดังกล่าวให้สามารถนำมาใช้ประโยชน์ ซึ่งจากการทดลองสร้างนวัตกรรมโดยปรับเอาโครงการสร้างกระดาษสา มาทำ

เป็นโครงการกระดาษผักตบชวา พบว่า สามารถนำเอาเศษผักตบชวามาพัฒนาเป็นกระดาษผักตบชวาได้ และจากการพัฒนานวัตกรรมดังกล่าวพบว่า สามารถแก้ไขปัญหของกลุ่มหัตถกรรมผักตบชวาท่าบลสันป่าม่วงได้

คำสำคัญ : นวัตกรรม, ผักตบชวา, กว๊านพะเยา

ABSTRACT

The study aimed to study the state of water hyacinth in the Kwan Phayao affecting communities and to investigate innovation in managing hyacinth in the Kwan Phayao of community and to develop an innovation in managing hyacinth integrated with communities for sustainable development of Kwan Phayao. The study was research and development. Instruments used was interview with 25 administrators and staff from the government sector and 10 water hyacinth handicraft group, Sanpamuang Village.

Finding were as follows:

Regarding problems caused by water hyacinth affecting the communities, it was found that fisheries, tourism, water transportation, and the environment were affected by water hyacinths.

Concerning the application of innovation, it was found in the Sanpamung village, the villagers use unformed innovation to manage water hyacinth using them as fertilizers collected by the government agencies and manage by burning. The use of formed innovation is by using water hyacinths to make a variety of handicrafts required by customers. Besides, the community enterprise in the name of Water Hyacinth Handicraft Group, Sanpamuang Sub-district has been formed supported by government agencies in creating innovations in terms of budgets as well as guest experts who train villager to create products for the group.

For the development of the innovation with the community, it was found that Sanpamung sub-district has its own formed innovation for managing water hyacinth that is crafts made from water hyacinth. The production of water hyacinth handicrafts caused problems to form water hyacinth remaining from the weaving, causing garbage problems in the community. Therefore, the group wanted to use the innovation to manage the hyacinth and utilize them. From the experiment to create innovation by adapting the mulberry paper project into a water hyacinth paper project, it was found that the remains of the hyacinth

can be made as hyacinth paper. Also, from the said innovation development, it was found that the problem of the Handicraft Group group was solved.

Keywords : Hyacinth, Innovation, Kwan Phayao

บทนำ

กว้านพะเยาเป็นบึงน้ำจืดขนาดใหญ่ ตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา กว้านพะเยาเป็นแหล่งน้ำในการใช้ประโยชน์ด้านเกษตรกรรม แหล่งเพาะพันธุ์ปลาน้ำจืดที่สำคัญทางภาคเหนือของประเทศ เป็นแหล่งน้ำดิบสำหรับการผลิต น้ำประปาเพื่อบริการประชาชนในตัวจังหวัดพะเยา เป็นแหล่งท่องเที่ยวพักผ่อนหย่อนใจของประชาชนทั่วไป และถือเป็นแหล่งรองรับน้ำเสียจากชุมชนทั้งภาคเกษตรกรรมและภาคบริการจึงส่งผลให้คุณภาพน้ำของกว้านพะเยาเสื่อมโทรมลง¹ ปัจจุบันคุณภาพน้ำในกว้านพะเยามีแนวโน้มที่จะเสื่อมโทรมเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากการ ขยายตัวของตัวเมือง การเพิ่มจำนวนประชากร ธุรกิจ ความหนาแน่นของชุมชน ระบบรวบรวม ระบบการบำบัดน้ำเสียที่ไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ หรือ ขาดการบำบัดน้ำเสียของชุมชน และการใช้สารเคมีในภาคเกษตรกรรม จากผลการวิเคราะห์คุณภาพน้ำพบว่าค่า บีโอดีโดยเฉลี่ย ที่สูงขึ้นทุกปี² ซึ่งชี้ให้เห็นถึงการปนเปื้อนของสารอินทรีย์ในน้ำ และมีธาตุอาหารต่าง ๆ ค่อนข้างสูงจึงเป็นผลให้เกิดปรากฏการณ์ยูโทรฟิเคชัน (Eutrophication) ซึ่งจะทำให้เกิดสาหร่ายหลายชนิดเกิดขึ้นรวมถึงวัชพืชที่เกิดขึ้นรอบกว้านพะเยา จากการสำรวจวัชพืชและพันธุ์ไม้น้ำที่แพร่กระจายในกว้านพะเยาพบว่ามีทั้งหมด ๓๓ ชนิด และการแพร่กระจายของวัชพืชที่เป็นปัญหามากที่สุด มีเนื้อที่มากกว่า ๒,๐๐๐ ไร่ คือ ผักตบชวา หรือ คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๕๘ เมื่อเทียบกับเนื้อที่ของกว้านพะเยาทั้งหมด³ ซึ่งปัญหาด้านระบบสาธารณสุขโรคพบวาระบบการระบายน้ำและระบบรวบรวมเพื่อการบำบัดน้ำเสียยังไม่ครอบคลุมถึงชุมชนโดยเฉพาะทางด้านใต้และตะวันออกที่ทิศทางของชุมชน ขยายตัวออกไปทำให้เกิดน้ำท่วมขังในบางบริเวณและสภาพแวดล้อมเสื่อมโทรมสาเหตุมาจาก ระบบเดิมที่มีอยู่ยังไม่ได้มาตรฐานและขาดงบประมาณในการจัดทำเพิ่มและบำรุงรักษาระบบที่มีอยู่⁴

¹ พงศ์เชษฐ พิชิตกุลและยนต์ มุสิก, **คุณภาพน้ำในกว้านพะเยา**, (กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๕๘), หน้า ๑๔๐-๑๔๖.

² กรมควบคุมมลพิษ, **สถานการณ์และประเด็นปัญหาด้านน้ำสุขอนามัยและการ สุขภาพ บพที่ ๓ สถานการณ์และประเด็นปัญหาสำคัญด้านอนามัย สิ่งแวดล้อม**, (แผนยุทธศาสตร์อนามัยสิ่งแวดล้อมแห่งชาติฉบับที่ ๑ พ.ศ. ๒๕๕๒-๒๕๕๔), มปป.

³ ศูนย์วิจัยและพัฒนาประมงน้ำจืดพะเยา, **“ข้อมูลการสำรวจพันธุ์ไม้น้ำใน กว้านพะเยาจังหวัดพะเยา”**, www.fisheries.go.th/ifphayao/web2/index.php?option=com_content&view=article&id=44&Itemid=85.

⁴ กรมโยธาธิการและผังเมือง, **สภาพการพัฒนาพื้นที่ชุมชนเมืองพะเยา โครงการ พันธมิตรเพื่อการพัฒนาตามผังเมือง**, (แผนงาน/โครงการพัฒนาตามผังเมือง : พะเยา, ๒๕๕๐), หน้า ๑-๒.

ปัจจุบันมีหน่วยงานที่ช่วยกันทำการจัดการผักตบชวาโดยใช้เครื่องจักรกลได้แก่ศูนย์วิจัยและพัฒนา ประมงน้ำจืดพะเยา สำนักงานโยธาธิการและผังเมืองพะเยา และองค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา แต่ทั้ง ๓ หน่วยงานยังมี ข้อจำกัดทั้งด้านเครื่องมือเครื่องจักรและงบประมาณ รวมถึงวิธีการในการบริหารจัดการ ผักตบชวา และวัชพืชที่นำขึ้นมาจากกว๊านพะเยาซึ่งยังไม่มีระบบการขนส่ง ทำลาย หรือนำไปใช้ประโยชน์อย่าง มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ในการป้องกันแก้ไขปัญหาผักตบชวาและวัชพืชควรมีวิธีการอื่นๆ ควบคู่กันไปด้วย เช่น การเพิ่ม ระบบบำบัดน้ำเสียเพื่อลดปริมาณธาตุอาหารและปริมาณสารอินทรีย์ที่จะลงสู่แหล่งน้ำ โดยเฉพาะการจัดการ น้ำเสียโดยการประยุกต์ใช้หลักการจัดการเทคโนโลยีสะอาดซึ่งเป็นการเน้นการป้องกัน มลพิษตั้งแต่ต้นกำเนิด มากกว่าการบำบัดที่ปลายท่อ ส่วนพื้นที่การเกษตรควรมุ่งเน้นด้านการจัดการการใช้ ที่ดินและการจัดการการเกษตรอย่างยั่งยืนตั้งแต่พื้นที่ต้นน้ำ⁵ ถึงแม้จะมีการบูรณาการในการพัฒนากว๊าน พะเยาเพื่อจัดการผักตบชวาจากทุกภาคส่วนแล้วก็ตามแต่ปัญหาผักตบชวาก็ยังไม่ได้รับการแก้ไขให้หมดไป เนื่องจากสภาพของชุมชนรอบกว๊านพะเยาส่วนใหญ่จะมีวิถีชีวิตที่ผูกพันกับกว๊านพะเยาทั้งในด้านการใช้น้ำ เพื่อการบริโภค, การประกอบอาชีพประมง, ตลอดจนการประกอบอาชีพในการผลิตสินค้าต่างๆ จากแหล่งน้ำนี้ รวมถึงผักตบชวาทัวด้วย แต่เนื่องจากผักตบชวาได้แพร่กระจายอย่างรวดเร็วส่งผลให้การประกอบอาชีพประมงไม่ สามารถทำได้เท่าที่ควร ก่อให้เกิดผลกระทบต่อรายได้ที่ลดลงของคนในชุมชนอย่างเป็นวงกว้างและยังทำให้น้ำ ในกว๊านพะเยาเกิดเน่าเสียระบบนิเวศในกว๊านได้เสื่อมโทรมลงเห็นอย่างมากรวมทั้งยังเป็นการบดบังทิวทัศน์ ของกว๊านพะเยาส่งผลให้นักท่องเที่ยวลดลงเป็นจำนวนมาก

จากสภาพปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาสภาพปัญหาของผักตบชวาในกว๊านพะเยาที่ ส่งผลกระทบต่อชุมชน โดยศึกษาจากนวัตกรรมของชุมชนในการจัดการผักตบชวาที่มีอยู่แล้ว และนำเอานวัตกรรมดังกล่าวไปพัฒนาสู่การบูรณาการร่วมกับชุมชนประกอบกับเป็นการพัฒนานวัตกรรมในการผลิต ผักตบชวาให้เกิดมูลค่า เพิ่มและสร้างรายได้ให้กับชุมชนหรือใช้ประโยชน์ในเชิงอุตสาหกรรมของชุมชนบริเวณ พื้นที่โดยรอบกว๊านพะเยาเพื่อพัฒนากว๊านพะเยาอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์การวิจัย

๑. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาผักตบชวาในกว๊านพะเยาที่มีผลกระทบต่อชุมชน
๒. เพื่อศึกษานวัตกรรมในการจัดการผักตบชวาในกว๊านพะเยาของชุมชน
๓. เพื่อพัฒนานวัตกรรมในการจัดการผักตบชวาในกว๊านพะเยาแบบบูรณาการร่วมกับชุมชนเพื่อพัฒนา กว๊านพะเยาอย่างยั่งยืน

⁵ ฌภัทร จักรวัฒนา, แหล่งกำเนิดมลพิษรอบกว๊านพะเยาและแนวทางในการป้องกันและลดมลพิษ, (วิทยาลัย พลังงานและสิ่งแวดล้อม: มหาวิทยาลัยพะเยา, ๒๕๕๖).

ขอบเขตการวิจัย

๑. ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้สนใจศึกษาในประเด็นดังต่อไปนี้

- ๑) แนวคิดเกี่ยวกับผักตบชวา และการจัดการผักตบชวา
- ๒) แนวคิดเกี่ยวกับนวัตกรรม
- ๓) แนวคิดเกี่ยวกับการบูรณาการและการมีส่วนร่วมของชุมชน
- ๔) สภาพปัญหาผักตบชวาในกว๊านพะเยาที่มีผลกระทบต่อชุมชน
- ๕) รูปแบบของนวัตกรรมของชุมชนที่ใช้ในการจัดการผักตบชวา
- ๖) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- ๗) บริบทพื้นที่

๒. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ในการศึกษาได้แก่ ชุมชนโดยรอบกว๊านพะเยาตำบลสันป่าม่วง อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ในการวิจัยครั้งนี้ ได้คัดเลือกหมู่บ้านสันป่าม่วง ตำบลสันป่าม่วง อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา เป็นการทำการวิจัย การวิจัยและพัฒนา (Research & Development) นวัตกรรมในการจัดการผักตบชวาแบบบูรณาการร่วมกับชุมชนเพื่อพัฒนากว๊านพะเยาอย่างยั่งยืน

๓. ขอบเขตด้านประชากร ประชากรในการศึกษาค้นคว้านี้ ประกอบด้วย

๑) ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พะเยา ศูนย์วิจัยประมงน้ำจืดพะเยา สำนักงานพาณิชย์จังหวัดพะเยา สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดพะเยา เทศบาลตำบลสันป่าม่วง จังหวัดพะเยา

๒) กลุ่มอาชีพที่ผลิตหัตถกรรมจากผักตบชวา หมู่บ้านสันป่าม่วง ตำบลสันป่าม่วง อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา จำนวน ๒ กลุ่ม

๔. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ประกอบด้วยตัวแทนของประชากรในการศึกษาจากองค์กรและกลุ่มดังกล่าวมาข้างต้น จำนวน ๓๕ คน

ระเบียบวิธีวิจัย

๑. รูปแบบการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) ซึ่งมีการพัฒนานวัตกรรมจากการจัดการผักตบชวาแบบบูรณาการร่วมกับชุมชนเพื่อพัฒนากว๊านพะเยาอย่างยั่งยืน และมีวิธีการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

๒. เครื่องมือในการวิจัย

ในการดำเนินงานวิจัย ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร งานวิจัย รายงานการประชุมที่เกี่ยวข้อง การลงพื้นที่ภาคสนาม เพื่อประชุมกลุ่มย่อย การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม และการ

สังเกตแบบมีส่วนร่วมโดยเข้าร่วมในกิจกรรมของกลุ่มหัตถกรรมผักตบชวา หมู่บ้านสันป่าม่วง โดยดำเนินการ และใช้เครื่องมือที่สำคัญ ได้แก่

๑) การสัมภาษณ์โดยใช้แบบสัมภาษณ์ซึ่งมุ่งเน้นในการสัมภาษณ์บุคคลที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน ภาครัฐในพื้นที่ศึกษาโดยเน้นสัมภาษณ์ด้านปัญหาของผักตบชวาในกว๊านพะเยา

๒) แนวคำถามประกอบการสนทนากลุ่ม เพื่อสนทนากลุ่มหัตถกรรมผักตบชวาโดยเน้นสนทนาด้าน การจัดการผักตบชวาของชุมชน

๓) ชุดปฏิบัติการสร้างนวัตกรรมในการจัดการผักตบชวาแบบบูรณาการร่วมกับชุมชนเพื่อพัฒนา กว๊านพะเยาอย่างยั่งยืน

๓. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้หลักการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ วิเคราะห์โดยการสรุปสาระสำคัญ การจัดประเภท หมวดหมู่ของข้อมูล การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล โดยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) ใน ๓ ประเด็นตามวัตถุประสงค์การวิจัย ประกอบด้วย

๑) วิเคราะห์ สภาพปัญหาผักตบชวาที่มีผลกระทบต่อชุมชน

๒) ศึกษานวัตกรรมในการจัดการผักตบชวาของชุมชน

๓) นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลมาจัดทำการพัฒนานวัตกรรมในการจัดการผักตบชวาแบบบูรณาการ ร่วมกับชุมชนเพื่อพัฒนากว๊านพะเยาอย่างยั่งยืน

ทั้งนี้ ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้เชื่อมโยงกับ แนวคิดนวัตกรรมในการจัดการผักตบชวาแบบบูรณาการ ร่วมกับชุมชนเพื่อพัฒนากว๊านพะเยาอย่างยั่งยืน และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนบริบทของทั้งสามพื้นที่ มา เป็นแนวทางในการวิเคราะห์โดยคำนึงถึงบริบทและสภาพแวดล้อมของชุมชน โดยการวิเคราะห์ข้อมูลจะ กระทำในระหว่างเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และการวิเคราะห์หลังจากเสร็จสิ้นการเก็บ ข้อมูล

อภิปรายผล

ผลการวิจัยเรื่อง นวัตกรรมในการจัดการผักตบชวาแบบบูรณาการร่วมกับชุมชนเพื่อพัฒนากว๊านพะเยา อย่างยั่งยืน สรุปผลได้ดังนี้

๑. ปัญหาผักตบชวาในกว๊านพะเยามีผลกระทบต่อชุมชนในด้านต่างๆ คือ

๑.๑ ด้านการประมง

๑.๒ ด้านการท่องเที่ยว

๑.๓ ด้านการคมนาคมขนส่งทางน้ำ

๑.๔ ด้านสิ่งแวดล้อม

๒. นวัตกรรมในการจัดการผักตบชวาในกว๊านพะเยาของชุมชน

ชุมชนสันป่าม่วงมีนวัตกรรมในการจัดการผักตบชวาสร้างออกมาเป็นนวัตกรรม ได้แก่ การนำมาทำปุ๋ยหมักโดยจะอาศัยหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องนำมากองไว้และชาวบ้านในชุมชนจะตัดมาทำปุ๋ย และการนำมาเผาทำลาย ส่วนการจัดการผักตบชวาที่มีลักษณะโดดเด่นเป็นนวัตกรรมของชุมชน คือ การนำเอามาทำเป็นงานหัตถกรรมผักตบชวา โดยการนำเอาผักตบชวามาสานเป็นผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ คือ กระเป๋า ตะกร้า และเป้ ส่วนผลิตภัณฑ์รองคือ กรอบรูป หมวก รองเท้า ของชำร่วย และโคมไฟ ซึ่งมีรูปแบบที่ต่างกันไปตามความต้องการของลูกค้าที่สั่งมา ซึ่งชุมชนจะมีการร่วมกลุ่มกันในรูปแบบรัฐวิสาหกิจชุมชนในชื่อกลุ่มหัตถกรรมผักตบชวาตำบลสันป่าม่วงโดยได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐในการสร้างนวัตกรรมทั้งในด้านงบประมาณ ตลอดจนถึงวิทยากรที่อบรมในการสร้างผลิตภัณฑ์ให้กับกลุ่ม

การผลิตนวัตกรรมของชุมชนมีกระบวนการดังนี้ วัสดุที่ใช้ในการผลิตจากผักตบชวาโดยปกติใช้ก้านใบของผักตบชวาที่มีขนาดและอายุพอเหมาะ การจัดเตรียมก้านผักตบชวาเพื่อจัดทำผลิตภัณฑ์แบบต่าง ๆ นั้น มีวิธีการที่คล้ายคลึงกัน มีข้อแตกต่างกันบ้างขึ้นอยู่กับรูปแบบของผลิตภัณฑ์ที่ต้องการซึ่งมีขั้นตอนใหญ่ๆ ๕ ขั้นตอน ดังนี้

๑. การทำให้แห้ง

การเตรียมก้านผักตบชวาเพื่อจัดทำผลิตภัณฑ์มีขั้นตอนดังนี้

- การเลือกลำต้นควรเลือกต้นที่ผิวไม่มีตำหนิหรือบดงอมีขนาดความยาวประมาณ ๘๐ - ๑๐๐ เซนติเมตร เพื่อความสะดวกในการจัดทำถ้าสั้นเกินไปการจัดทำผลิตภัณฑ์จะมีรอยต่อมากไม่สวยงาม อายุของก้านผักตบชวาก็มีผลมากถ้าเป็นต้นแก่ก้านใบมีสีเขียวสดเมื่อทำแห้งแล้วจะเป็นสีน้ำตาลแก่ แต่ถ้าเป็นต้นอ่อนขณะสตะเป็นสีเขียวตองอ่อนปลายโคนใบขาวเมื่อทำแห้งแล้วจะเป็นสีนวล

- การตัดลำต้นควรตัดจากปลายโคนถึงใบได้ก้านยาวสำหรับการทำความสะอาด เมื่อตัดผักตบชวาจะมีเศษดินโคลนติดมาด้วย ควรล้างทำความสะอาดให้หมด

- นำผักตบชวาผ่าซีกภายหลังล้างทำความสะอาดแล้ว โดยแบ่ง ๒ ส่วน ตามความยาวต้องผ่ากลางต้นจากโคนไปหาปลาย

- การทำให้แห้งการตากแดดเป็นวิธีการที่สะดวกและประหยัดโดยวางผักตบชวาตามแนวนอนใช้ไม้ไผ่หนุนทั้ง ๒ ด้านเพื่อไม่ให้ผักตบชวาเปื้อนดิน คอยกลับให้ถูกแดดสม่ำเสมอจนกว่าจะแห้งสนิทหรือใช้วิธีอบไอน้ำหรืออบความร้อนช่วยได้ในกรณีไม่มีแสงแดด

๒. การย้อมสี

การทำผลิตภัณฑ์จากผักตบชวาแบบต้องการเพิ่มสีสันสร้างความสวยงามไปจากธรรมชาติสามารถทำได้โดยการฟอกสีและการย้อมสี ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้การย้อมสีเพื่อให้วัสดุทำผลิตภัณฑ์ผักตบชวามีสีสันตามความต้องการ สีที่ใช้เฉพาะผักตบชวา คือ สีเบสิคที่มีขายตามท้องตลาด เช่น สีตราหัวช้าง ตรากิเลน เป็นต้น ใช้สี ๒๕ - ๕๐ กรัม ละลายน้ำร้อนพอประมาณจนละลายสีแล้วมาผสมน้ำ ๓๐ ลิตร

๓. การรมควัน

ผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ที่ทำมาจากผักตบชวาถ้าถูกความร้อนหรือลวกน้ำจะทำให้เกิดเชื้อราได้ ทำให้ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพไม่เหมาะสมกับการใช้สอยหรือจำหน่าย ดังนั้นก่อนที่จะนำผักตบชวามาทำเป็นผลิตภัณฑ์ จะต้องมีการป้องกันการเกิดเชื้อราเสียก่อน วิธีการก็คือ การรมควันด้วยกำมะถัน โดยการนำเอาผักตบชวาที่ตากแห้งแล้วไปอบในตู้ที่มีเตาถ่านติดไฟอ่อนๆ แล้วโรยกำมะถันลงบนเตาจะทำให้เกิดกำมะถันเกิดควันผักตบชวาโดยจะทำการอบประมาณ ๒ - ๓ วัน จะทำให้เป็นการป้องกันเชื้อราได้ ผลดีและเมื่อทำเป็นรูปผลิตภัณฑ์แล้วควรจะนำมาอบอีกครั้งหนึ่งเพื่อป้องกันเชื้อราก่อนออกจำหน่าย

๔. การรีดผักตบชวา

เป็นการทำเส้นผักตบที่ผ่านกรรมวิธีการทำให้แห้งแล้วมาให้เรียบแบนเพื่อต่อการจักสานเป็นรูปแบบผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ โดยใช้เครื่องรีดซึ่งมีลูกกลิ้งทรงกระบอก ๒ ลูก ชิดัน กรณีที่ไม่มีเครื่องรีดใช้ริมโต๊ะโดยวิธีจับเส้นผักตบชวาทั้งสองมือจับปลายสองข้างแล้วแนบที่สันโต๊ะดึงไปดึงมาจนผักตบชวาแบบเรียบ

๕. การเลียด

เป็นการทำเส้นผักตบชวาที่ผ่านการรีดมาแล้วตัดขอบให้เส้นผักตบชวามีขนาดสม่ำเสมอได้ตามความกว้างของเส้นผักตบชวาตามความต้องการเพื่อให้การประดิษฐ์ผลิตภัณฑ์สะดวกและมีความสวยงามในกรณีที่ไม่มีเครื่องเลียดสามารถใช้มีดหรือกรรไกรตัดขอบเส้นผักตบชวาตามความยาวขนาดที่ต้องการ

การพัฒนานวัตกรรมในการจัดการผักตบชวาในกวันพะเยาร่วมกับชุมชน พบว่า ตำบลสันป่าม่วงมีนวัตกรรมในการจัดการผักตบชวาที่มีรูปแบบเป็นนวัตกรรม คือ หัตถกรรมจากผักตบชวา และจากการผลิตงานหัตถกรรมผักตบชวาของกลุ่มพบว่าเกิดปัญหาพิเศษผักตบชวาที่เหลือจากการสานเป็นจำนวนมากทำให้มีปัญหาขยะเกิดขึ้นภายในชุมชน กลุ่มจึงต้องการที่นำเอานวัตกรรมมาใช้ในการจัดการผักตบชวาดังกล่าวให้สามารถนำมาใช้ประโยชน์ ซึ่งจากการทดลองสร้างนวัตกรรมโดยปรับเอาโครงการการสร้างกระดาษสามาเป็นโครงการกระดาษผักตบชวา พบว่าสามารถนำเอาเศษผักตบชวามาพัฒนาเป็นกระดาษผักตบชวาได้ และจากการพัฒนานวัตกรรมดังกล่าวพบว่า สามารถแก้ไขปัญหากลุ่มหัตถกรรมผักตบชวาตำบลสันป่าม่วงได้

การพัฒนานวัตกรรมในการจัดการผักตบชวาในกวันพะเยาร่วมกับชุมชนมีกระบวนการ ดังนี้

๑. การวิเคราะห์ SWOT Analysis ของกลุ่มหัตถกรรมผักตบชวาชุมชนสันป่าม่วง

จากการศึกษากลุ่มหัตถกรรมผักตบชวาชุมชนสันป่าม่วง เพื่อใช้ในการออกแบบพัฒนานวัตกรรมในการจัดการผักตบชวาร่วมกับชุมชน โดยได้ใช้เครื่องมือ SWOT Analysis ในการวิเคราะห์เพื่อหาจุดแข็ง (Strengths) จุดอ่อน (Weaknesses) โอกาส (Opportunities) และข้อจำกัด (Threats) ทั้งในด้านการบริหารจัดการ การผลิต การตลาด และการเงิน

๒. การลงพื้นที่เพื่อสนทนากลุ่มโดยศึกษาบริบทที่เกิดขึ้นจริงจากกลุ่มประชากร

ในการลงพื้นที่เพื่อสนทนากลุ่มผู้วิจัยได้ นำเสนอแนวคิดและกระบวนการในการสร้างนวัตกรรมต้นแบบในการจัดการผักตบชวาร่วมกันกับกลุ่มหัตถกรรมผักตบชวา หมู่บ้านสันป่าม่วง อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา โดยศึกษาสอบถามถึงความต้องการที่แท้จริงของกลุ่ม ฯ เพื่อพัฒนานวัตกรรมร่วมกันแบบ

บูรณาการ ซึ่งพบว่ากลุ่มหัตถกรรมผักตบชวามีความต้องการในการพัฒนานวัตกรรมจากเศษผักตบชวาที่เหลือจากงานหัตถกรรมซึ่งได้กลายเป็นปัญหาขยะให้กับชุมชน ชาวบ้านเคยทดลองนำไปใช้ประโยชน์ เช่น นำไปทำปุ๋ย นำไปทำเชื้อเพลิง เป็นต้น แต่ก็ยังแก้ไขปัญหาไม่ได้เนื่องจากขาดกระบวนการในการนำไปใช้ที่ชัดเจนเป็นรูปธรรม

๓. การนำเสนอแนวคิด และการพัฒนานวัตกรรมต้นแบบในการจัดการผักตบชวาร่วมกันกับกลุ่มหัตถกรรมผักตบชวา หมู่บ้านสันป่าม่วง อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา

จากสภาพปัญหาที่ได้จากการลงพื้นที่เพื่อสนทนากลุ่มโดยศึกษาบริบทที่เกิดขึ้นจริงจากกลุ่มประชากร ผู้วิจัยได้ทำการเก็บตัวอย่างเศษผักตบชวาโดยให้ชาวบ้านทุกหลังคาที่เป็นสมาชิกของกลุ่มหัตถกรรมผักตบชวา หมู่บ้านสันป่าม่วง เก็บรวบรวมเศษผักตบชวาดังกล่าวทุกวันเป็นเวลา ๑ อาทิตย์ พบว่า มีเศษผักตบชวาที่ไม่ใช่จากการผลิตไม่น้อยกว่า ๑๐๐ กิโลกรัม/วัน ซึ่งถือว่ามียังมีจำนวนมากตามที่กลุ่ม ฯ ได้ระบุว่าสร้างปัญหาให้กับสมาชิกของกลุ่ม ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาค้นคว้าข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการเศษผักตบชวาที่เหลือจากการผลิตจากเอกสาร ตำรา สื่อออนไลน์ ตลอดจนจนถึงการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับสมาชิกกลุ่มหัตถกรรมผักตบชวา หมู่บ้านสันป่าม่วง พบว่า ก้านใบผักตบชวามีเยื่อที่สามารถนำมาทำเยื่อกระดาษได้ กลุ่มหัตถกรรมผักตบชวาเองก็เคยมีแนวคิดที่จะนำเศษผักตบชวาดังกล่าวไปผลิตเป็นกระดาษผักตบชวาโดยได้สอบถามจากผู้ที่มีความรู้ในการทำกระดาษสาซึ่งให้ความเห็นว่าน่าจะสามารถทำได้แต่ยังไม่เคยทดลองทำดู ซึ่งหากทดลองต้องอาศัยการศึกษาข้อมูลและใช้เวลานานกลุ่มจึงไม่ได้ดำเนินการในเรื่องนี้ต่อ จากข้อมูลดังกล่าวผู้วิจัยจึงได้ร่วมกับนางเบญจวรรณ กำซ้อน ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านร่องป่อ และครูสอนวิทยาศาสตร์ซึ่งเป็นผู้ที่มีความรู้ในเรื่องของการทำกระดาษสาทดลองนำเอาเศษผักตบชวาดังกล่าวมาพัฒนาเป็นนวัตกรรมภายใต้ชื่อ ผลิตภัณฑ์กระดาษผักตบชวาหมู่บ้านสันป่าม่วง และนำเสนอโครงการงานดังกล่าวให้กับกลุ่มหัตถกรรมผักตบชวา หมู่บ้านสันป่าม่วง ร่วมกันพิจารณาและปรับปรุงแก้ไขก่อนเริ่มการทดลองสร้างนวัตกรรมต่อไป

๔. ขั้นตอนในการทำกระดาษผักตบชวา

๔.๑ การเตรียมวัสดุดิบ

- เตรียมเศษผักตบชวาที่เหลือจากการผลิต นำมาหั่นให้มีชิ้นเล็กประมาณ ๑ เซนติเมตร และนำไปแช่ในน้ำเปล่าทิ้งไว้ ๑ คืน

๔.๒ การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ ประกอบด้วย

- หม้อต้มเศษผักตบชวา
- เตาสำหรับต้มเศษผักตบชวา
- โซดาไฟ
- แม่พิมพ์สำหรับทำกระดาษ
- สีย้อมผ้า
- เครื่องปั่นผลไม้
- กะละมังขนาดกลาง

๔.๓ การทำกระดาษผักตบชวา

- นำเศษผักตบชวาที่แช่น้ำไว้ ซึ่งให้ได้จำนวน ๒ กิโลกรัม นำไปต้มกับน้ำเปล่า ๗ ลิตร เติมโซดาไฟ ๑๕ - ๒๐ % ลงในน้ำ ต้มเศษผักตบชวาให้เปื่อย ใช้เวลาต้ม ๒ ชั่วโมง
- นำเศษผักตบชวาขึ้นจากน้ำล้างให้สะอาด คัดแยกส่วนที่ไม่เปื่อยทิ้ง
- ละลายสีย้อมผ้าลงในโถปั่น ปั่น ๑ รอบ ประมาณ ๑๕ วินาที
- นำเศษผักตบชวาที่ล้างสะอาดและคัดแยกกากออกแล้วประมาณ ๑ กำมือปั่นผสมกับสีย้อมผ้าในโถปั่น ประมาณ ๑ นาที
- นำไปเทบนใส่กะละมัง กวนให้ส่วนผสมเข้ากัน แล้วนำแม่พิมพ์ที่เตรียมไว้มาซ้อนกระดาษผักตบชวาขึ้น ใช้มือเกลี่ยให้เสมอกัน
- นำไปผึ่งลมให้แห้ง ๒ วัน แล้วจึงค่อยๆ ลอกกระดาษผักตบชวาออกจากแม่พิมพ์
- นำกระดาษผักตบชวาที่ได้ไปแปรรูปผลิตเป็นผลิตภัณฑ์จากกระดาษผักตบชวา

๕. ขั้นตอนทดลองสร้างนวัตกรรมต้นแบบในการผลิตผลิตภัณฑ์กระดาษผักตบชวาหมู่บ้านสันป่าม่วง

สำหรับขั้นตอนในการทดลองสร้างนวัตกรรมเพื่อเป็นต้นแบบในการผลิตผลิตภัณฑ์กระดาษผักตบชวาหมู่บ้านสันป่าม่วง ผู้วิจัยได้ทดลองสร้างนวัตกรรมต้นแบบตามโครงการที่ได้ทำไว้ โดยทำการทดลองทั้งหมด ๔ ครั้ง พบว่า ตัวแปรที่ใช้ควบคุมเนื้อกระดาษได้แก่โซดาไฟการเพิ่มหรือลดปริมาณโซดาไฟส่งผลให้เนื้อกระดาษมีลักษณะเรียบหรือขรุขระ ส่วนตัวแปรควบคุมสีของกระดาษได้แก่สารฟอกขาวหรือสีย้อมผ้า

๖. ขั้นตอนการถ่ายทอดนวัตกรรมในการผลิตผลิตภัณฑ์กระดาษผักตบชวาไปใช้กลุ่มหัตถกรรมหมู่บ้านสันป่าม่วง

จากการทดลองนวัตกรรมต้นแบบจนสามารถใช้ได้แล้ว ผู้วิจัยจึงได้นำเอานวัตกรรมที่ได้ไปใช้กับกลุ่มเป้าหมาย คือกลุ่มหัตถกรรมของหมู่บ้านสันป่าม่วง จำนวน ๒ กลุ่ม โดยมีขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ สร้างความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมให้กับสมาชิกของกลุ่ม โดยได้อธิบายถึงผลประโยชน์ของนวัตกรรมผลิตภัณฑ์กระดาษผักตบชวา รวมถึงข้อจำกัดของนวัตกรรม เพื่อสร้างกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันตลอดจนสร้างการยอมรับในตัวนวัตกรรมด้วย

ขั้นตอนที่ ๒ ขั้นการจูงใจ ในขั้นนี้ผู้วิจัยต้องการให้กลุ่มทั้งสองกลุ่มได้สนใจในตัวนวัตกรรมโดยอธิบายถึงความคุ้มค่าในการผลิตกระดาษจากผักตบชวา เพราะสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้จริงรวมถึงเป็นช่องทางหนึ่งที่จะสามารถพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่มีอยู่แล้วให้มีความหลากหลายขึ้นไป และยังเป็นการสร้างรายได้อีกทางหนึ่งด้วยโดยขั้นตอนนี้เน้นการสร้างแรงจูงใจให้กับสมาชิกกลุ่ม มีความต้องการในตัวนวัตกรรมที่พัฒนาขึ้นมา

ขั้นตอนที่ ๓ ขั้นการตัดสินใจ เมื่อกลุ่มหัตถกรรมผักตบชวามีการยอมรับในตัวนวัตกรรมดังกล่าวแล้ว จึงได้เปิดโอกาสให้สมาชิกของแต่ละกลุ่มตัดสินใจที่จะทดลองใช้นวัตกรรม เมื่อมีการตัดสินใจที่จะใช้นวัตกรรมแล้ว ผู้วิจัยกับประธานกลุ่มและคณะกรรมการบริหารกลุ่มจึงทำการตกลงเลือกสถานที่วัน เวลา ที่จะถ่ายทอดนวัตกรรมดังกล่าวในให้กับสมาชิกกลุ่ม

ขั้นตอนที่ ๔ ขั้นการยอมรับ ในขั้นตอนนี้ผู้วิจัยร่วมกับวิทยากรที่ทำการทดลองพัฒนานวัตกรรมร่วมกันจะถ่ายทอดองค์ความรู้ในการผลิตกระดาษจากผักตบชวา รายละเอียดของโครงการที่ได้ทำไว้ ตลอดจนจนถึงการลงมือปฏิบัติร่วมกันเพื่อให้สมาชิกของกลุ่มสามารถที่จะผลิตกระดาษจากผักตบชวาได้เองรวมถึงจะได้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการทำเพื่อที่จะหาแนวทางในการแก้ไขที่ถูกต้องร่วมกัน

ขั้นตอนที่ ๕ ขั้นนำ เมื่อสมาชิกของกลุ่มสามารถที่จะผลิตกระดาษจากผักตบชวาได้แล้ว ก็นำเอากระดาษดังกล่าวไปลองสร้างผลิตภัณฑ์ที่ตนเองมีความถนัด เช่น ถูกระดาษผักตบชวา กระดาษห่อของขวัญ ของชำร่วย เป็นต้น

ขั้นตอนที่ ๖ ขั้นการยืนยัน ในขั้นนี้ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์สมาชิกในกลุ่มหลังจากที่ทดลองนำเอานวัตกรรมที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นว่าสามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้จริงหรือไม่ และนวัตกรรมดังกล่าวเป็นประโยชน์กับชุมชนหรือไม่ และมีปัญหาอะไรที่จะต้องแก้ไขเกี่ยวกับนวัตกรรมดังกล่าว

ข้อเสนอแนะ

๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

๑. หน่วยงานภาครัฐที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดการผักตบชวาควรร่วมกับกลุ่มหัตถกรรมผักตบชวาหมู่บ้านสันป่าม่วงในการพัฒนาผลิตภัณฑ์กระดาษผักตบชวาให้มีรูปแบบของผลิตภัณฑ์ที่น่าสนใจ และมีความหลากหลายสามารถนำไปแปรรูปเป็นผลิตภัณฑ์ที่ใช้ประโยชน์ได้หลากหลาย โดยให้การสนับสนุนด้านงบประมาณ และวิทยากรเพื่อให้ความรู้แก่กลุ่มหัตถกรรมผักตบชวาและควรบรรจุไว้ในแผนจัดทำคำของบประมาณของหน่วยงานเป็นประจำทุกปี

๒. หน่วยงานภาครัฐควรร่วมกับกลุ่มหัตถกรรมผักตบชวาหมู่บ้านสันป่าม่วงเพื่อเป็นวิทยากรให้ความรู้กับกลุ่มหัตถกรรมผักตบชวาในพื้นที่ใกล้เคียงเพื่อจะได้มีการจัดการผักตบชวาในพื้นที่ต่างๆ รอบกว้านอย่างบูรณาการร่วมกันทุกภาคส่วนอย่างเป็นรูปธรรม

๓. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมีการจัดเวทีเพื่อจัดแข่งขันผลิตภัณฑ์ที่ทำจากกระดาษผักตบชวาเพื่อเป็นการสร้างมูลค่าให้กับผลิตภัณฑ์รวมถึงสนับสนุนให้เป็นสินค้า OTOP ของหมู่บ้านด้วย

๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะเชิงสาธารณะ

๑. ควรมีการนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่ทำจากกระดาษผักตบชวาให้เป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลายทั้งทางด้านสื่อออนไลน์ รวมถึงการนำเสนอผลิตภัณฑ์ร่วมกับหน่วยงานราชการหรือเอกชนเป็นประจำทุก ๆ ปี

๒. ควรมีการส่งผลิตภัณฑ์จากกระดาษผักตบชวาเข้าร่วมการแข่งขันทั้งในจังหวัด หรือต่างจังหวัดเพื่อเป็นการสร้างคุณค่าให้กับผลิตภัณฑ์

๓. ควรมีการออกแบบผลิตภัณฑ์ร่วมกับกลุ่มหัตถกรรมในพื้นที่ใกล้เคียงหรือพื้นที่อื่นๆ เพื่อให้เกิดแนวคิดในสร้างผลิตภัณฑ์ให้มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น

๕.๓.๓ ข้อเสนอแนะด้านวิชาการ

๑. ในการพัฒนาหรือปรับปรุงผลิตภัณฑ์กระดาษผักตบชวาควรมีการศึกษาวิจัยทุกครั้ง เพื่อให้มีข้อมูลในการนำไปใช้ในครั้งต่อไป

๒. ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์กระดาษผักตบชวาในครั้งต่อไปควรมีการร่วมมือกันหลายๆ หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนเพื่อให้ได้กระบวนการผลิตที่รวดเร็วและได้ผลิตภัณฑ์ที่สวยงามเป็นที่ต้องการของตลาดซึ่งจะเป็นประโยชน์กับกลุ่มต่อไป

๓. ควรมีการศึกษาข้อมูลในเรื่องการผลิตกระดาษจากผักตบชวาจากงานวิจัย สื่อออนไลน์ หรือ การศึกษาดูงานเป็นประจำเพราะได้นำมาปรับปรุงแก้ไขผลิตภัณฑ์ของกลุ่มได้

๕.๓.๔ ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

๑. ในการทำวิจัยครั้งต่อไป ควรให้หน่วยงานภาครัฐเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการพัฒนานวัตกรรมร่วมกับชุมชนในทุกขั้นตอน เพราะจะเกิดกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันจนสามารถจัดการปัญหาผักตบชวาแบบบูรณาการร่วมกับในชุมชนได้อย่างยั่งยืน

๒. ในการทำวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการจัดเก็บข้อมูลจากกลุ่มหัตถกรรมในพื้นที่ใกล้เคียงด้วยเพื่อนำมาเปรียบเทียบถึงปัญหาของกลุ่มต่างๆ อันจะนำไปสู่การสร้างนวัตกรรมร่วมกันของคนในชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๓. การวิจัยครั้งต่อไปควรมีงบประมาณไว้สนับสนุนกลุ่มหัตถกรรมผักตบชวาเพื่อจะได้ใช้ในการสร้างผลิตภัณฑ์ รวมถึงเป็นการช่วยให้กลุ่มมีงบประมาณในการคิดค้นรูปแบบผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ที่แตกต่างจากผลิตภัณฑ์เดิม

เอกสารอ้างอิง

กรมควบคุมมลพิษ. สถานการณ์และประเด็นปัญหาด้านน้ำสุขอนามัยและการ สุขภาพล บทที่ ๓ สถานการณ์และประเด็นปัญหาสำคัญด้านอนามัย สิ่งแวดล้อม. แผนยุทธศาสตร์อนามัยสิ่งแวดล้อมแห่งชาติฉบับที่ ๑ พ.ศ. ๒๕๕๒- ๒๕๕๔. มปป.

กรมโยธาธิการและผังเมือง. สภาพการพัฒนาพื้นที่ชุมชนเมืองพะเยา โครงการ พันธมิตรเพื่อการพัฒนาตามผังเมือง. แผนงาน/โครงการพัฒนาตามผังเมือง : พะเยา. ๒๕๕๐.

ณภัทร จักรวัฒนา. แหล่งกำเนิดมลพิษรอบกว๊านพะเยาและแนวทางในการป้องกันและลดมลพิษ. วิทยาลัยพลังงานและสิ่งแวดล้อม: มหาวิทยาลัยพะเยา. ๒๕๕๖.

พงศ์เชษฐ พิชิตกุลและยนต์ มุสิก. คุณภาพน้ำในกว๊านพะเยา. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ๒๕๕๘.

ไทยรัฐออนไลน์. ผักตบชวา. <http://www.thairath. co.th/content/415025>. ๘ เมษายน ๒๕๕๗

ศูนย์วิจัยและพัฒนาประมงน้ำจืดพะเยา. ข้อมูลการสำรวจพันธุ์ไม้น้ำใน กว๊านพะเยาจังหวัดพะเยา.

[www.fisheries.go.th/ifphayao/web2/ndex.php?option=com_content&view=article
&id=44&Itemid=85.](http://www.fisheries.go.th/ifphayao/web2/ndex.php?option=com_content&view=article&id=44&Itemid=85)

การส่งเสริมการเขียนภาษาอังกฤษเชิงสร้างสรรค์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4
โดยใช้กิจกรรมการเขียนสร้างสรรค์ผ่านเฟซบุ๊ก
Promoting English Creative Writing of Mathayomsuksa 4 Students
through Facebook-Enhanced Creative Writing Activities

บัญชาการ วงษ์ธรรม¹

วิทยาลัยครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

E-mail: 615161030025@dpu.ac.th

สุดคณิง นฤพนธ์จิรกุล²

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

E-mail: skanung@dpu.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงทดลองนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความสามารถในการเขียนภาษาอังกฤษเชิงสร้างสรรค์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 โดยใช้กิจกรรมการเขียนสร้างสรรค์ผ่านเฟซบุ๊ก 2) ศึกษาพัฒนาการความสามารถในการเขียนภาษาอังกฤษเชิงสร้างสรรค์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 โดยใช้กิจกรรมการเขียนสร้างสรรค์ผ่านเฟซบุ๊ก และ 3) ศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อกิจกรรมการเขียนสร้างสรรค์ผ่านเฟซบุ๊ก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนอาชีพ “สุนทรวิธานุกูล” ที่เรียนในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2562 จำนวน 20 คน ได้มาโดยการเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แก่ 1) แผนการจัดการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการเขียนภาษาอังกฤษเชิงสร้างสรรค์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 โดยใช้กิจกรรมการเขียนสร้างสรรค์ผ่านเฟซบุ๊ก 2) แบบทดสอบความสามารถในการเขียนภาษาอังกฤษเชิงสร้างสรรค์ 3) แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อกิจกรรมการเขียนสร้างสรรค์ผ่านเฟซบุ๊ก วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติ t-test แบบ paired samples และคะแนนเพิ่มสัมพัทธ์

ผลการวิจัยพบว่า 1) ความสามารถในการเขียนภาษาอังกฤษเชิงสร้างสรรค์หลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($t = 12.918$, $sig = 0.000$) 2) คะแนนความสามารถในการเขียน

¹ นักศึกษาหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน วิทยาลัยครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต Email: 615161030025@dpu.ac.th

² หัวหน้าหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารธุรกิจ (นานาชาติ) คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต Email: skanung@dpu.ac.th

ภาษาอังกฤษเชิงสร้างสรรค์ของนักเรียนทุกคนสูงขึ้น และ 3) ความพึงพอใจที่มีต่อกิจกรรมการเขียนสร้างสรรค์ผ่านเฟซบุ๊กของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ภาพรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.10, S.D. = 0.93)

คำสำคัญ: ความสามารถในการเขียนภาษาอังกฤษเชิงสร้างสรรค์, กิจกรรมการเขียนสร้างสรรค์ผ่านเฟซบุ๊ก

ABSTRACT

This experimental research aimed to 1) study English creative writing ability of Mathayomsuksa 4 students by using Facebook-enhanced creative writing activities, 2) explore development of English creative writing ability of Mathayomsuksa 4 students by using Facebook-enhanced creative writing activities, and 3) study the students' satisfaction level towards Facebook-enhanced creative writing activities. The samples were 20 Mathayomsuksa 4 students of Phachi Soontorn Vitthayanugul School studying in the second semester of the academic year 2019. They were selected by a purposive sampling method. The instruments for collecting data were 1) lesson plans for promoting English creative writing of Mathayomsuksa 4 students through Facebook-enhanced creative writing activities, 2) English creative writing test, and 3) the questionnaire on the students' satisfaction towards Facebook-enhanced creative writing activities. The data were analyzed by percentage, mean scores, standard deviation, paired samples t-test, and relative gain score.

The research results were found as follows: 1) the posttest scores of the students' English creative writing ability were found to be significantly higher than the pretest scores at .05 level ($t = 12.918$, $sig = 0.000$), 2) English creative writing ability scores of all students were higher, and 3) the students' satisfaction towards Facebook-enhanced creative writing activities as a whole was at a high level (\bar{X} = 4.10, S.D. = 0.93).

Keywords: English creative writing ability, Facebook-enhanced creative writing activities

บทนำ

ในสังคมยุคโลกาภิวัตน์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกันจากทั่วทุกมุมโลก ภาษาอังกฤษเข้ามามีบทบาทอย่างมากในการติดต่อสื่อสาร ในปัจจุบันภาษาอังกฤษได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อประเทศไทย ผู้ที่มีความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษย่อมมีโอกาสในการเลือกประกอบอาชีพที่เป็นที่ต้องการของตลาดแรงงาน อีกทั้งทักษะภาษาอังกฤษยังเป็นเครื่องมือสำคัญในการค้นคว้าข้อมูล เป็นเครื่องมือในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม และยังเป็นทักษะที่สำคัญสำหรับนักเรียนในศตวรรษที่ 21 ในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพผู้เรียนจำเป็นต้องฝึกฝนทักษะทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ การฟัง การอ่าน การพูด และการเขียนให้เกิดความชำนาญ ดังนั้น ประเทศไทยจึงให้ความสำคัญกับการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ ดังจะเห็นได้จากหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 กลุ่มสาระการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศที่กำหนดให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ใน 4 สาระสำคัญ คือ 1) ภาษาเพื่อการสื่อสาร เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ผ่านการฟัง พูด อ่าน เขียน 2) ภาษาและวัฒนธรรม การใช้ภาษาต่างประเทศให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมของชาติเจ้าของภาษา และมีความเหมาะสม 3) ภาษากับความสัมพันธ์กับกลุ่มสาระการเรียนรู้อื่น และ 4) ภาษากับความสัมพันธ์กับชุมชนและโลก การใช้ภาษาต่างประเทศในสถานการณ์ต่าง ๆ ทั้งในห้องเรียนและนอกห้องเรียน ชุมชน และสังคมโลก เป็นเครื่องมือพื้นฐานในการศึกษาต่อ ประกอบอาชีพ และแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับสังคมโลก² ซึ่งในบรรดาทักษะทั้ง 4 ทักษะนั้น การเขียนภาษาอังกฤษเป็นทักษะที่มีความสำคัญเป็นอย่างมาก เพราะเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและถ่ายทอดความคิดจากผู้เขียนไปยังบุคคลอื่น ทักษะการเขียนนั้นมีความจำเป็นทั้งในการใช้ชีวิตประจำวัน การประกอบอาชีพ หรือแม้แต่ในการศึกษาในระดับสูง³

อย่างไรก็ตาม การพัฒนาการเขียนมักสร้างปัญหาและทำลายความสามารถของผู้เรียนและผู้สอน เนื่องจากการพัฒนาทักษะดังกล่าวต้องใช้เวลาและความพยายามในการฝึกฝนอย่างมาก Bowen⁴ กล่าวว่าไว้ว่าการเขียนเป็นทักษะสุดท้ายที่ผู้สอนให้ความสนใจ เนื่องจากมีเวลาที่จำกัดทั้งในการจัดการเรียนการสอนและการตรวจแก้ไขงานเขียน อีกทั้งยังต้องใช้เวลามากในการเตรียมการสอน นอกจากนี้ การเรียนการสอนทักษะการเขียนในห้องเรียนส่วนใหญ่จะมีลักษณะเป็นแนวการสอนแบบดั้งเดิม กล่าวคือ ผู้สอนเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้และกำหนดกิจกรรมพร้อมทั้งควบคุมทุกอย่างในชั้นเรียน ทำให้เกิดบรรยากาศที่ไม่ส่งเสริมการเรียนรู้และส่งผลให้ผู้เรียนไม่เกิดความพยายามที่จะพัฒนาทักษะการเขียนของตนเองในที่สุด งานวิจัยของ Sersen

² กระทรวงศึกษาธิการ, **หลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช ๒๕๕๑**, กรุงเทพมหานคร: สำนักวิชาการและมาตรฐานการศึกษาสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, ๒๕๕๑.

³ สุจิตรา สิงทหาร, “เทคนิคการเรียนรู้เพื่อพัฒนาทักษะการเขียนภาษาอังกฤษ”, วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๕๕.

⁴ นันทมนัส คำเอก, “ผลการจัดการเรียนรู้แบบเน้นงานปฏิบัติที่มีต่อความสามารถในการเขียนภาษาอังกฤษของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๑ โรงเรียนสวนผึ้งวิทยา จังหวัดราชบุรี”, ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, ๒๕๕๑.

ระบุว่า นักเรียนไทยส่วนใหญ่มีปัญหาในการเขียนในด้านการใช้ศัพท์ ไวยากรณ์ เนื้อหา และการจัดความคิดต่าง ๆ ซึ่งผู้สอนส่วนใหญ่พยายามแก้ปัญหาโดยการเน้นไปที่การใช้วิธีสอนทักษะการเขียนแบบควบคุม (Controlled writing) เนื่องจากงานเขียนที่มีการควบคุมเป็นรูปแบบที่คาดเดาคำตอบได้ง่าย ตรวจสอบแก้ไขได้สะดวกรวดเร็วกว่าการสอนด้วยวิธีอื่น แต่ผลที่เกิดขึ้นทำให้ผู้เรียนไม่มีโอกาสแสดงความคิดของตนเอง เกิดความเบื่อหน่ายต่อการเขียน ส่งผลให้การเรียนการสอนนั้นขาดประสิทธิภาพเนื่องด้วยผู้เรียนขาดแรงจูงใจในการเรียนเขียนและถ่ายทอดความคิด

ปัจจุบันสื่อสังคมออนไลน์เข้ามามีบทบาทในการเรียนการสอน การนำเฟซบุ๊กมาใช้ในการจัดการเรียนรู้เป็นอีกหนึ่งวิธีที่น่าสนใจที่นักเรียนสนใจและใช้ในชีวิตประจำวันมาผนวกกับเนื้อหาการเรียนการสอน โดยในงานวิจัยของเสาวภาคย์ แหลมเพชร พบว่า นักเรียนร้อยละ 77.5 ใช้โซเชียลมีเดียและสื่อสังคมออนไลน์เพื่อคุยกับเพื่อนนักเรียนเกี่ยวกับการเรียนและการบ้าน แสดงให้เห็นว่าโซเชียลมีเดียมีบทบาทอย่างมากในการศึกษา นอกจากนี้ Mohamad & Mohamad Shariff ยังชี้ให้เห็นว่าการเรียนรู้โดยใช้เฟซบุ๊กเป็นฐาน (Facebook-based Learning) นั้นช่วยเพิ่มความสนใจและความเข้าใจของผู้เรียน และผู้เรียนสามารถพัฒนาทักษะการเขียนจากการเรียนรู้ร่วมกัน อีกทั้งยังกระตุ้นให้ผู้เรียนสนใจการเขียนมากยิ่งขึ้น โดยผู้เรียนสามารถพัฒนาทักษะและความรู้ได้อย่างหลากหลาย ไม่จำกัดแค่เพียงการเรียนรู้จากในห้องเรียนเพียงเท่านั้น แต่สามารถเรียนรู้จากการแลกเปลี่ยนความคิด หรือแสดงความคิดเห็นต่อผลงานของผู้อื่นได้อีกด้วย

จากความเป็นมาและปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะพัฒนาความสามารถในการเขียนภาษาอังกฤษเชิงสร้างสรรค์โดยใช้กิจกรรมการเขียนสร้างสรรค์ผ่านเฟซบุ๊ก เพื่อให้ผู้เรียนสามารถเขียนอย่างมีอิสระโดยใช้ความคิดของตนเอง ซึ่งอาศัยพื้นฐานประสบการณ์จากการเรียนรู้หลายลักษณะ เช่น จากการอ่าน การท่องเที่ยว การฟังเรื่องราว และอื่น ๆ เป็นการแสดงให้เห็นว่านักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 สามารถริเริ่มเรื่อง แต่งเรื่องราว สร้างตัวละครได้โดยใช้จินตนาการของตนเองได้อย่างสมเหตุสมผล การวิจัยนี้จึงน่าจะเป็นประโยชน์และช่วยให้ผู้เรียนพัฒนาทักษะการเขียนภาษาอังกฤษอย่างสร้างสรรค์ และมีเจตคติที่ดีต่อการเรียนการเขียนภาษาอังกฤษ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสามารถในการเขียนภาษาอังกฤษเชิงสร้างสรรค์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 โดยใช้กิจกรรมการเขียนสร้างสรรค์ผ่านเฟซบุ๊ก
2. เพื่อศึกษาพัฒนาการความสามารถในการเขียนภาษาอังกฤษเชิงสร้างสรรค์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 โดยใช้กิจกรรมการเขียนสร้างสรรค์ผ่านเฟซบุ๊ก
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อกิจกรรมการเขียนสร้างสรรค์ผ่านเฟซบุ๊ก

สมมติฐานการวิจัย

1. ความสามารถในการเขียนภาษาอังกฤษเชิงสร้างสรรค์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 หลังเรียน โดยใช้กิจกรรมการเขียนสร้างสรรค์ผ่านเฟซบุ๊กสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
2. ความสามารถในการเขียนภาษาอังกฤษเชิงสร้างสรรค์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 มีพัฒนาการที่ดีขึ้น
3. ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อกิจกรรมการเขียนสร้างสรรค์ผ่านเฟซบุ๊กอยู่ในระดับมาก

ขอบเขตการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนภาชี “สุนทรวิทยานุกูล” ที่เรียนในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2562 จำนวน 153 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ที่เรียนในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2562 จำนวน 20 คน ได้มาโดยการเลือกแบบเจาะจง

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

เนื้อหาของการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ การเขียน Opinion Writing การเขียน Narrative Writing การเขียน Haiku และการเขียน Couplet

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษานี้ศึกษาในช่วงเวลาระหว่างเดือนมกราคม พ.ศ. 2563 ถึง เดือนมีนาคม พ.ศ. 2563 ใช้ระยะเวลา 16 คาบเรียน

ระเบียบวิธีวิจัย

1. แบบแผนการทดลอง

การทดลองนี้เป็นแบบ One Group Pretest Posttest Design ศึกษากลุ่มตัวอย่างกลุ่มเดียว มีการวัดผลก่อนและหลังการทดลอง

2. เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล

1) แผนการจัดการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการเขียนภาษาอังกฤษเชิงสร้างสรรค์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 โดยใช้กิจกรรมการเขียนสร้างสรรค์ผ่านเฟซบุ๊ก จำนวน 4 แผน ดังนี้

แผนการจัดการเรียนรู้ที่ 1 เรื่อง What Do You Think?

แผนการจัดการเรียนรู้ที่ 2 เรื่อง Your Memorable Memory

แผนการจัดการเรียนรู้ที่ 3 เรื่อง Haiku

แผนการจัดการเรียนรู้ที่ 4 เรื่อง Couplet

2) แบบทดสอบความสามารถในการเขียนภาษาอังกฤษเชิงสร้างสรรค์ เป็นแบบอัตนัยจำนวน 4 ข้อ ข้อละ 15 คะแนน รวมเป็น 60 คะแนน ประเมินผลด้วยแบบประเมินความสามารถในการเขียนภาษาอังกฤษเชิงสร้างสรรค์ เกณฑ์การให้คะแนนเป็นแบบ Rubrics

3) แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อกิจกรรมการเขียนสร้างสรรค์ผ่านเฟซบุ๊ก เป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ ตั้งแต่ระดับ 5 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ระดับ 4 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจมาก ระดับ 3 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจปานกลาง ระดับ 2 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจน้อย และระดับ 1 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

โดยมีเกณฑ์ในการแปลความหมายดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการดังนี้

1) ผู้วิจัยอธิบายและชี้แจงวัตถุประสงค์ของการส่งเสริมการเขียนภาษาอังกฤษเชิงสร้างสรรค์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 โดยใช้กิจกรรมการเขียนสร้างสรรค์ผ่านเฟซบุ๊กให้นักเรียนเข้าใจ

2) ผู้วิจัยดำเนินการสอบก่อนเรียนด้วยแบบทดสอบความสามารถในการเขียนภาษาอังกฤษเชิงสร้างสรรค์

3) ผู้วิจัยดำเนินการสอนโดยใช้แผนการจัดการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการเขียนภาษาอังกฤษเชิงสร้างสรรค์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 โดยใช้กิจกรรมการเขียนสร้างสรรค์ผ่านเฟซบุ๊ก จำนวน 4 แผน แผนละ 4 คาบเรียน รวมเวลา 16 คาบเรียน

4) เมื่อเสร็จสิ้นการสอน ผู้วิจัยดำเนินการสอบหลังเรียนด้วยแบบทดสอบความสามารถในการเขียนภาษาอังกฤษเชิงสร้างสรรค์

5) นักเรียนทำแบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อกิจกรรมการเขียนสร้างสรรค์ผ่านเฟซบุ๊ก

6) ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมดนำไปประมวลผลและวิเคราะห์ผลการวิจัย

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1) วิเคราะห์ความสามารถในการเขียนภาษาอังกฤษเชิงสร้างสรรค์ก่อนเรียนและหลังเรียน โดยใช้สถิติ t-test แบบ paired samples

2) วิเคราะห์พัฒนาการความสามารถในการเขียนภาษาอังกฤษเชิงสร้างสรรค์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ก่อนเรียนและหลังเรียนโดยใช้คะแนนเพิ่มสัมพัทธ์

3) วิเคราะห์แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อกิจกรรมการเขียนสร้างสรรค์ผ่านเฟซบุ๊กโดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบความสามารถในการเขียนภาษาอังกฤษเชิงสร้างสรรค์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ก่อนและหลังเรียนโดยใช้กิจกรรมการเขียนสร้างสรรค์ผ่านเฟซบุ๊ก (n = 20)

ความสามารถในการเขียน	คะแนนเต็ม	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.)	t	df	Sig.
ก่อนเรียน	60	19.05	4.27	12.918*	19	0.000
หลังเรียน	60	34.00	4.92			

จากตารางที่ 1 แสดงคะแนนเฉลี่ยก่อนเรียนโดยใช้กิจกรรมการเขียนสร้างสรรค์ผ่านเฟซบุ๊กเท่ากับ 19.05 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 4.27 คะแนนเฉลี่ยหลังเรียนเท่ากับ 34.00 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 4.92 เมื่อเปรียบเทียบความสามารถในการเขียนภาษาอังกฤษเชิงสร้างสรรค์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 พบว่าหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 2 คะแนนก่อนเรียนและหลังเรียน ผลต่างคะแนน และคะแนนเพิ่มสัมพัทธ์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 โดยใช้กิจกรรมการเขียนสร้างสรรค์ผ่านเฟซบุ๊ก (n = 20)

นักเรียนคนที่	คะแนนก่อนเรียน (60 คะแนน)	คะแนนหลังเรียน (60 คะแนน)	ผลต่าง (D)	คะแนนเพิ่มสัมพัทธ์
1	19	39	20	48.78
2	17	35	18	41.86
3	21	42	21	53.85
4	22	30	8	21.05
5	18	32	14	33.33
6	23	32	9	24.32
7	21	36	15	38.46
8	19	34	15	36.59
9	13	36	23	48.94
10	19	35	16	39.02

11	17	24	7	16.28
12	17	38	21	48.84
13	16	38	22	50.00
14	14	29	15	32.61
15	23	40	17	45.95
16	16	31	15	34.09
17	12	28	16	33.33
18	22	27	5	13.16
19	31	41	10	34.48
20	21	33	12	30.77

จากตารางที่ 2 แสดงพัฒนาการความสามารถในการเขียนภาษาอังกฤษเชิงสร้างสรรค์ก่อนและหลังเรียนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 โดยใช้กิจกรรมการเขียนสร้างสรรค์ผ่านเฟซบุ๊ก พบว่า คะแนนความสามารถในการเขียนภาษาอังกฤษเชิงสร้างสรรค์ของนักเรียนทุกคนสูงขึ้นหลังได้รับการส่งเสริมการเขียนภาษาอังกฤษเชิงสร้างสรรค์โดยใช้กิจกรรมการเขียนสร้างสรรค์ผ่านเฟซบุ๊ก โดยผลต่างของคะแนนก่อนเรียนและหลังเรียนมากที่สุดเท่ากับ 23 คะแนน และผลต่างของคะแนนน้อยที่สุดเท่ากับ 5 เมื่อพิจารณาคะแนนเพิ่มสัมพัทธ์ซึ่งแสดงพัฒนาการความสามารถในการเขียนภาษาอังกฤษเชิงสร้างสรรค์ของนักเรียนจะพบว่านักเรียนทุกคนมีพัฒนาการในการเขียนเพิ่มสูงขึ้น โดยคะแนนเพิ่มสัมพัทธ์มีค่าตั้งแต่ร้อยละ 13.16 ถึงร้อยละ 53.85 ของคะแนนที่สามารถพัฒนาได้

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ที่มีต่อการส่งเสริมการเขียนภาษาอังกฤษเชิงสร้างสรรค์โดยใช้กิจกรรมการเขียนสร้างสรรค์ผ่านเฟซบุ๊ก (n = 20)

รายการประเมิน	\bar{x}	S.D.	แปลความหมาย
1. ด้านกิจกรรมการเรียนรู้	4.15	0.81	มาก
1.1 ความเหมาะสมของเนื้อหา	4.15	0.59	มาก
1.2 การส่งเสริมการพัฒนาทักษะการเขียนเชิงสร้างสรรค์	4.05	0.83	มาก
1.3 นักเรียนมีโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็นผ่านเฟซบุ๊ก	4.30	0.92	มาก
1.4 นักเรียนเห็นตัวอย่างงานเขียนที่หลากหลายและมีความเข้าใจเนื้อหามากขึ้น	4.10	0.91	มาก
2 ด้านสื่อการเรียนรู้	4.03	0.83	มาก

2.1 สื่อการเรียนรู้มีความน่าสนใจ สอดคล้องกับลักษณะผู้เรียน	4.20	0.77	มาก
2.2 สื่อการเรียนรู้สามารถใช้งานและเข้าถึงได้ง่าย ทุกที่ทุกเวลา	3.95	0.89	มาก
2.3 สื่อมีปริมาณเหมาะสมกับกิจกรรม	3.95	0.83	มาก
3. ด้านผู้เรียน	4.18	1.18	มาก
3.1 นักเรียนมีอิสระในการเรียนรู้มากขึ้น	4.40	1.14	มาก
3.2 นักเรียนสนุกกับการเขียนเชิงสร้างสรรค์ผ่านเฟซบุ๊ก	4.00	1.21	มาก
3.3 นักเรียนสามารถนำเรื่องที่เรียนไปประยุกต์ใช้ได้	4.15	1.18	มาก
4. ด้านประโยชน์ที่ได้รับ	4.02	0.95	มาก
4.1 ช่วยเพิ่มความมั่นใจในการเขียนภาษาอังกฤษมากยิ่งขึ้น	3.70	0.98	มาก
4.2 ช่วยเพิ่มความสามารถในการเขียนภาษาอังกฤษเชิงสร้างสรรค์มากยิ่งขึ้น	4.20	0.95	มาก
4.3 พัฒนาความสามารถในการคิดสิ่งใหม่หรือคิดสร้างสรรค์	4.15	0.93	มาก
เฉลี่ยรวม	4.10	0.93	มาก

ตารางที่ 3 แสดงความพึงพอใจของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ที่มีต่อกิจกรรมการเขียนสร้างสรรค์ผ่านเฟซบุ๊กพบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.93) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านผู้เรียนมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 1.18) ตามมาด้วยด้านกิจกรรมการเรียนรู้ ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.81) ด้านสื่อการเรียนรู้ ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.83) และด้านประโยชน์ที่ได้รับ ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.95) ตามลำดับ

อภิปรายผล

1. คะแนนความสามารถในการเขียนภาษาอังกฤษเชิงสร้างสรรค์หลังเรียนโดยใช้กิจกรรมการเขียนสร้างสรรค์ผ่านเฟซบุ๊กสูงกว่าคะแนนความสามารถในการเขียนภาษาอังกฤษเชิงสร้างสรรค์ก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยคะแนนก่อนเรียนมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 19.05 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 4.72 หลังเรียนมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 34.00 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 4.92 ทั้งนี้เป็นเพราะการใช้เฟซบุ๊กในการดำเนินกิจกรรมการเขียนสร้างสรรค์ทำให้นักเรียนมีโอกาสดูผลงานการโพสต์ผลงานการเขียนของตนเอง ในขณะที่เดียวกันนักเรียนสามารถเห็นผลงานของเพื่อนนักเรียนคนอื่น ๆ ในเฟซบุ๊กได้ ทำให้นักเรียนเกิดการเรียนรู้จากการเห็นตัวอย่างที่หลากหลาย โดยเฉพาะการเลือกใช้คำศัพท์ และโครงสร้างประโยค นอกจากนี้ นักเรียนยังได้รับข้อคิดเห็นและคำแนะนำจากผู้สอน ซึ่งเป็นการเรียนรู้จากข้อบกพร่องในงานของตนเองและได้เห็นข้อบกพร่องและจุดเด่นในงานของคน

อื่นอีกหลายตัวอย่าง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Al-Haj ที่ได้ศึกษาประสิทธิภาพของการใช้เฟซบุ๊กในการพัฒนาทักษะการเขียนย่อหน้าภาษาอังกฤษของนักศึกษาเอกภาษาอังกฤษในมหาวิทยาลัยอัลอัคซา โดยใช้เฟซบุ๊กในการสอนเนื้อหาการเขียนย่อหน้า และเป็นสื่อกลางสำหรับให้นักศึกษาได้โพสต์งานของตน และแลกเปลี่ยนแสดงความคิดเห็นกับอาจารย์และนักศึกษาคนอื่น และพบว่านักศึกษาทุกคนมีคะแนนการเขียนย่อหน้าหลังเรียนมากกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Suthiwartnarueput & Wasanasomsithi ที่ศึกษาผลของการใช้เฟซบุ๊กเป็นสื่อกลางในการสอนไวยากรณ์และการเขียนของนักเรียนที่เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศระดับกลางถึงระดับต่ำ โดยนักเรียนได้อภิปรายร่วมกับครูและเพื่อนนักเรียนที่มีความรู้ไวยากรณ์ที่ดีกว่า จึงส่งผลให้นักเรียนมีคะแนนหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน

2. คะแนนความสามารถในการเขียนภาษาอังกฤษเชิงสร้างสรรค์ของนักเรียนทุกคนสูงขึ้นหลังได้รับการส่งเสริมการเขียนภาษาอังกฤษเชิงสร้างสรรค์โดยใช้กิจกรรมการเขียนสร้างสรรค์ผ่านเฟซบุ๊ก โดยผลต่างของคะแนนก่อนเรียนและหลังเรียนมากที่สุดเท่ากับ 23 คะแนน และผลต่างของคะแนนน้อยที่สุดเท่ากับ 5 เมื่อพิจารณาคะแนนเพิ่มสัมพัทธ์ซึ่งแสดงพัฒนาการความสามารถในการเขียนภาษาอังกฤษเชิงสร้างสรรค์ของนักเรียนจะพบว่า นักเรียนทุกคนมีพัฒนาการในการเขียนเพิ่มสูงขึ้น โดยคะแนนเพิ่มสัมพัทธ์มีค่าตั้งแต่ร้อยละ 13.16 ถึงร้อยละ 53.85 ของคะแนนที่สามารถพัฒนาได้ ทั้งนี้อาจเป็นผลมาจากการจัดกิจกรรมการเขียนสร้างสรรค์ผ่านเฟซบุ๊ก โดยเฟซบุ๊กเป็นโซเชียลมีเดียที่มีศักยภาพที่จะเป็นเครื่องมือการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพสามารถนำมาประยุกต์ใช้สำหรับการเรียนการสอน และยังเข้าถึงได้ง่ายจากกลุ่มคนในวัยเรียนในระดับมัธยมศึกษาและอุดมศึกษา⁵ ผนวกกับกิจกรรมการเขียนสร้างสรรค์ที่เป็นกิจกรรมการเขียนที่เปิดโอกาสให้นักเรียนได้แสดงความรู้สึก ความคิด และประสบการณ์ของตนผ่านงานเขียนได้ ทำให้กิจกรรมดังกล่าวมีความน่าสนใจ นอกจากนี้ การที่คะแนนของผู้เรียนดีขึ้นอาจเนื่องมาจากผู้วิจัยจัดขั้นตอนการเรียนการสอนทักษะการเขียนที่มีประสิทธิภาพ 5 ขั้นตอน ได้แก่ 1) ขั้น Lead-in 2) Pre-Writing 3) Modeling 4) Writing และ 5) Post-Writing และนำเฟซบุ๊กไปใช้ในขั้น Lead-in ขั้น Pre-Writing และขั้น Modeling ทำให้การรับส่งข้อมูลสะดวกรวดเร็ว และด้วยลักษณะพิเศษของเฟซบุ๊กทำให้นักเรียนสามารถทบทวนและศึกษาข้อมูลได้ทุกที่ทุกเวลา ต่อมาในขั้น Writing นักเรียนกล้าที่จะเขียนและโพสต์งานของตนเองลงในกลุ่มเฟซบุ๊ก ส่วนในขั้น Post-Writing ครูสามารถให้ผลสะท้อนกลับต่อผลงานของนักเรียนได้ทันที นักเรียนสามารถเห็นผลงานและศึกษาผลสะท้อนกลับของครูต่อผลงานนักเรียนคนอื่นและผลสะท้อนกลับจากเพื่อนนักเรียนเพื่อนำมาพัฒนาการเขียนของตนให้ดีขึ้นได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Shih ที่ใช้เฟซบุ๊กในการสอนเขียนย่อหน้าแล้วพบว่านักเรียนมีพัฒนาการเขียนย่อหน้าที่ดีขึ้น และพบว่าเฟซบุ๊กไม่ได้เพียงแต่อำนวยความสะดวกในการเรียนเพียงเท่านั้น แต่ยังช่วยกระตุ้นให้นักเรียนมีส่วนร่วมในการเรียนรู้ภาษามากขึ้นอีกด้วย

3. ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อกิจกรรมการเขียนสร้างสรรค์ผ่านเฟซบุ๊ก โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 4.10 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.93 สรุปได้ว่านักเรียนมีความพึงพอใจในระดับมาก อภิปรายได้ว่า

⁵ กานดา รุณนะพงศา สายแก้ว และคณะ, การใช้เฟซบุ๊ก กูเกิลด็อกส์ มูเดิล เพื่อการเรียนการสอน, ๒๕๕๔, (อัสสัมชัญ)

กิจกรรมการเขียนสร้างสรรค์ผ่านเฟซบุ๊กนั้นเป็นกิจกรรมที่ให้อิสระนักเรียนในการแสดงความคิด และความรู้สึก เฟซบุ๊กมีความสามารถของเทคโนโลยี Web 2.0 ซึ่งสามารถใช้เรียนรู้ในแบบมิติประสานเวลา (Synchronous Mode of Learning) ที่นักเรียนและครูออนไลน์พร้อมกัน ซึ่งจะทำให้เกิดการสื่อสารแบบโต้ตอบในทันที เป็นวิธีการที่เหมาะสมสำหรับสถานการณ์ที่ครูต้องการได้รับการตอบสนองจากผู้เรียนในทันที และเรียนรู้ในมิติต่างเวลา (Asynchronous Mode of Learning) เป็นการสร้างปฏิสัมพันธ์ทางการเรียนรู้ โดยนักเรียนไม่จำเป็นต้องออนไลน์พร้อมกับครูหรือนักเรียนอื่น ซึ่งในการเรียนรู้ทั้งสองแบบนี้ นักเรียนสามารถเรียนรู้จากการดูผลงานของเพื่อนนักเรียน และจากผลสะท้อนกลับจากครูต่องานเขียนของเพื่อนนักเรียนอื่นได้ และสอบถามหรือรับคำปรึกษาจากครูโดยเฟซบุ๊กได้เช่นกัน ทำให้กิจกรรมการเรียนรู้มีความสะดวก และรวดเร็ว⁶ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Suthiwartnarueput & Wasanasomsithi ที่พบว่านักเรียนมีทัศนคติในเชิงบวกต่อการใช้เฟซบุ๊กในการเรียนรู้ไวยากรณ์และการเขียน และเฟซบุ๊กช่วยอำนวยความสะดวกในการเรียนรู้ และช่วยให้นักเรียนสอบถามผู้สอนได้ง่ายขึ้น และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Moon (2011) ที่พบว่าเฟซบุ๊กช่วยสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ที่ดีต่อการเรียนภาษา ซึ่งเป็นปัจจัยที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างมีพัฒนาการการเขียนภาษาอังกฤษเชิงสร้างสรรค์ที่ดีขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ในการนำการวิจัยนี้ไปใช้ในการจัดการเรียนการสอน ควรคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

1. ผู้สอนควรตั้งกลุ่มเฟซบุ๊กเป็นแบบปิด เนื่องจากจุดประสงค์ของการใช้กิจกรรมการเขียนสร้างสรรค์ผ่านเฟซบุ๊กไม่ใช่ช่องทางการสื่อสารทั่วไป แต่เป็นเครื่องมือที่จะช่วยให้นักเรียนกล้าซักถาม แสดงความคิดเห็น และนำเสนอผลงานของตนเอง นอกจากนี้นักเรียนจะยังได้เห็นตัวอย่างงานจากเพื่อนนักเรียน และการสะท้อนกลับของครูต่อผลงานของเพื่อนนักเรียนคนอื่น หากการตั้งค่าเป็นแบบสาธารณะแล้วและมีบุคคลภายนอกที่ไม่เกี่ยวข้องมาแสดงความคิดเห็นที่ไม่เหมาะสม จะทำให้การจัดการเรียนการสอนโดยใช้เฟซบุ๊กไม่บรรลุผลตามวัตถุประสงค์
2. ในการให้ผลสะท้อนกลับ ครูผู้สอนควรฝึกให้นักเรียนร่วมชั้นแสดงความคิดเห็น และให้ผลสะท้อนกลับในเชิงวิชาการ ครูต้องแนะนำวิธีการให้ผลสะท้อนกลับผลงานของเพื่อนที่นอกเหนือไปจากการส่งสัญลักษณ์ถูกใจ ซึ่งไม่ช่วยให้นักเรียนฝึกคิดและฝึกแก้ไขงานของเพื่อน และไม่ช่วยพัฒนาความสามารถในการเขียนภาษาอังกฤษเชิงสร้างสรรค์ได้เท่าที่ควร

⁶ ใจทิพย์ ฌ สงขลา, การออกแบบการเรียนการสอนบนเว็บในระบบการเรียนอิเล็กทรอนิกส์, พิมพ์ครั้งที่ ๑, กรุงเทพฯ: คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๗.

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงศึกษาธิการ. **หลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช ๒๕๕๑**. กรุงเทพมหานคร: สำนักวิชาการและมาตรฐานการศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, ๒๕๕๑.
- กานดา รุณนะพงศา สายแก้ว และคณะ. **การใช้เฟซบุ๊ก ภูเก็ตดอทส์ ยูติล เพื่อการเรียนการสอน**, ๒๕๕๔, (อัดสำเนา)
- ใจทิพย์ ณ สงขลา. **การออกแบบการเรียนการสอนบนเว็บในระบบการเรียนอิเล็กทรอนิกส์**. พิมพ์ครั้งที่ ๑. กรุงเทพฯ: คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๗.
- นันทมนัส คำเอก. ผลการจัดการเรียนรู้แบบเน้นงานปฏิบัติที่มีต่อความสามารถในการเขียนภาษาอังกฤษของ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๑ โรงเรียนสวนผึ้งวิทยา จังหวัดราชบุรี. **ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ**, ๒๕๕๑.
- สุจิตรา สิงหนการ. เทคนิคการเรียนรู้เพื่อพัฒนาทักษะการเขียนภาษาอังกฤษ. **วารสารศึกษาศาสตร์**. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๕๕.
- เสาวภาคย์ แหลมเพ็ชร. พฤติกรรมและผลกระทบจากการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายในจังหวัดนนทบุรี. **สุทธิปริทัศน์**. หน้า ๑๑๖-๑๓๐. (มกราคม-มีนาคม). มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, ๒๕๕๙.
- Al-Haj. **The Effectiveness of Using Facebook on Developing Paragraph Writing Skills among Al-Aqsa University English Majors**. Al-Azhar University. 2015.
- Mohamad, R., & Mohamad Shariff, S. Effect of Social media usage on discussion approach in teaching and learning of History subject, **Jurnal Teknologi Pendidikan**. (Malaysia) (2011): 75-80.
- Moon, A. **The Impact of Facebook on Undergraduate Academic Performance: Implications for Educational Leaders**. Central Michigan University. 2011.
- Shih, R. C. Can Web 2.0 technology assist college students in learning English writing? Integrating Facebook and peer assessment with blended learning, **Australasian Journal of Educational Technology**. 27 Special issue 5 (2011): 829-845.
- Sersen, W. J. Improving writing skills of Thai EFL students by recognition of and compensation for factors of L1 to L2 Negative Transfer, **US-China Education Review A 3**. (2011): 339-345.
- Suthiwartnarueput, T. & Wasanasomsithi, P. Effects of Using Facebook as a Medium for Discussions of English Grammar and Writing of Low-Intermediate EFL Students, **Electronic Journal of Foreign Language Teaching**. National University of Singapore Vol. 9, No.2 (2012): 194-214.

แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้านตามหลักสารานิยธรรม :
กรณีศึกษาบ้านปะเดียก ตำบลบัวเขต อำเภอบัวเขต จังหวัดสุรินทร์
Guidelines for the Development of Village fund by the Principles
of the Saraniyadhamma : A case study of Ban Padaek,
Buachet Sub-district, Buachet District, Surin Province.

นางชลดา สีสมี¹

พระปลัดสุระ ญาณธโร (จันทิก) ดร.²

พระครูปัญญาสุธรรมนิเทศก์³

พระมหาพุทธพิชาญ โยธสาสน์⁴

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตสุรินทร์

E-Mail : kanpetpilasri@gmail.com

บทคัดย่อ

ในการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ ๑) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการดำเนินงานของกองทุนหมู่บ้านปะเดียก ตำบลบัวเขต อำเภอบัวเขต จังหวัดสุรินทร์ ๒) เพื่อศึกษาแนวทางพัฒนาจากการดำเนินงานนโยบายกองทุนหมู่บ้านตามหลักสารานิยธรรม บ้านปะเดียก ตำบลบัวเขต อำเภอบัวเขต จังหวัดสุรินทร์ ประชากรในการศึกษางานวิจัยครั้งนี้คือ สมาชิกกองทุนหมู่บ้านและคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน ๑๐๙ คน โดยเป็นสมาชิกผู้กู้เงินกองทุนหมู่บ้านจำนวน ๑๐๐ และคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านจำนวน ๙ คนวิธีการเลือกแบบเจาะจง สถิติที่ใช้ได้แก่สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) สำหรับอธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง สถิติที่ใช้คือค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ผลการวิจัยพบว่า

๑) สภาพปัญหาการดำเนินงานของกองทุนหมู่บ้านปะเดียก ตำบลบัวเขต อำเภอบัวเขต จังหวัดสุรินทร์ จากการวิจัยครั้งนี้พบว่า การดำเนินโครงการที่สำคัญตามนโยบายรัฐบาล และคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติยังไม่เป็นไปตามเป้าหมายทั้งหมดเนื่องจากจะต้องมีการตรวจสอบ กลั่นกรองความพร้อมของกองทุนหมู่บ้าน ผ่านกลไกหน่วยงานภาคีในพื้นที่

¹ สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอบัวเขต จังหวัดสุรินทร์

² คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตสุรินทร์

³ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตสุรินทร์

⁴ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตสุรินทร์

๒) แนวทางพัฒนาจากการดำเนินงานนโยบายกองทุนหมู่บ้านตามหลักสารานิยมธรรม บ้านปะเดียก ตำบลบัวเขต อำเภอบัวเขต จังหวัดสุรินทร์จากการวิจัยพบว่า ด้านเมตตากายกรรม อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = ๓.๘๗, S.D.= ๐.๔๑) ด้านเมตตาวจีกรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = ๔.๐๔, S.D.= ๐.๔๓) ด้านเมตตามโนกรรม อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = ๓.๙๑, S.D.= ๐.๔๓) ด้านสาธารณโภคี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = ๔.๒๐, S.D.= ๐.๑๙) ด้านศีลสามัญญตา อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = ๔.๐๑, S.D.= ๐.๔๙) ด้านทิวฐิสามัญญตา อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = ๓.๗๖, S.D.= ๐.๔๔)

คำสำคัญ : แนวทางการพัฒนา, การดำเนินงาน, กองทุนหมู่บ้าน

ABSTRACT

The objectives of this research were 1) to study the problem in village fund of Ban Padaek, Buachet Sub-district, Buachet District, Surin Province. 2) to study Guidelines for the Development to the operation of the village fund policy by the Principles of the Saraniyadhamma of Ban Padaek, Buachet Sub-district, Buachet District, Surin Province. The sample used in this study were the Village Fund members and Village Fund committee total 109 people. The statistics used were descriptive statistics for describing the general characteristics of the sample and describing the development guidelines to the operation of the village fund policy based on the Sariyadhamma principles of Ban Padaek, Buachet Sub-district, Buachet District, Surin Province. The statistics used were frequency, percentage, mean and atandard deviation.

1) The problem in village fund of Ban Padaek, Buachet Sub-district, Buachet District, Surin Province are as follows that operation of important projects in accordance with goverment policy and the national Village and Urban Community Fund Community has not yet met all their goals because they have to be investigated. Screen the readiness of the village fund. Through the mechanism of the Parties in the area.

2) Guidelines for the Development to the operation of the village fund policy by the Principles of the Saraniyadhamma of Ban Padaek, Buachet Sub-district, Buachet District, Surin Province are as follows that rated at a high level is in both overall and studied aspects. The highest score can be seen in the aspect of Metta-Kayakamma, (\bar{X} = 3.87, S.D.= 0.41), followed by that of Metta-Vacikamma, (\bar{X} = 4.04, S.D.= 0.43, followed by that of Metta-Manokamma, (\bar{X} = 3.91, S.D.= 0.43), followed by that of Sadharanabhogi (\bar{X} = 4.20, S.D.= 0.19),

followed by that of Silasamaññata (\bar{X} = 4.01, S.D.= 0.49), and Ditṭhisamaññata (\bar{X} = 3.76, S.D.= 0.44).

Keywords: Guidelines for the Development, The operation , Village fund

บทนำ

การบริหารและการจัดการองค์กรให้ประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ได้นั้น ปัจจัยที่ถือว่าเป็นองค์ประกอบพื้นฐาน ที่สำคัญต่อการจัดการที่จะช่วยให้องค์กรสามารถบริหารงานได้อย่างสัมฤทธิ์ผล ทั้ง ๔ ประเภท ได้แก่ บุคคล (Man) เงินทุน (money) วัสดุอุปกรณ์ (material) และวิธีการจัดการ(management) ทรัพยากรมนุษย์ถือว่าเป็นทรัพยากรทางการบริหารที่มีคุณค่าที่สุดในองค์กรเพราะนอกจากจะใช้ความรู้ความสามารถ ทักษะและประสบการณ์จากทรัพยากรมนุษย์แล้วทรัพยากรมนุษย์ยังสามารถบริหารจัดการทรัพยากรทางการบริหารอื่นๆ ได้อีกด้วยองค์กรต่างๆจึงพยายามที่จะค้นหาทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพเข้ามาทำงานรวมถึงพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีอยู่ให้มีศักยภาพและขีดความสามารถในระดับที่องค์กรต้องการ นโยบายจัดตั้งกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองเป็นนโยบายเร่งด่วนภายใต้การนำของ พ.ต.ท.ทักษิณ ชินวัตร ซึ่งได้แถลงต่อรัฐสภาเมื่อวันที่ ๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๔ และถือเป็นนโยบายที่ใช้ในการหาเสียงเมื่อการเลือกตั้งในวันที่ ๖ มกราคม ๒๕๔๔ จนพรรคฯ ได้รับชัยชนะสามารถจัดตั้งรัฐบาลได้สำเร็จตั้งนั้น รัฐบาลของพ.ต.ท.ทักษิณ ชินวัตร จึงให้ความสำคัญกับนโยบายนี้ค่อนข้างมากการผลักดันเพื่อให้นโยบายลงสู่การปฏิบัติอย่างรวดเร็วดังจะเห็นได้จากการตั้งคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองภายในเวลาไม่ถึงสองเดือนหลังจากแถลงนโยบายต่อรัฐสภา (ประกาศวันที่ ๒๒ มีนาคม ๒๕๔๔)และหลังจากนั้นก็ได้มีการจัดแผนปฏิบัติงานและงบประมาณในการดำเนินงานจนสามารถผลักดันให้มีการโอนเงินกองทุนหมู่บ้านไปให้หมู่บ้านต่างๆ ทั่วประเทศ⁵

นโยบายกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง มีวัตถุประสงค์เพื่อ สร้างแหล่งเงินทุนหมุนเวียนในหมู่บ้านและชุมชนเมือง สำหรับการลงทุนเพื่อการพัฒนาอาชีพ สร้างงาน สร้างรายได้ เพื่อให้มี รายได้เพิ่ม การลดรายจ่าย การบรรเทาเหตุฉุกเฉิน ส่งเสริมการพัฒนาในหมู่บ้านและชุมชนเมืองให้มีขีดความสามารถในการจัดการระบบ และการบริหารเงินทุนของตนเอง เสริมสร้างการเรียนรู้ การพึ่งพาตนเอง ของคนในหมู่บ้านและชุมชนเมือง ให้คนในชุมชนมีความเสียสละ เห็นแก่ ประโยชน์ส่วนร่วม เห็นอกเห็นใจกัน สร้างความสามัคคี และส่งเสริมเศรษฐกิจพอเพียงในหมู่บ้าน และชุมชนเมือง เพื่อสร้างความเข้มแข็งทั้งทางเศรษฐกิจและสังคมของหมู่บ้านและชุมชนเมืองซึ่ง เป็นการกระตุ้นเศรษฐกิจในระดับฐานรากของประเทศ การดำเนินงานของ

⁵ กิริติ ยศยิ่งยง, การวางแผนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์, พิมพ์ครั้งที่๒, (กรุงเทพมหานคร :มิสเตอร์ ก๊อปปี้(ประเทศไทย)จำกัด,๒๕๔๙), หน้า ๑.

กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง จะมีความแตกต่างจากโครงการอื่น ๆ โดยการจัดตั้งคณะกรรมการกองทุนฯ จำนวน ๙ - ๑๕ คน ซึ่งมาจากการคัดเลือกกันเองโดยสมาชิกจากบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ และมีความรับผิดชอบที่จะบริหารจัดการกองทุนส่วนราชการจะทำหน้าที่คอยสนับสนุนการดำเนินงานในรูปของคณะกรรมการสนับสนุนการดำเนินงานเท่านั้น หัวใจสำคัญของการดำเนินงาน คือคณะกรรมการกองทุนจะต้องมีบทบาทในการบริหารจัดการช่วยกันดูแลรักษาเงินกองทุนให้เกิดประโยชน์ไม่ให้นำไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัวหรือพวกพ้องหากคณะกรรมการไม่เข้ามาร่วมบริหารจัดการเงินกองทุนย่อมเกิดการทุจริตและสูญหายได้ซึ่งการที่จะบริหารกองทุนให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้ซึ่งหากพิจารณาในแง่ของโครงสร้างอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการกองทุน ถือว่าเป็นการเปิดโอกาสให้หมู่บ้านและชุมชนได้ใช้ทรัพยากรบุคคลที่มีค่าเข้ามาทำงานร่วมกันเพื่อหมู่บ้านหรือชุมชนของตนเองในการปฏิบัติงานตามบทบาทของคณะกรรมการกองทุนเป็นสิ่งที่ดีและประสบผลสำเร็จความคาดหวังที่สำคัญอย่างหนึ่งของโครงการกองทุนหมู่บ้านคือ การลงทุนด้านธุรกิจที่เพิ่มมากขึ้น

อย่างไรก็ดี จำนวนของธุรกิจเกิดใหม่ จำนวนเงินที่ลงทุนทำธุรกิจจำนวนเงินในการซื้อปัจจัยการผลิตในการเกษตร และความน่าจะเป็นในการเป็นผู้ประกอบการ เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญแต่อย่างไร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะจำนวนเงินที่ครัวเรือนสามารถขอสินเชื่อได้ค่อนข้างน้อยเกินไปสำหรับการเริ่มต้นธุรกิจ อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยจากนักวิจัยยังพบว่าโครงการฯ ส่งผลให้รายได้จากค่าจ้างเพิ่มสูงขึ้น ซึ่งแสดงให้เห็นว่าสินเชื่อจากโครงการฯ ไม่เพียงแต่มีผลกระทบต่อครัวเรือนที่กู้ยืมเท่านั้น แต่ยังมีผลกระทบต่ออ้อมต่อค่าจ้างแรงงานด้วย ซึ่งเป็นผลกระทบต่อดุลยภาพทั่วไป (general equilibrium effect) ที่น่าสนใจคือกลับไม่พบว่ารายได้จากธุรกิจและรายได้แรงงานในครัวเรือนที่มีผู้หญิงเป็นหัวหน้าครัวเรือนเพิ่มขึ้นแต่อย่างไร นอกจากนี้ในระยะยาว (๖ปีหลังจากมีกองทุนฯ) กองทุนหมู่บ้านส่งผลให้ปริมาณเงินกู้ในระบบเพิ่มสูงขึ้นการผิมนัดชำระหนี้ของครัวเรือนเพิ่มสูงขึ้นในระยะยาว แต่การผิมนัดชำระหนี้ในระยะสั้นกลับไม่เพิ่มขึ้น และนี่อาจเป็นประเด็นปัญหาหนึ่งในการเร่งสร้างความเชื่อมั่นของประเทศให้กลับคืนมาโดยการกำหนดแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ⁶

ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ ๑๒ (พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๔) ได้กำหนดยุทธศาสตร์การสร้างความเป็นธรรมลดความเหลื่อมล้ำในสังคมเป็น ๑ ใน ๑๐ ยุทธศาสตร์การพัฒนาตามแผนฯ และรัฐบาลได้กำหนดนโยบายการบริหารราชการแผ่นดิน จำนวน ๑๑ ด้าน ซึ่งมีนโยบายการลดความเหลื่อมล้ำของสังคมและการสร้างโอกาสเข้าถึงบริการของรัฐเป็นหนึ่งในนโยบายสำคัญ ที่มุ่งหวังแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับปากท้องของประชาชนในระดับล่างที่เป็นคนส่วนใหญ่ของประเทศ โดยมีแผนงานที่สำคัญ คือ แผนงานการพัฒนาเศรษฐกิจฐานรากและชุมชนเข้มแข็ง ซึ่งได้มอบให้กระทรวงมหาดไทยที่มีกรมการพัฒนาชุมชนเป็นหน่วยงานหลักบูรณาการไปสู่การปฏิบัติ(กรมการพัฒนาชุมชน,๒๕๕๙: ๑) เพื่อให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืนและมั่นคงยิ่งขึ้นเพื่อให้เกิดประโยชน์และคุ้มค่าในงบประมาณที่จัดสรรมาในการการพัฒนาท้องถิ่นให้บรรลุผลลัพธ์ที่เป็นไปเพื่อประโยชน์

⁶ บทเรียนจากกองทุนหมู่บ้าน, <https://www.pier.or.th/?abridged>.

สุขของประชาชนได้อย่างไรแท้จริงนั้นผู้บริหารต้องมีวิสัยทัศน์อันกว้างไกล สามารถกำหนดนโยบายและแนวทางในการพัฒนาท้องถิ่นที่สามารถแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นโดยจะต้องเข้าถึงประชาชนเพื่อรับทราบปัญหาของท้องถิ่น ได้อย่างจริงจังและลึกซึ้งจากนั้นต้องนำปัญหาและความต้องการที่แท้จริงนั้นมาเป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญต้องมีหลักธรรมและหลักจริยธรรมในการพัฒนา

พระสัมมาสัมพุทธเจ้าทรงสอนเรื่องสาราณียธรรม ๖ ประการนี้ให้กับพระภิกษุสงฆ์ก่อนและคฤหัสถ์ตามมา ว่าให้อยู่ร่วมกันด้วยหลักของสาราณียธรรม ๖ ประการนี้ แล้วจะทำให้แต่ละบุคคลที่เป็นสมาชิกของสังคมนั้น ๆ มีความระลึกถึงกัน มีน้ำใจเอื้อเฟื้อเกื้อกูลเมตตาต่อกันพร้อมที่จะให้ความร่วมมือต่อกัน มีความรักสามัคคีต่อกัน เพราะตั้งแต่ทางกายก็ปฏิบัติต่อกันด้วยความเมตตาช่วยเหลือการทำงานต่อกัน ทางวาจาก็พูดด้วยปิยวาจาถนอมน้ำใจไมตรีต่อกัน ในจิตใจก็มีแต่ความจริงใจคิดปรารถนาดีต่อกัน ในการอยู่ร่วมกันนั้นเมื่อมีของอะไร หรือได้รับสิ่งใดมา ก็นำมาแบ่งปันต่อกัน ในการอยู่ร่วมกันของสังคมเราก็รักษาระเบียบวินัย มีศีลเสมอกัน ไม่เบียดเบียนก่อความเดือดร้อนแก่กัน และปฏิบัติตามกฎกติกาของส่วนรวม ในเรื่องทิวาฐิติความเชื่อก็ยึดถือและเข้าใจหลักการสำคัญของหมู่คณะร่วมกัน ตลอดจนยึดถือและเข้าใจร่วมกันในความจริงที่เป็นธรรมชาติของโลก และชีวิตที่จะรองรับความเป็นมนุษย์ของเราไว้ด้วยกันเพียงเท่านั้นหมู่คณะหรือสังคมนั้นก็จะอยู่เย็นเป็นสุขและสามารถพัฒนาให้ก้าวหน้าไปบนรากฐานแห่งความสัมพันธอันดีงามอย่างมั่นคง สาราณียธรรม ๖ เป็นหลักธรรมที่ส่งเสริมความสามัคคีเป็นบ่อเกิดแห่งความสำเร็จทั้งปวงเป็นแหล่งพลังอันยิ่งใหญ่ที่สามารถสร้างสรรค์ความเจริญ ก้าวหน้าและความมั่นคงให้เกิดขึ้นได้และเป็นสิ่งที่สมาชิกในสังคมทุกคนควรที่จะตระหนัก เอาใจใส่ และร่วมกันสร้างสรรค์ขึ้นให้มากที่สุดเ็นทางพระพุทธศาสนานั้น พระพุทธเจ้าได้ทรงตรัสหลักธรรมอันจะเป็นแนวทางในการเสริมสร้างความสามัคคีให้เกิดขึ้นในสังคมนั้นไว้ ๖ ประการด้วยกัน ซึ่งอยู่ในหมวดธรรมที่เรียกว่า "สาราณียธรรม ๖" มีความหมายว่า หลักธรรมอันเป็นที่ตั้งแห่งความระลึกถึงเป็นหลักธรรมที่จะเสริมสร้างความรู้สึที่ดีให้เกิดขึ้นต่อกันและกันอยู่เสมอในยามที่ระลึกถึงกันซึ่งจะเป็นเครื่องมือในการเสริมสร้างความสามัคคีมีน้ำหนึ่งใจเดียวกันให้เกิดขึ้นด้วยหากสังคมใดต้องการที่จะเสริมสร้างความสามัคคีและความเป็นปึกแผ่นให้เกิดขึ้น ก็ควรที่จะต้องนำเอาหลักธรรมธรรมทั้ง ๖ ประการ ไปใช้อยู่ตลอดเวลา สาราณียธรรม ๖ หลักธรรมทั้งเป็นหลักธรรมสำหรับการเสริมสร้างความสามัคคีและความเป็นปึกแผ่นให้เกิดขึ้นในสังคมนั้นจะนำมาซึ่งความสุข ความสันติความมั่นคงและความเจริญก้าวหน้าทั้งทั้งหลายทั้งปวง สังคมที่เราอยู่ในปัจจุบันนี้คงจะมีความสุขและน่าอยู่มากกว่านี้ยิ่งนัก ถ้าหากว่าคนไทยทุกคน เรียนรู้ที่จะอยู่ร่วมกันอย่างสันติเข้าอกเข้าใจซึ่งกันและกัน ยอมรับในความแตกต่างซึ่งกันและกัน ช่วยเหลือกันให้กำลังใจซึ่งกันและกัน และรู้จักการให้อภัยกันอยู่ตลอดเวลา ขอให้ทุกท่านมาร่วมมือกันพัฒนาสังคมของพวกเราให้มีความอบอุ่นและน่าอยู่กันเถิด โดยการเสริมสร้างความสามัคคีเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันให้เกิดขึ้นในสังคม แล้วพวกเราจะได้พบกับสันติภาพและความอบอุ่นที่แต่ละคนต่างก็ปรารถนาและใฝ่ฝันหากันอยู่ตลอดมา⁷

⁷ สาราณียธรรม ๖, https://kalyanamitra.org/th/article_detail.

ดังนั้นในการศึกษาค้นคว้าในการศึกษาเรื่อง “แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้านตามหลักสราณียธรรม: กรณีศึกษาบ้านปะเตียก ตำบลบัวเขต อำเภอบัวเขต จังหวัดสุรินทร์” ครั้งนี้ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาถึงสภาพการดำเนินงานของกองทุนหมู่บ้านและการวางแผนการพัฒนา วิธีการดำเนินงาน การบริหารจัดการ ปัญหาและอุปสรรค การติดตามประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาการดำเนินนโยบายกองทุนหมู่บ้านแก่ประชาชน คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

๑. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการดำเนินงานของกองทุนหมู่บ้านปะเตียก ตำบลบัวเขตอำเภอบัวเขต จังหวัดสุรินทร์
๒. เพื่อศึกษาแนวทางพัฒนาจากการดำเนินงานนโยบายกองทุนหมู่บ้านตามหลักสราณียธรรม บ้านปะเตียก ตำบลบัวเขต อำเภอบัวเขต จังหวัดสุรินทร์

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้มีเป้าหมายเพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานของกองทุนหมู่บ้านตามหลักสราณียธรรม บ้านปะเตียก ตำบลบัวเขต อำเภอบัวเขต จังหวัดสุรินทร์ผู้ศึกษา กำหนดขอบเขตของการศึกษาโดยใช้ข้อมูลดังนี้

- ๑) สภาพปัญหาการดำเนินงานของกองทุนหมู่บ้านปะเตียก ตำบลบัวเขต อำเภอบัวเขต จังหวัดสุรินทร์โดยศึกษาจากเนื้อหา ดังนี้
 - (๑) สภาพปัญหาเกี่ยวกับการวางแผนการพัฒนา
 - (๒) สภาพปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ
 - (๓) สภาพปัญหาเกี่ยวกับวิธีดำเนินการ
 - (๔) สภาพปัญหาเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค

ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรต้น คือ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ศาสนา อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน

ตัวแปรตาม คือ [Dependent Variables] ได้แก่ แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานของกองทุนหมู่บ้านตามหลักสราณียธรรม บ้านปะเตียก ตำบลบัวเขต อำเภอบัวเขตจังหวัดสุรินทร์

ขอบเขตด้านประชากร

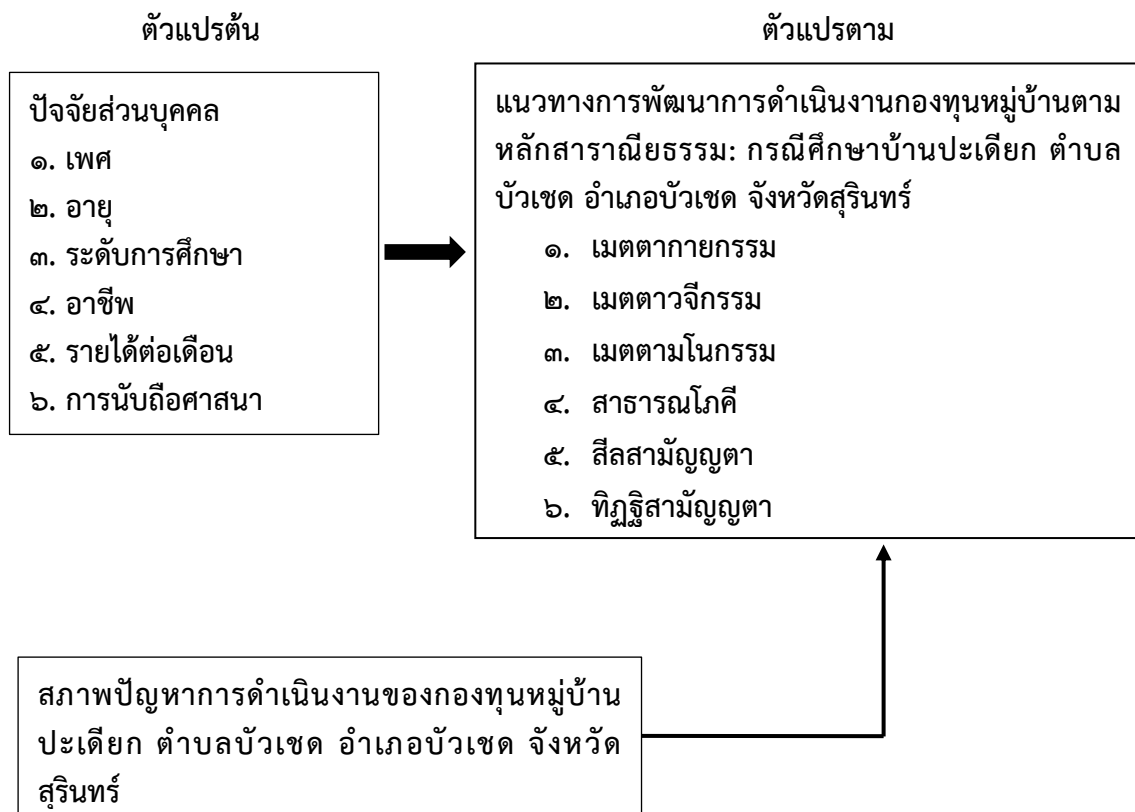
ประชากรในเขตพื้นที่บ้านปะเตียก ตำบลบัวเขต อำเภอบัวเขต จังหวัดสุรินทร์ ซึ่งเป็นสมาชิกกองทุนหมู่บ้านและคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน จำนวน ๑๐๙ คน เป็นสมาชิกผู้กู้เงินกองทุนหมู่บ้านจำนวน ๑๐๐ และคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านจำนวน ๙ คน โดยวิธีการเลือกแบบเจาะจง

ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยนี้ใช้ระยะเวลาในการวิจัยตั้งแต่เดือน กุมภาพันธ์ – กันยายน ๒๕๖๓

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้านตามหลักสภานโยบาย: กรณีศึกษาบ้านปะเตียก ตำบลบัวเขต อำเภอบัวเขต จังหวัดสุรินทร์ มีแนวคิดเกี่ยวกับการวางแผนพัฒนาท้องถิ่น แนวคิดเกี่ยวกับนโยบายกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง แนวคิดการบริหารงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ แนวคิดการใช้หลักสภานโยบายกับการพัฒนากองทุนหมู่บ้านและศึกษาข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับชุมชนบ้านปะเตียก ตำบลบัวเขต อำเภอบัวเขต จังหวัดสุรินทร์ผู้วิจัยได้เสนอกรอบแนวคิดการวิจัยดังนี้



ระเบียบวิธีวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

จากสภาพปัญหาและแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานของกองทุนหมู่บ้านปะเตียก ตำบลบัวเขต อำเภอบัวเขต จังหวัดสุรินทร์ ผู้วิจัยจึงได้สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) และแบบสัมภาษณ์ (Interview) เป็นเครื่องมือในการวิจัยโดยดำเนินการดังนี้

๑ แบบสอบถาม

๑. ศึกษาแนวคิดทฤษฎี และเอกสารการวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องวิธีการสร้างแบบสอบถาม ที่ใช้ในการเก็บข้อมูล จากเอกสารตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบความคิดในการสร้างแบบสอบถาม

๒. ขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

๓. นำเสนอร่างแบบสอบถามต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยาและผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไข

๔. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๓๐ ชุดเพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

๕. จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับจริงและนำไปแจกกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

๖. รวบรวมแบบสอบถามแล้วนำมาวิเคราะห์

๒ แบบสัมภาษณ์

๑. ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและเอกสารการวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง วิธีการสร้างแบบสัมภาษณ์ ที่ใช้ในการเก็บข้อมูล เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบความคิดในการสร้างแบบสัมภาษณ์เพื่อให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้

๒. ขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสัมภาษณ์

๓. สร้างแบบสัมภาษณ์ให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant) เพื่อนำมาวิเคราะห์

ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) และแบบสัมภาษณ์ (Interview) ที่ผู้ศึกษาพัฒนาขึ้นตามกรอบแนวคิดของแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้านตามหลักสารานุกรม: กรณีศึกษาบ้านปะเตียก ตำบลบัวเขต อำเภอบัวเขต จังหวัดสุรินทร์เพื่อใช้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยโดยแบ่งออกเป็น ๒ ชนิด ดังนี้

๑) แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นโดยมี ๒ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ, อายุ, อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน โดยมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อความคำถามในแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้านตามหลักสารานุกรมธรรม: กรณีศึกษาบ้านปะเตียก ตำบลบัวเขต อำเภอบัวเขต จังหวัดสุรินทร์ทั้ง ๖ ด้านคือ

๑. ด้านเมตตาทายกรรม
๒. ด้านเมตตาวจีกรรม
๓. ด้านเมตตามโนกรรม
๔. ด้านสาธารณโภคี
๕. ด้านศีลสามัญญตา
๖. ด้านทิวฐิสามัญญตา

โดยผู้ตอบแบบสอบถามจะต้องแสดงความคิดเห็นต่อ “แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้านตามหลักสารานุกรมธรรม: กรณีศึกษาบ้านปะเตียก ตำบลบัวเขต อำเภอบัวเขต จังหวัดสุรินทร์” ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบ มาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) มี ๕ ระดับโดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

- ๕ หมายถึงความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
- ๔ หมายถึงความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
- ๓ หมายถึงความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
- ๒ หมายถึงความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
- ๑ หมายถึงความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

การตรวจสอบความเที่ยงตรงและความน่าเชื่อถือผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามให้แก่ประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ซึ่งมีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการศึกษาจำนวน ๓๐ คนเพื่อทดสอบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจคำถามในแบบสอบถามอย่างชัดเจนหรือไม่เมื่อมีข้อบกพร่องก็จะได้ทำการแก้ไขให้ถูกต้องแล้วจึงนำแบบสอบถามแจกให้กับกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการศึกษาดังที่ได้กำหนดไว้แล้วในส่วนของกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา

๒) แบบสัมภาษณ์ (Interview) ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นโดยมี ๒ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ เป็นแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบแบบสัมภาษณ์ ได้แก่ ชื่อ - สกุล อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา

ตอนที่ ๒ แบบสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับสภาพปัญหาการดำเนินงานของกองทุนหมู่บ้านปะเตียก ตำบลบัวเขต อำเภอบัวเขต จังหวัดสุรินทร์

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลมีขั้นตอน ดังนี้

๑. ขอนหนังสือขอความร่วมมือผู้อำนวยการหลักสูตรรัฐศาสตรบัณฑิต จากมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตสุรินทร์ ถึงผู้ใหญ่บ้านปะเตียก ตำบลบัวเขต อำเภอบัวเขต จังหวัดสุรินทร์ เพื่อ

ขอความอนุเคราะห์จากการตอบแบบสอบถามผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามกับกลุ่มเป้าหมายคือ สมาชิกกลุ่มกองทุนเงินล้านบ้านปะเดียก ตำบลบัวเขต อำเภอบัวเขต จังหวัดสุรินทร์ จำนวน ๑๐๐ คน คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน จำนวน ๙ คนและผู้ให้ข้อมูลเชิงลึก ๖ คน

๒. ซึ่งในการแจกแบบสอบถามผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปแจกและเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตัวเอง
๓. นำข้อมูลที่ได้มารวบรวมเพื่อวิเคราะห์โดยวิธีการที่เหมาะสมและนำเสนอต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์

๑. ขอหนังสือขอความร่วมมือในการสัมภาษณ์จากมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย สาขาวิชารัฐศาสตร์ วิทยาเขตสุรินทร์ ถึงผู้ใหญ่บ้านปะเดียก ตำบลบัวเขต อำเภอบัวเขต จังหวัดสุรินทร์
๒. ทำการนัดวัน เวลา และสถานที่กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key Informant) เพื่อสัมภาษณ์ตามที่กำหนดไว้
๓. ดำเนินการสัมภาษณ์ตามวัน เวลา และสถานที่ที่กำหนดไว้ โดยขออนุญาตใช้วิธีการจดบันทึก และการบันทึกเสียงประกอบการสัมภาษณ์
๔. นำข้อมูลดิบที่ได้มารวบรวมเพื่อวิเคราะห์โดยวิธีการที่เหมาะสมและนำเสนอต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม

หลังจากที่ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ดังนี้

สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) สำหรับอธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและพรรณนาแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้านตามหลักสราณียธรรม: กรณีศึกษาบ้านปะเดียก ตำบลบัวเขต อำเภอบัวเขต จังหวัดสุรินทร์ สถิติที่ใช้คือค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard Deviation) แปลความหมายของค่าเฉลี่ยโดยใช้แบบประเมินชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีของลิเคอร์ท (Likert) ซึ่งมี ๕ ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์การตัดสิน ดังนี้

ช่วงค่าเฉลี่ย	การแปลความหมาย
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๔.๕๑ - ๕.๐๐	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๓.๕๑ - ๔.๕๐	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์มาก
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๒.๕๑ - ๓.๕๐	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๑.๕๑ - ๒.๕๐	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์น้อย

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๑.๐๐ - ๑.๕๐ กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์น้อยที่สุด^๘

สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) การวิเคราะห์ข้อมูลจากคำถามปลายเปิด (Open ended Question) แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้านตามหลักสารานุกรม: กรณีศึกษาบ้านปะเตียก ตำบลบัวเขต อำเภอบัวเขต จังหวัดสุรินทร์ และข้อเสนอแนะอื่น ๆ วิเคราะห์โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis technique) ประกอบบริบทนำเสนอเป็นความเรียงประกอบตารางโดยการแจกแจงความถี่ของผู้ตอบคำถามปลายเปิด

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสัมภาษณ์

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์โดยวิธีการดังนี้

๑. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาถอดเสียงและบันทึกเป็นข้อความ
๒. นำข้อความจากการสัมภาษณ์และการจดบันทึกมาจำแนกเป็นประเด็นและเรียบเรียงเฉพาะประเด็นที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย
๓. วิเคราะห์คำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญตามวัตถุประสงค์การวิจัยโดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis Technique) ประกอบบริบท (Context)
๔. สังเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์การวิจัยและนำเสนอต่อไป

ผลการวิจัย

๑. สภาพปัญหาการดำเนินงานของกองทุนหมู่บ้านปะเตียก ตำบลบัวเขต อำเภอบัวเขต จังหวัดสุรินทร์ จากการวิจัยครั้งนี้พบว่า การดำเนินโครงการที่สำคัญตามนโยบายรัฐบาล และคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติยังไม่เป็นไปตามเป้าหมายทั้งหมดเนื่องจากจะต้องมีการตรวจสอบ กลั่นกรองความพร้อมของกองทุนหมู่บ้าน ผ่านกลไกหน่วยงานภาคีในพื้นที่ และกรณีที่เป็นกองทุนที่จะต้องได้รับการฟื้นฟูและพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานก่อนการจัดสรรเงินสนับสนุนแต่ละโครงการซึ่งจะต้องใช้ระยะเวลาในการให้ความช่วยเหลือจึงทำให้ผลการดำเนินโครงการต่างๆ ยังไม่บรรลุเป้าหมาย

๑) สภาพปัญหาเกี่ยวกับการวางแผนการพัฒนาจากการวิจัยพบว่ากองทุนหมู่บ้านปะเตียก ตำบลบัวเขต อำเภอบัวเขต จังหวัดสุรินทร์ ขาดการพิจารณาและวิเคราะห์ปัญหา คณะกรรมการวางแผนควรวิเคราะห์ว่า มีวิธีแก้ไขหรือปรับปรุงพัฒนางานให้ดีขึ้นได้อย่างไรบ้าง

^๘ พระครูนนทวิวัฒน์ (มีนุสสรณ), “การบริหารงานเทศบาลตำบลตามหลักสารานุกรม ๖ : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลปลายบาง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเชิงพุทธ, บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓, หน้า ๑๒๓

๒) สภาพปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ พบว่า การบริหารกองทุนหมู่บ้านขาดแนวทางในการสำรวจ ค้นหา วิเคราะห์ และการแก้ไขปัญหา หรือพัฒนาและการทำงานเป็นระบบการให้ความสำคัญตั้งแต่ขั้นตอนแรกให้มาก เพราะถ้ากำหนดปัญหาผิดพลาด หรือไม่ถูกต้องแล้ว จะทำให้กระบวนการต่อๆ มา ไม่มีประโยชน์อะไร และการแก้ไขปัญหาอะไรก็ตาม ควรจะมีการกำหนดวัตถุประสงค์ ผลที่คาดหวัง ตัวชี้วัดความสำเร็จและเป้าหมาย ให้ชัดเจนก่อนที่จะดำเนินการแก้ไขหรือพัฒนา

๓) สภาพปัญหาเกี่ยวกับวิธีดำเนินการ พบว่า การดำเนินงานของกองทุนหมู่บ้านขาดขั้นตอนการแก้ปัญหาหรือตอบสนองต่อความต้องการของสมาชิกกองทุนหมู่บ้าน เพราะมนุษย์มีความต้องการในการสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการดำรงชีวิต ด้วยการต้องการเงินทุนเพื่อใช้ในการทำกิจกรรมหรือประกอบกิจการเพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพแต่หลักวิธีการดำเนินการของกรรมการกองทุนยังขาดวิธีที่จะสนับสนุนส่งเสริมสมาชิกเพราะบางคนก็รู้ได้มากได้น้อยต่างกัน

๔) สภาพปัญหาเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค พบว่า แนวทางการพัฒนาด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ คือ ปรับปรุงการดำเนินงานของกองทุนหมู่บ้าน และศึกษาการดำเนินงานจากกองทุนหมู่บ้านที่ดำเนินงานสำเร็จตามวัตถุประสงค์กองทุน การมอบหมายงานใดๆ ของกองทุนควรให้มีคณะกรรมการในการกำกับดูแล ภายใต้อำนาจของกองทุน และสมาชิกกองทุนตั้งคณะกรรมการตรวจสอบการชำระหนี้ของคณะกรรมการและมีการประชุมชี้แจงให้เกิดความโปร่งใส

๒. แนวทางพัฒนาจากการดำเนินงานนโยบายกองทุนหมู่บ้านตามหลักสราณียธรรม จากการวิจัยในครั้งนี้พบว่า ทำสิ่งใดก็ทำด้วยความปรารถนาดีต่อผู้อื่นเช่น แสดงไมตรีจิตและหวังดีต่อมิตรสหายบุคคลรอบข้าง โดยช่วยเหลือในเรื่องต่างๆ ด้วยความเต็มอกเต็มใจ พร้อมกับประพฤติตนอย่างสุภาพ สม่่าเสมอ ให้ความเคารพ และจริงใจต่อผู้อื่นแม้ในยามหน้า และลับหลังการสื่อสาร คือ การพูด ซึ่งมีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิต และสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกัน จึงจำเป็นต้องอาศัยจรรยาบรรณ และคุณธรรมในการพูด การพูดโดยมีจรรยาบรรณและคุณธรรมในการพูด จึงเป็นการจรรโลงสังคมได้อีกทางหนึ่งมารยาทในการพูด หมายถึง ผู้พูดที่มีกิริยาจาโรยร้อย ท่าทางสง่างาม อ่อนโยนสุภาพ หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใสพูดให้กำลังใจกัน ด้วยการตั้งใจปรารถนาดี คิดทำสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่กันเพราะปัจจุบันความเจริญทางด้านวัตถุปัจจุบันทำให้สังคมมีค่านิยม มีเสียสละความสุขส่วนตัวเพื่อส่วนรวม มีการปฏิบัติตามกฎระเบียบของชุมชนและมีความคิดเห็นเป็นอย่างเดียวกันคิดในสิ่งที่ตรงกันปรารถนาจะให้ตรงกันรู้จักแสวงหาจุดร่วมและ สงวนไว้ซึ่งจุดต่างของกันและกันไม่ยึดถือความคิดของตนเป็นใหญ่

สรุป

จากการวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้านตามหลักสราณียธรรม: กรณีศึกษานบ้านปะเตียก ตำบลบัวเขต อำเภอบัวเขต จังหวัดสุรินทร์ ที่ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยสรุปเป็นภาพรวมได้แก่แนวทางการพัฒนาจากการดำเนินงานนโยบายกองทุนหมู่บ้านตามหลักสราณียธรรม ๖ คือแนวทางการพัฒนา ทำสิ่งใดก็ทำด้วยความปรารถนาดีต่อผู้อื่นเช่น แสดงไมตรีจิตและหวังดีต่อมิตรสหายบุคคลรอบข้าง โดย

ช่วยเหลือในเรื่องต่างๆ ด้วยความเต็มอกเต็มใจ พร้อมกับประพฤติตนอย่างสุภาพ การปลอบโยนและการให้กำลังใจกันในยามที่มีใครคนใดคนหนึ่งต้องมีความทุกข์หรือมีความไม่สบายใจขึ้น ถือว่าเป็นสิ่งที่ดีที่ควรจะทำ ใช้หลักของจิตสาธารณะการปลุกฝังจิตใจให้บุคคลมีความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคม เป็นการสร้างคุณธรรมจริยธรรมซึ่งเป็นสิ่งที่เกิดจากภายใน "จิตสาธารณะ" เป็นสิ่งหนึ่งที่มีความสำคัญในการปลูกจิตสำนึกให้คนรู้จักเสียสละ ร่วมแรงร่วมใจ มีความร่วมมือในการทำประโยชน์เพื่อส่วนรวมช่วยลดปัญหาที่เกิดขึ้นในสังคม ช่วยกันพัฒนาคุณภาพชีวิต มี ความรักใคร่สามัคคี รักษาศีล หรือกฎกติกาของหมู่คณะอย่างเคร่งครัดเหมาะสมตามสถานะของตน ประพฤติสุจริต ปฏิบัติตามกฎหมายของหมู่คณะ ไม่เอาัดเอาเปรียบผู้อื่น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

๑. การประสานขอความร่วมมือจากชุมชน ในการร่วมวางแผนพัฒนาเพื่อให้สอดคล้องกับสภาพของชุมชน

๒. การประสานขอความช่วยเหลือจากภาครัฐในการให้ความรู้ในการใช้งบประมาณ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

๑. ควรเปิดโอกาสให้สมาชิกกองทุนหมู่บ้าน มีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน และการแต่งตั้งคณะกรรมการประจำปี

๒. คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านควรดำเนินงานให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของกองทุน คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว

๓. ควรมีการจัดศึกษาดูงาน กองทุนหมู่บ้านที่มีการบริหารจัดการที่ดี เพื่อนำแบบอย่างมาดำเนินงานภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

๑. ควรศึกษา “การพัฒนาการบริหารจัดการของกลุ่มสมาชิกสหกรณ์หรือกลุ่มอื่นๆที่รวมกลุ่มกัน ดำเนินกิจกรรมเชิงเศรษฐกิจชุมชนด้วยหลักการนำหลักสาราณียธรรม 6 ไปใช้ในการพัฒนา

๒. ศึกษาการบริหารงานและการมีส่วนร่วมของชุมชนเชิงคุณภาพในการบริหารกองทุนที่มีในชุมชน เช่นกองทุนหมู่บ้าน

เอกสารอ้างอิง

กรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย. **แนวทางการสร้างสัมมาชีพชุมชน**. ๒๕๕๙.

กิริติ ยศยิ่งยง. **การวางแผนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์**. พิมพ์ครั้งที่๒. (กรุงเทพมหานคร:มิสเตอร์
ก็อปปี (ประเทศไทย)จำกัด.๒๕๔๙)

บทเรียนจากกองทุนหมู่บ้าน. <https://www.pier.or.th/?abridged>. ๑๑ ก.ค.๒๕๖๒

สารานุกรมธรรม๖. https://kalyanamitra.org/th/article_detail.php?i=๑๕๔๐๙. ๑๑ ก.ค.๒๕๖๒.

พระครูนนทวิวัฒน์ (มีนุสสรณ). การบริหารงานเทศบาลตำบลตามหลักสารานุกรมธรรม ๖ : ศึกษาเฉพาะกรณี
เทศบาลตำบลปลายบาง อำเภอบางกรวย จังหวัดชลบุรี. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการเชิงพุทธ**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
๒๕๕๓.

ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวน
สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จังหวัดพิษณุโลก

The Effectiveness of Investigation Operation Office of Phitsanulok Province's
Consumer Protection Sub-Board Phitsanulok Province

นายพีรพัฒน์ ศรีไตรรัตน์
คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
E-Mail: keygodsun@gmail.com

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวน สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จังหวัดพิษณุโลก” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิผลการรับเรื่องร้องเรียนของเจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวนประจำสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จังหวัดพิษณุโลก จากการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งงานวิจัยชิ้นนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ ศึกษาเก็บข้อมูลจากเอกสารและการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม ณ บริเวณพื้นที่ให้บริการ ตลอดจนการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

ผลการวิจัย สามารถวิเคราะห์ได้ว่า ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวน สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พิจารณาจากการแก้ไขปัญหาพิพาทโดยใช้การเจรจาไกล่เกลี่ยระหว่างประชาชนผู้ร้องเรียนและผู้ประกอบธุรกิจเพื่อหาแนวทางในการยุติปัญหาการร้องเรียน ซึ่งขั้นตอนการเจรจาไกล่เกลี่ย ในบางกรณีคู่กรณีทั้งสองฝ่ายอาจมีเหตุจำเป็นไม่สามารถมาพบเจ้าหน้าที่ ทำให้การเจรจาไกล่เกลี่ยไม่สามารถดำเนินการได้ แนวทางในการแก้ปัญหาคือ การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศหรือระบบสื่อสารวิดีโอทัศนทางไกลมาใช้ในการประชุมการเจรจาไกล่เกลี่ยโดยผ่านแอปพลิเคชัน ZOOM มาใช้เพื่อให้สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยได้แม้ว่าจะอยู่ต่างพื้นที่ อีกทั้งสามารถลดค่าใช้จ่ายและเวลาในการเดินทางของคู่กรณีทั้งสองฝ่าย และเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ประกอบกับในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด - 19 การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศดังกล่าวมาประยุกต์ใช้ในการเจรจาไกล่เกลี่ยจึงมีความเหมาะสมและสอดคล้องกับมาตรการป้องกันของรัฐบาลและกระทรวงสาธารณสุขในปัจจุบัน

คำสำคัญ : ผู้บริโภค,ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ,การเจรจาไกล่เกลี่ย,ประสิทธิผล

ABSTRACT

This an independent study in the topic of “The Effectiveness of Investigation Operation Office of Phitsanulok Province's Consumer Protection Sub-Board”. The study has an object to study an effectiveness of complaints receiving process of investigator operation office of Phitsanulok province's consumer protection sub-board through the use of information technology systems in operations. This research is a qualitative research and studies data from documents and observation without participation at the service area as well as interviews with relevant parties.

The research results can be analyzed that the effectiveness of investigator Operation Office of The Phitsanulok Province's Consumer Protection Sub-Board consider the resolution of disputes by using mediation negotiations between the complainant and the business person to find ways to resolve the complaint. In some negotiation cases, the parties may not be able to meet the officials. Causing stop in mediation and cannot be process further. The solution to the problem is the use of information technology systems or Video Conference in the negotiation meeting through the ZOOM application to be able to negotiate mediation, even if located in different areas. This method can reduce the cost and travel time of both parties and improve convenience for the people and in the situation during the spread of the Covid-19 virus. By applying the said information technology system to mediation negotiations therefore it is appropriate and consistent with the preventive measures of the government and the Ministry of Public Health today.

Keywords : Consumers, Information Technology Systems, Mediation

บทนำ

ด้วย ในปัจจุบันการเข้ามาของระบบเครือข่ายสารสนเทศได้เชื่อมโยงกับทุกที่ทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ ทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารต่างๆ มากมาย และมีความตื่นตัวในเรื่องสิทธิของผู้บริโภค อีกทั้ง เพื่อให้ก้าวทันไปกับสถานการณ์ปัจจุบัน ผู้ประกอบธุรกิจได้พัฒนารูปแบบการเสนอขายสินค้าและบริการต่างๆ ให้มีความหลากหลายยิ่งขึ้น และได้นำหลักวิชาการทางการตลาดและการโฆษณา หรือในบางกรณีการโฆษณาชวนเชื่อ ซึ่งอาจทำให้ประชาชนผู้ใช้สินค้าและบริการหลงผิดในสาระสำคัญของสินค้าและบริการ ทำให้ผู้บริโภคตกเป็นผู้เสียเปรียบ เนื่องจากผู้บริโภคขาดความรู้ความเข้าใจถึงสภาพของตลาดคุณภาพ ของสินค้าและบริการ และบางกรณีอาจต้องอาศัยความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง

ในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ซึ่งการที่ผู้บริโภคจะดำเนินการโดยใช้สิทธิในกระบวนการยุติธรรม นั้น ผู้บริโภคต้องรับภาระค่าใช้จ่ายและเสียเวลาในการดำเนินคดี และในบางครั้งความเสียหายที่เกิดขึ้นไม่สามารถแก้ไขหรือดำเนินการยับยั้งได้ และทำให้ผู้บริโภคได้รับความเสียหายอย่างต่อเนื่องหรือจนกว่าคดีจะมีคำตัดสินชี้ขาดจนถึงที่สุด ดังนั้น การคุ้มครองผู้บริโภคจึงถือเป็นเครื่องมือของรัฐอย่างหนึ่งที่จะสามารถใช้กลไกทางกฎหมายดำเนินการให้เกิดความเป็นธรรมต่อประชาชนในฐานะผู้บริโภค เนื่องจากรัฐได้เล็งเห็นแล้วว่า ผู้บริโภคจะเสียเปรียบและไม่มีในการต่อรองกับผู้ประกอบธุรกิจภายใต้ระบบเศรษฐกิจแบบเสรีนิยมมีความเป็นไปได้มาก รัฐจึงได้จัดตั้งสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคให้กับประชาชน

“ปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชนแห่งสหประชาชาติ”¹ ในปี ค.ศ.1948 ได้อธิบายแนวคิดเกี่ยวกับการปกป้องสิทธิของผู้บริโภคไว้ ดังนี้

ข้อ 23 (3) มีสิทธิที่จะทำงาน และเลือกงานอย่างเสรี และมีสภาวะการทำงานที่ยุติธรรมและพอใจ ที่ จะได้รับการคุ้มครองจากการว่างงาน บุคคลมีสิทธิที่จะรับค่าตอบแทนเท่ากัน สำหรับการทำงานที่เท่ากัน โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติใด ๆ บุคคลที่ทำงานมีสิทธิในรายได้ซึ่งยุติธรรม และเอื้อประโยชน์เพื่อเป็นประกันสำหรับตนเอง และครอบครัวให้การดำรงชีวิตมีค่าควรแก่ศักดิ์ศรีของมนุษย์ และถ้าจำเป็นก็ชอบที่จะได้รับการคุ้มครองทางสังคมอื่น ๆ เพิ่มเติม

ข้อ 25 (1) มีสิทธิในมาตรฐานการครองชีพที่เพียงพอสำหรับสุข ภาพและความเป็นอยู่ที่ดีสำหรับตนเอง ครอบครัวรวมทั้งอาหาร เสื้อผ้า ที่อยู่อาศัยการรักษาพยาบาลและบริการทางสังคมที่จำเป็น และสิทธิในความมั่นคงในกรณีว่างงานเจ็บป่วย ทูพพลภาพ เป็นหม้ายชราภาพ หรือการขาดปัจจัยในการเลี้ยงชีพอื่นใด ในพฤติการณ์อันเกิดจากที่ตนควบคุมได้²

การศึกษาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวน สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จังหวัดพิษณุโลก เป็นการศึกษาเพื่อหาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิผลในการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของประชาชนที่ถูกละเมิดหรือได้รับความเสียหายจากการอุปโภคและบริโภค หรือการใช้บริการจากผู้ประกอบธุรกิจ ไม่ว่าจะทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ดังกล่าว โดยใช้วิธีการเจรจาไกล่เกลี่ยระหว่างประชาชนผู้ร้องเรียนและผู้ประกอบธุรกิจ โดยเจ้าหน้าที่จะเป็นผู้ให้ความช่วยเหลือผู้ร้องในด้านกฎหมายและการจัดให้มีการเจรจาไกล่เกลี่ย โดยที่ประชาชนไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายแต่อย่างใด ซึ่งในการเจรจาไกล่เกลี่ย นั้น มีปัญหาและอุปสรรคหลายประการ เช่น ปัญหาจากข้อกฎหมาย ปัญหาจากระบบราชการ ปัญหาเนื่องจากผู้ร้องหรือผู้ประกอบธุรกิจไม่สามารถมาพบเจ้าหน้าที่ได้ ซึ่งทำให้เป็นเหตุให้ประสิทธิผลในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ลดลงหรือไม่เป็นไปตามเป้าหมายตามที่ได้กำหนดไว้ การศึกษากรณิดังกล่าว จึงเป็นการศึกษาหาแนวทางแก้ไขปัญหาและเพิ่มประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และการให้ความช่วยเหลือกับประชาชนต่อไป

¹ ปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชนแห่งสหประชาชาติ Universal Declaration of Human Rights of the United Nations, 1948, หน้า 1.

² คณะกรรมการประสานงานองค์การสิทธิมนุษยชน, อ้างจากรายงานประจำปี 2550 สภาที่ปรึกษาฯ. 2550

เหตุผลที่ผู้ศึกษาเลือกจังหวัดพิษณุโลกเป็นพื้นที่ในการศึกษา เนื่องจากจังหวัดพิษณุโลก ตั้งอยู่ในเขตภาคเหนือตอนล่าง มีพื้นที่ประมาณ 6,800,000 ไร่ เป็นลำดับ 7 ของภาคเหนือ มีประชากรทั้งสิ้น 863,404 รายได้เฉลี่ย ต่อหัว 91,577 บาท/คน/ปี เป็นลำดับที่ 6 ของภาคเหนือ ลำดับที่ 39 ของประเทศ³ จังหวัดพิษณุโลกเป็นศูนย์กลางในหลายด้านทั้งเป็นศูนย์รวมส่วนราชการทั้งส่วนกลางและภูมิภาค เป็นระเบียบเศรษฐกิจตะวันออก - ตะวันตก หรือ EWEC และโครงการความร่วมมือระหว่างประเทศปัจจุบัน มีอัตราการเจริญเติบโตและขยายตัวอย่างรวดเร็วในทุกด้าน ทำให้มีศักยภาพด้านการท่องเที่ยว เศรษฐกิจและการลงทุนสูง ทำให้มีผู้บริโภคใช้สินค้าอุปโภคบริโภค รวมถึงการใช้บริการต่างๆ เป็นจำนวนมาก ซึ่งสิ่งที่เกิดขึ้นควบคู่กับความเจริญคือ ผู้บริโภคมักถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบธุรกิจในการบริโภคสินค้า ทำให้เกิดความไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค อาจเนื่องจากการรับรู้ข่าวสารและกฎหมายต่าง ๆ นำไปสู่การร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาการไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการบริโภคในพื้นที่

ผู้ศึกษาเห็นว่า แม้ว่าจะมีการพยายามส่งเสริมและให้ความช่วยเหลือผู้บริโภค ผู้ที่ถูกละเมิดหรือได้รับความเสียหายจากผู้ประกอบธุรกิจแล้วก็ตาม แต่ก็ยังพบว่ามีข้อจำกัดและปัญหาอยู่หลายประการส่วนหนึ่งเกิดจากระเบียบข้อกฎหมายในการรับเรื่องร้องทุกข์ และอำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวนในการเจรจาไกล่เกลี่ยที่ยังไม่ชัดเจน อีกทั้งประชาชนส่วนใหญ่ยังไม่สนใจในสิทธิขั้นพื้นฐานของผู้บริโภค จึงทำให้ปัญหาการละเมิดสิทธิผู้บริโภคของประชาชนยังเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งผลการศึกษาในครั้งนี้สามารถไปปรับปรุง เพื่อพัฒนาการทำงานเชิงรับของการคุ้มครองผู้บริโภคให้ดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการรับเรื่องร้องทุกข์ของเจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวนประจำสำนักงานคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จังหวัดพิษณุโลก
- 2) เพื่อศึกษาผลกระทบต่อเจ้าหน้าที่ฯ และประชาชนที่ใช้บริการ จากการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวนประจำสำนักงานคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จังหวัดพิษณุโลก
- 3) เพื่อศึกษาหาแนวทางในปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวนประจำสำนักงานคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จังหวัดพิษณุโลก

³ สำนักงานสถิติจังหวัดพิษณุโลก, รายงานสถิติจังหวัดพิษณุโลก, (กรุงเทพฯ สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2560), หน้า 7.

ประโยชน์ที่จะได้รับจากการวิจัย

1) ทราบถึงประสิทธิผลของการรับเรื่องร้องทุกข์ของเจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวนประจำสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จังหวัดพิษณุโลก สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)

2) เป็นแนวทางในการปรับปรุงหรือพัฒนา การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวนประจำสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในทุกจังหวัด

3) เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบรับเรื่องร้องทุกข์ของการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนจังหวัดของสำนักประสานและส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัด (สปปจ.)

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้กำหนดการศึกษาไว้ ดังนี้

1) ขอบเขตด้านพื้นที่

จังหวัดพิษณุโลก

2) ขอบเขตด้านเวลา

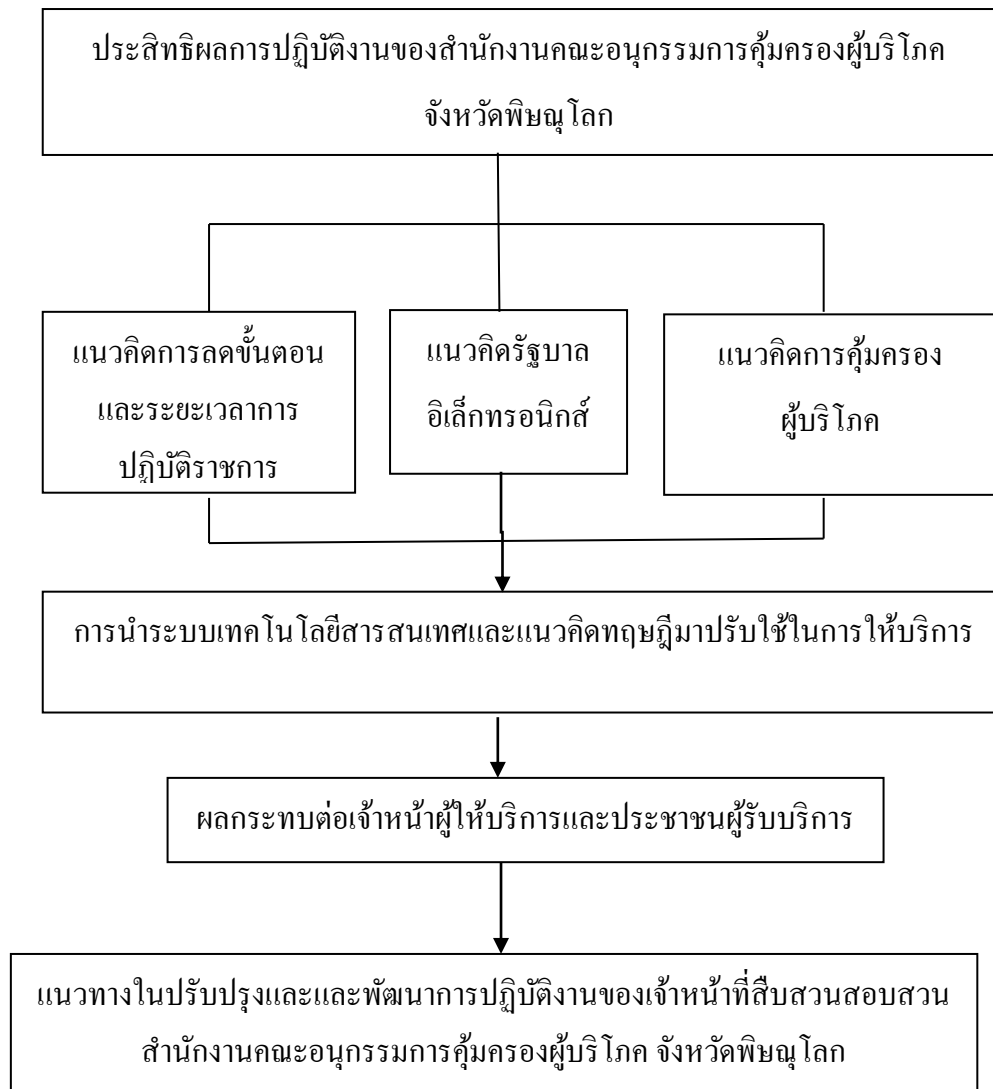
ทำการเก็บข้อมูลระหว่างเดือนธันวาคม พ.ศ. 2559 – 31 มีนาคม พ.ศ. 2563

3) ขอบเขตด้านประชากร

3.1) ประชาชนที่ได้รับผู้ที่ได้เน้นความเสียหายจากการใช้สินค้าและบริการที่ได้ดำเนินการร้องเรียนต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จังหวัดพิษณุโลก

3.2) เจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวนประจำสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จังหวัดพิษณุโลก

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ประเด็นศึกษา 1 ผลกระทบต่อเจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวนประจำสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จังหวัดพิษณุโลก และประชาชนที่ใช้บริการ จากการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฯ

รัฐอิเล็กทรอนิกส์หมายถึง การนำประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาจัดการในงานของภาครัฐ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในงานด้านต่าง ๆ ทำให้ลดต้นทุน ลดค่าใช้จ่าย ลดกำลังคนในหน่วยงาน ทำให้การทำงานของภาครัฐให้เกิดความโปร่งใส และอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ⁴

⁴ กฤษณ์ รักชาติเจริญ, ตัวแบบการประเมินรัฐอิเล็กทรอนิกส์, 2558, หน้า 103.

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์หรือที่เรียกว่า e-government เป็นแนวคิดที่สอดคล้องกับการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ซึ่งเป็นการพัฒนาและปรับปรุงการทำงานของภาครัฐให้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือในการให้บริการของภาครัฐผ่านเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการเข้าถึงบริการของภาครัฐ เสริมสร้างความโปร่งใสในการดำเนินงานของภาครัฐ ซึ่งมีเป้าหมายอยู่ที่การสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ประชาชน และนำไปสู่การได้รับการยอมรับในมาตรฐานจากประชาชนในวงกว้าง⁵

การสัมภาษณ์ กลุ่มผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายจากการใช้สินค้าและบริการ และได้เข้าประชุมเพื่อเจรจาไกล่เกลี่ยผ่านระบบวิดีโอทัศน์ทางไกล (Video Conference) โดยใช้แอปพลิเคชัน ZOOM โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1) ผู้ร้องเพศหญิง อายุ 34 ปี ร้องเรียนขอเงินดาวน์คืน เนื่องจากธนาคารปฏิเสธการให้กู้ เป็นเงินจำนวน 78,800 บาท จากบริษัท เอกชนจำหน่ายคอนโดที่กรุงเทพมหานคร ได้ให้ข้อมูลว่า การเจรจาไกล่เกลี่ยผ่านระบบแอปพลิเคชัน ZOOM ทำให้ข้าพเจ้าได้รับความสะดวกอย่างมาก เพราะไม่ต้องเสียเวลาในการเดินทางไปกลับ จังหวัดพิษณุโลกและกรุงเทพมหานคร เนื่องจากข้าพเจ้ามีภารกิจรัดตัวทำให้ไม่ค่อยมีเวลาเดินทาง

2) ผู้ร้องเพศหญิง อายุ 29 ปี ร้องเรียนบริษัทเอกชนจำหน่ายบ้านจัดสรรแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ไม่นอนกรรมสิทธิ์ในบ้านตามสัญญา ได้ให้ข้อมูลว่า ข้าพเจ้ารู้สึกพึงพอใจมาก เนื่องจากข้าพเจ้าได้เคยเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยตนเองกับคู่กรณีหลายครั้งก่อนที่จะได้มาร้องเรียน สคบ. แต่เมื่อพบว่าทาง สคบ.จังหวัดพิษณุโลก ได้อำนวยความสะดวกให้มีการเจรจาไกล่เกลี่ยผ่านแอปพลิเคชัน ZOOM ทำให้ข้าพเจ้าไม่ต้องเดินทางไปเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยตนเอง

3) ผู้ร้องเพศหญิง อายุ 41 ปี ร้องเรียนบริษัทเอกชนให้บริการรถโดยสารประจำทาง (รถทัวร์) นครราชสีมา ไม่ปฏิบัติตามที่ได้โฆษณา ได้ให้ข้อมูลว่า เนื่องจากกรณีนี้ข้าพเจ้าไม่ประสงค์จะพบกับคู่กรณีโดยตรง เจ้าหน้าที่จึงจัดให้มีการเจรจาไกล่เกลี่ยผ่านแอปพลิเคชัน ZOOM ตามความประสงค์ของข้าพเจ้า และการเจรจาไกล่เกลี่ยยุติลงไปได้ด้วยดี

4) ผู้ร้องเพศชาย อายุ 35 ปี ร้องเรียนบริษัทเอกชนจำหน่ายเครื่องออกกำลังกาย จังหวัดนนทบุรี เนื่องจากสินค้าชำรุดบกพร่องจนไม่สามารถใช้งานได้ ได้ให้ข้อมูลว่า เนื่องจากข้าพเจ้าได้ติดต่อกับคู่กรณีและคู่กรณีแจ้งว่าให้ข้าพเจ้าจัดส่งเครื่องออกกำลังกายที่ชำรุดมาให้บริษัท เพื่อตรวจสอบ แต่เนื่องจากข้าพเจ้าอาศัยอยู่ที่อำเภอชาติตระการ จังหวัดพิษณุโลก ซึ่งห่างจากสถานีขนส่งจังหวัดพิษณุโลก ประมาณ 100 กิโลเมตร และมีสภาพเป็นเทือกเขาประกอบกับข้าพเจ้าไม่สามารถจัดหารถขนส่งไปให้คู่กรณีและไม่มีเงิน

⁵ พิฐวรณ กิตติคุณ, การบริหารจัดการภาครัฐ : รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์, หน้า 12, (เอกสารวิชาการ)

พอที่จะเดินทางไปเจรจาไกล่เกลี่ยได้ จึงขอให้ สคบ. จังหวัดพิษณุโลก ช่วยเหลือ ซึ่งทางเจ้าหน้าที่ได้จัดให้มีการเจรจาไกล่เกลี่ยผ่านแอปพลิเคชัน ZOOM ทำให้การเจรจาไกล่เกลี่ยมีข้อยุติ โดยบริษัทจะจัดรถมารับสินค้า และยินดีคืนเงินทั้งหมดให้ข้าพเจ้า ข้าพเจ้ารู้สึกพึงพอใจในการดำเนินการของ สคบ. จังหวัดพิษณุโลก

5) ผู้ร้องเพศชาย อายุ 36 ปี ร้องเรียนบริษัทเอกชนประกอบกิจการให้สินเชื่อ ไฟแนนซ์ กรุงเทพมหานครไม่จดทะเบียนโอนกรรมสิทธิ์รถยนต์คืนแก่ผู้ร้อง ได้ให้ข้อมูลว่า ข้าพเจ้าได้เข้าร่วมการเจรจาไกล่เกลี่ยผ่านแอปพลิเคชัน ZOOM เนื่องจาก ข้าพเจ้าไม่มีเงินพอที่จะเดินทางไปกลับจังหวัดพิษณุโลก - กรุงเทพมหานคร จึงได้ขอให้ สคบ. จังหวัดพิษณุโลก ให้ความช่วยเหลือ ซึ่งเจ้าหน้าที่ได้ดำเนินการจัดประชุมดังกล่าว และสามารถเจรจาไกล่เกลี่ยเป็นที่ยุติได้

6) ผู้ร้องเพศชาย อายุ 59 ปี ร้องเรียนบริษัทเอกชนจำหน่ายเมล็ดพันธุ์พืช สมุทรปราการ ได้ให้ข้อมูลว่า เนื่องจากข้าพเจ้าเป็นเกษตรกร ซึ่งมีฐานะยากไร้ จึงขอความช่วยเหลือ สคบ. จังหวัดพิษณุโลก ให้ความช่วยเหลือ ซึ่งเจ้าหน้าที่ได้ดำเนินการประชุมเจรจาไกล่เกลี่ยผ่านแอปพลิเคชัน ZOOM ทำให้ข้าพเจ้าได้รับเงินเยียวยาจากการได้รับความเสียหายจากการปลูกพืชจากเมล็ดพันธุ์ของบริษัทฯ และโดยที่ข้าพเจ้าไม่เสียค่าใช้จ่ายทั้งหมดแต่อย่างใด ประกอบกับเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำทางข้อกฎหมายโดยตลอด ข้าพเจ้ารู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เป็นอย่างมาก

7) ผู้ร้องเพศหญิง อายุ 32 ปี ร้องเรียนบริษัทเอกชนจำหน่ายบ้านจัดสรรแห่งหนึ่งใน กรุงเทพมหานคร ไม่คืนเงินมัดจำ ได้ให้ข้อมูลว่า ข้าพเจ้าได้วางเงินมัดจำเพื่อซื้อบ้านจัดสรรแห่งหนึ่งใน กรุงเทพมหานคร แต่ปรากฏว่าเมื่อถึงวันส่งมอบ บริษัทฯ ไม่สามารถส่งมอบบ้านที่ข้าพเจ้าวางมัดจำ ข้าพเจ้าจึงขอให้บริษัทฯ คืนเงินมัดจำ แต่บริษัทฯ นิ่งเฉย และเวลาได้ล่วงเลยไป ซึ่งจากการตรวจสอบของเจ้าหน้าที่พบว่า อายุความในการร้องเรียนร้องทุกข์และฟ้องคดีใกล้หมดตามกฎหมาย ข้าพเจ้าจึงขอความช่วยเหลือกับเจ้าหน้าที่เพื่อขอให้แก้ไขปัญหาดังกล่าว ซึ่งเจ้าหน้าที่ได้ประสานกับบริษัทฯ และจัดให้มีการประชุมเจรจาไกล่เกลี่ยผ่านแอปพลิเคชัน ZOOM โดยเร่งด่วน ซึ่งผลการเจรจาไกล่เกลี่ยมีข้อยุติ และข้าพเจ้าได้รับเงินมัดจำคืนเป็นที่เรียบร้อย อีกทั้ง ไม่เสียค่าใช้จ่ายใด ๆ และทำให้ข้าพเจ้าไม่เสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง รวมทั้งค่าใช้จ่ายในการจ้างทนายความเพื่อดำเนินคดีในกรณีที่ไม่สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยได้

8) ผู้ร้องเพศหญิง อายุ 29 ปี ร้องเรียนคลินิกเสริมความงาม จังหวัดสุโขทัย กรณีขอให้ชดเชยเงินค่าเสียหายจากการผ่าตัดที่ไม่สมบูรณ์ ได้ให้ข้อมูลว่า ข้าพเจ้าได้เข้าร่วมการประชุมเจรจาไกล่เกลี่ยผ่านแอปพลิเคชัน ZOOM และรู้สึกพึงพอใจในการให้ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ สคบ. จังหวัดพิษณุโลก ที่อำนวยความสะดวกโดยตลอด ทั้งนี้ ข้าพเจ้ามีข้อเสนอแนะว่า สคบ. จังหวัดพิษณุโลก สามารถดำเนินการ

เจรจาไกล่เกลี่ยผ่านแอปพลิเคชัน ZOOM โดยที่ไม่ต้องให้ข้าพเจ้ามาพบที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จังหวัดพิษณุโลก เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกกับประชาชนที่ไม่สามารถเดินทางมาที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จังหวัดพิษณุโลกได้

จากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ร้องที่ได้เข้าประชุมเพื่อเจรจาไกล่เกลี่ยผ่านระบบวิดีโอทัศนทางไกล (Video Conference) โดยใช้แอปพลิเคชัน ZOOM ได้ให้ข้อมูลโดยสรุป ดังนี้

ข้อดี คือ เป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ลดภาระให้กับคู่กรณีทั้งสอง ทำให้ไม่จำเป็นต้องเสียเวลาและเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทาง อีกทั้งสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จังหวัดพิษณุโลกไม่คิดค่าใช้จ่ายใดๆ ในการใช้งานห้องประชุมรวมทั้งค่าเช่า แอปพลิเคชัน ZOOM และสามารถดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยได้ทันทีหากคู่กรณีทั้งสองฝ่ายพร้อม ซึ่งในกรณีที่เรื่องร้องเรียนบางรายที่อายุความในการร้องเรียนหรือฟ้องคดีใกล้หมดลง และมีปัญหาที่คู่กรณีทั้งสองฝ่ายไม่สามารถเดินทางมาพบเจ้าหน้าที่เพื่อเจรจาไกล่เกลี่ย การประชุมเพื่อเจรจาไกล่เกลี่ยผ่านระบบ ZOOM จะสามารถเข้ามามีบทบาทในการแก้ปัญหาดังกล่าวได้

ข้อเสีย คือ ในการเจรจาไกล่เกลี่ยนั้น กฎหมายกำหนดว่าให้มีเจ้าหน้าที่ร่วมอยู่ด้วยทุกครั้งที่มีการเจรจาไกล่เกลี่ย ทำให้แม้ว่าการใช้แอปพลิเคชัน ZOOM ซึ่งออกแบบให้สามารถใช้งานระบบวิดีโอทัศนทางไกล (Video Conference) หรือผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ก็ตาม ก็ไม่สามารถใช้งานได้ทุกที่ จำเป็นต้องมีเจ้าหน้าที่อยู่ด้วยเสมอ จึงทำให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายต้องมาพบเจ้าหน้าที่ ณ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในแต่ละจังหวัด จึงจะทำให้การเจรจาไกล่เกลี่ยมีผลตามกฎหมาย

ประเด็นศึกษา 2 ประสิทธิภาพการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของเจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวนประจำสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จังหวัดพิษณุโลก

การลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการจะต้องดำเนินการโดยใช้หลักการใช้เทคนิคที่ทันสมัยเข้ามาช่วยในเรื่องการศึกษาวิธีการทำงาน การวิเคราะห์งาน และการปรับปรุงวิธีการทำงาน โดยการศึกษาการทำงาน การศึกษาการเคลื่อนที่และการศึกษาเวลา ขั้นตอนการศึกษาการทำงาน ดำเนินการดังนี้⁶

1) การเลือกงาน โดยเลือกงานที่มีความสำคัญและความจำเป็นเร่งด่วน และมีการพัฒนาและการแก้ไข ปัญหาของงานอย่างต่อเนื่อง และกำหนดงานก่อนหลังของงานที่จะเลือกทำ

2) การบันทึกงาน เพื่อใช้ในการวิเคราะห์หาความบกพร่อง และสาเหตุของความบกพร่อง เพื่อสามารถนำมาใช้เป็นประโยชน์ในการศึกษาการลดขั้นตอนในการทำงาน

⁶ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, แนวทางดำเนินการ เรื่อง การลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ปี 2547 - 2550, (กรุงเทพฯ : สำนักงาน ก.พ.ร., 2547), หน้า 25.

3) การวิเคราะห์งาน เพื่อเข้าใจปัญหาและนำมาการแก้ไขปัญหาต่อไป

4) การปรับปรุงงาน โดยใช้เทคนิคการลดละ แะรวบรวม เพื่อปรับปรุงให้กระบวนการทำงานมีขั้นตอนความยุ่งยากซับซ้อนน้อยลง

การสัมภาษณ์แบบเชิงลึกจากเจ้าหน้าที่หน่วยงานราชการ ดังนี้

1) การสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวนประจำสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จังหวัดพิษณุโลก ได้ให้ข้อมูลว่า การดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์และการจัดประชุมเจรจาไกล่เกลี่ยในชั้นเจ้าหน้าที่ปัญหาและอุปสรรค คือ ระบบขั้นตอนการทำงานที่ฟุ่มเฟือยตามระบบราชการที่ประเทศไทยประสบเรื่อยมา ตั้งแต่การรับเรื่องร้องเรียนมีหลายขั้นตอน และเมื่อรับเรื่องร้องเรียนแล้ว ต้องผ่านกระบวนการตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่ถึง 3 ขั้นตอน ในการตรวจทานคำฎกคำผิด วรรคตอน รวมถึงรูปประโยค จึงจะสามารถเสนอให้ผู้บังคับบัญชาลงนามออกคำสั่งต่างๆ ซึ่งในกระบวนการนี้โดยเฉลี่ยแล้วใช้เวลาประมาณ 3 วันทำการจึงจะสามารถดำเนินการแล้วเสร็จ และในบางครั้งใช้เวลาถึง 15 วันทำการ จึงจะสามารถมีคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาได้ ทำการช่วยเหลือประชาชนแก้ไขปัญหากเกิดความล่าช้าในชั้นเจ้าหน้าที่โดยไม่จำเป็น ซึ่งในที่จริงแล้วการเจรจาไกล่เกลี่ยในชั้นเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวนมีอำนาจเต็มในการเจรจาไกล่เกลี่ยในพื้นที่จังหวัดพิษณุโลก แต่การใช้อำนาจดังกล่าวมีเหตุล่าช้าจากระบบงานสารบรรณของส่วนราชการภายใน

2) การสัมภาษณ์ผู้บังคับบัญชาระดับสูง สำนักงานจังหวัดพิษณุโลก ได้ให้ข้อมูลว่า ปัจจุบันสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้เพิ่มช่องทางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และให้คำปรึกษาหลายช่องทาง ได้แก่ ประชาชนสามารถเข้ามาพบเจ้าหน้าที่ได้ที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพิษณุโลก ศาลากลางจังหวัดพิษณุโลก ชั้น 1 (หลังเดิม) หรือจากเครือข่ายระบบสารสนเทศ <http://www.ocpb.go.th> หรือแอปพลิเคชัน ร้องทุกข์ CCAP: Consumer Complaint Application หรือ หมายเลขโทรศัพท์ 1166 ทำให้ประชาชนสามารถเข้าการคุ้มครองผู้บริโภคได้หลายช่องทาง ทั้งนี้ ในปีที่ผ่านมา สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ช่วยเหลือประชาชนไปแล้ว จำนวน 42 เรื่องร้องเรียน โดยในแต่ละเรื่องใช้เวลาในการดำเนินการประมาณ 2-3 เดือน ทำให้ประชาชนในจังหวัดพิษณุโลกได้รับความคุ้มครองโดยทั่วถึง

3) การสัมภาษณ์ผู้บังคับบัญชาระดับสูง สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพิษณุโลก ได้ให้ข้อมูลว่า สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพิษณุโลก ในฐานะประธานคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์ประจำจังหวัดพิษณุโลก มีหน้าที่ให้การสนับสนุนงานด้านคุ้มครองผู้บริโภครวมถึงการเจรจาไกล่เกลี่ยที่ไม่สามารถยุติได้ในชั้นเจ้าหน้าที่ และร่วมพิจารณาในฐานะคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จังหวัดพิษณุโลก กรณีเรื่องร้องเรียนที่ไม่สามารถยุติได้ในชั้นของคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์ประจำจังหวัดพิษณุโลก ซึ่งปัจจุบันสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำจังหวัดพิษณุโลกได้

ดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือเจรจาไกล่เกลี่ยจนที่เป็นที่ยุติทั้งหมดแล้ว ทำให้ไม่มีเรื่องร้องเรียนที่ต้องได้รับการเจรจาไกล่เกลี่ยในชั้นของคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์ประจำจังหวัดพิษณุโลก ทั้งนี้ สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพิษณุโลก ได้ให้การสนับสนุนในด้านข้อมูลกฎหมายที่เจ้าหน้าที่จะนำไปใช้ในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์หรือเจรจาไกล่เกลี่ยในชั้นเจ้าหน้าที่ หรือให้คำปรึกษาแก่ประชาชน เพื่อเป็นการส่งเสริม ทบทวน และเพิ่มศักยภาพเจ้าหน้าที่โดยสม่ำเสมอ เพื่อที่เจ้าหน้าที่จะสามารถให้การช่วยเหลือประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและแก้ไขปัญหาให้ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4) การสัมภาษณ์ประชาชนผู้ร้องเรียน จำนวน 20 ราย ได้ให้ข้อมูลโดยสรุปว่า สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำจังหวัดพิษณุโลก ได้ให้ความช่วยเหลือในแก้ไขปัญหาและเจรจาไกล่เกลี่ย โดยให้คำปรึกษาแนะนำแนวทางการร้องเรียนร้องทุกข์ การจัดเตรียมเอกสาร ชี้แจงขั้นตอนการดำเนินการในแต่ละชั้น แจ้งให้ผู้ร้องทราบถึงสิทธิและหน้าที่ของผู้บริโภคในการร้องเรียนร้องทุกข์ โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย เพื่อที่จะทำให้สามารถแก้ไขปัญหาการร้องเรียนร้องทุกข์ได้อย่างถูกต้อง แต่กรอบระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาใช้เวลานานพอสมควรโดยมีค่าเฉลี่ยในแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนอยู่ที่ 2-3 เดือน รายที่สั้นที่สุดสามารถแก้ไขปัญหาได้ภายใน 1 วัน เนื่องจากคู่กรณีทั้งสองฝ่ายสมัครใจขอให้เจ้าหน้าที่เจรจาไกล่เกลี่ยภายในวันที่ผู้ร้องเรียน แต่ในบางรายใช้เวลาไกล่เกลี่ยถึง 6 เดือน เนื่องจากผู้ถูกร้องหรือผู้ร้องไม่สะดวกเดินทางมาเจรจาไกล่เกลี่ย เนื่องจากการไกล่เกลี่ยต้องทำโดยที่มีคู่กรณีทั้งสองฝ่ายมาพบเจ้าหน้าที่พร้อมกันตามที่เจ้าหน้าที่ได้นัดหมาย ทำให้เสียเวลาโดยใช้เหตุ ซึ่งอาจจะเป็นเหตุให้ผู้ร้องเสียสิทธิในการฟ้องคดีหากการเจรจาไกล่เกลี่ยไม่ยุติและเสียเวลามากเกินไปทำให้อายุความในการฟ้องคดีอาจหมดลง

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ ดังนี้

1) การที่ใช้บุคลากรจำนวนมากในการจัดการเรื่องร้องทุกข์ การดำเนินการที่มีหลายขั้นตอน โดยที่ไม่จำเป็น ทำให้เกิดความล่าช้าในชั้นเจ้าหน้าที่โดยไม่จำเป็น

2) ปัญหาการเจรจาไกล่เกลี่ยในกรณีที่พบว่า ผู้ร้องและผู้ประกอบธุรกิจไม่สามารถเดินทางมาเจรจาไกล่เกลี่ย เนื่องจากเหตุสุดวิสัย ทำให้การเจรจาไกล่เกลี่ยไม่สามารถดำเนินการได้ และอาจทำให้ผู้ร้องเสียสิทธิในการฟ้องคดีในกระบวนการยุติธรรม

ประเด็นศึกษา 3 แนวทางในปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวนประจำสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จังหวัดพิษณุโลก

รัฐอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง การนำประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาจัดการในงานของภาครัฐ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในงานด้านต่าง ๆ ทำให้ลดต้นทุน ลดค่าใช้จ่าย ลดกำลังคนในหน่วยงาน ทำให้การทำงานของภาครัฐให้เกิดความโปร่งใส และอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน⁷

กฤษณา วัฒนวิสุทธิ⁸ กล่าวว่า การบริหารเวลา หมายถึง ความสามารถในการแยกแยะลำดับความสำคัญ หรือความจำเป็นก่อนหลังของงาน และดำเนินการให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี อย่างเป็นผลน่าพอใจตามเป้าหมายที่ระบุภายในเวลาที่กำหนด

การบริหารเวลา Hobb⁹ คือ การกระทำที่มุ่งจะควบคุมเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นรอบๆ ตัวเรา การที่เรา รู้และเข้าใจว่ามีอะไรเกิดขึ้นบ้าง ทำให้สามารถจัดลำดับความสำคัญก่อนหลังและควบคุมการปฏิบัติได้

ชัชวาลย์ อยู่คงศักดิ์¹⁰ กล่าวว่า การบริหารเวลา หมายถึง การจัดการกับเวลา ใช้เวลาซึ่งเป็นทรัพยากรที่มีอยู่จำกัดที่สุด ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยการวางแผนการใช้เวลาให้เหมาะสม ปรับแผนการใช้เวลาตามสมควรกับสถานการณ์ ปรับตัวเองและบุคคลที่เกี่ยวข้อง ค้นหาแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ผิดแผนการบริหารเวลา และนำเทคนิคการประหยัดเวลามาใช้เพื่อความสำเร็จของผลงานและความสมบูรณ์ของชีวิต

จีระพันธุ์ พูลุพัฒน์¹¹ กล่าวว่า วิธีการบริหารเวลาที่ดี คือ จัดระบบงาน วางแผนในการทำงาน กำหนดจุดมุ่งหมาย พิจารณาความสำคัญ ความเร่งด่วน โดยถามตัวเองว่าถ้าไม่ทำตามมุ่งหมายจะเกิดอะไรขึ้น

จากการศึกษาพบว่า ควรให้ความสำคัญนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนาเพื่อลดขั้นตอนเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและประหยัดค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวนประจำสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งในเรื่องการดำเนินงานสารบรรณภายในของส่วนราชการ การรับส่งหนังสือผ่านทางระบบรับส่งหนังสือออนไลน์ระหว่างหน่วยงานรัฐ การเจรจาไกล่เกลี่ยผ่านระบบวิดีโอคอนเฟอเรนซ์ (Video Conference) หรือ แอปพลิเคชันออนไลน์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ผู้มาใช้บริการร้องเรียน ซึ่งมีความสอดคล้องกับแนวคิดการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานระบบราชการเป็นระบบที่มีสายการบังคับบัญชาหลายขั้นตอน ดังนั้น เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว เพิ่มประสิทธิภาพและประหยัดค่าใช้จ่ายในการบริการงาน ส่วนราชการควรกระจายอำนาจการตัดสินใจในการอนุญาต การสั่งการ การอนุมัติ หรือการดำเนินการอื่นใดให้กับผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการในเรื่องนั้นโดยตรง และเป็น การกระจายความรับผิดชอบของแต่ละฝ่ายด้วย และเมื่อได้มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจหรือการพิจารณาแล้ว

⁷ กฤษณ์ รักชาติเจริญ, ตัวแบบการประเมินรัฐอิเล็กทรอนิกส์ 2558, หน้า 104.

⁸ กฤษณา วัฒนวิสุทธิ, การบริหารเวลาบริหารชีวิต (แถบเสียง), (กรุงเทพฯ : ไลบรารี, 2537)

⁹ อ่างถึงใน ดิน ปรัชญพทุทธ์ และไกรยุทธ ธีรตยาคินันท์, การใช้เวลาของนักบริหารในราชการพลเรือน, **รายงานผลงานวิจัย**, คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, (2537), หน้า 7.

¹⁰ ชัชวาลย์ อยู่คงศักดิ์, **การบริหารงานเอกสาร**, เอกสารประกอบการสอนชุดวิชาการบริหารพัสดุและสำนักงานหน่วยที่ 11-12, (กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2540), หน้า 626-237.

¹¹ จีระพันธุ์ พูลุพัฒน์, **การบริหารเวลา**, (สำนักพิมพ์พัฒนาคุณภาพวิชาการ (พว.), 2545), หน้า 118-120.

ควรจะต้องกำหนด หลักเกณฑ์การควบคุม ติดตาม และกำกับดูแลการใช้อำนาจและความรับผิดชอบ ทั้งของผู้รับมอบอำนาจและผู้มอบอำนาจดังกล่าวด้วย โดยหลักเกณฑ์ดังกล่าวต้องไม่สร้างขั้นตอนที่ไม่จำเป็น ในการปฏิบัติงานเช่นกัน

สรุป

จากการศึกษาพบว่า การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวนสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จังหวัดพิษณุโลก มีหน้าที่รับเรื่องร้องทุกข์จากประชาชนผู้ที่ได้รับความเสียหายจากการใช้สินค้าและบริการ โดยมีกระบวนการรับเรื่องร้องทุกข์และเชิญผู้ร้องและผู้ประกอบธุรกิจมาเจรจาไกล่เกลี่ย เพื่อแก้ไขปัญหาเบื้องต้น โดยสามารถแบ่งออกโดยสรุปได้ดังนี้

1) **ประสิทธิผลในการรับเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จังหวัดพิษณุโลก** จากการศึกษาระบบรับเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จังหวัดพิษณุโลก พบว่า เจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวนของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จังหวัดพิษณุโลก, ผู้บังคับบัญชาระดับสูง สำนักงานจังหวัดพิษณุโลก และผู้บังคับบัญชาระดับสูง สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดพิษณุโลก มีความรู้ความเข้าใจและความเชี่ยวชาญในขั้นการปฏิบัติหน้าที่รับเรื่องร้องทุกข์ การเจรจาไกล่เกลี่ย ระเบียบข้อกฎหมายการคุ้มครองผู้บริโภค และยังมีการอบรมเพื่อเพิ่มพูนและทบทวนเทคนิคการเป็นผู้ไกล่เกลี่ยเสมอ แต่ยังคงมีอุปสรรคในเรื่อง หากกรอบระยะเวลาการดำเนินที่มีข้อจำกัดเรื่องอายุความในการร้องเรียนและฟ้องคดีผู้บริโภคที่สิ้น หากผู้ร้องมาร้องเรียนล่าช้าหรือมาใช้สิทธิร้องเรียนในขณะที่อายุความสิ้นสุดไปแล้ว จากข้อมูลที่ได้จากการศึกษาครั้ง สามารถสะท้อนให้เห็นได้ว่าประสิทธิภาพในการเจรจาไกล่เกลี่ยสามารถนำไปปฏิบัติใช้ได้จริงและสามารถปรับข้อเท็จจริงเข้ากับหลักกฎหมายของการคุ้มครองผู้บริโภคได้ แต่ยังมีประเด็นปัญหาเรื่องกรอบระยะเวลาดำเนินการตามกฎหมายเช่นเดิม ทำให้การร้องเรียนร้องทุกข์ในบางรายไม่สามารถดำเนินการได้

2) **ความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวนสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จังหวัดพิษณุโลก**

- **ด้านการปฏิบัติหน้าที่ตามระเบียบงานสารบรรณของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จังหวัดพิษณุโลก** พบว่า หลังจากที่เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนดังกล่าวเข้าสู่ระบบของการร้องเรียนแล้ว จึงจะมีหนังสือเชิญคู่กรณีทั้งสองฝ่ายมาพบกับเจ้าหน้าที่เพื่อเจรจาไกล่เกลี่ย โดยใช้เวลาดังแต่รับเรื่องจนถึงวันที่แจ้งผู้ร้องว่าได้กำหนดวันไกล่เกลี่ยไม่เกิน 30 วัน การไกล่เกลี่ยในชั้นเจ้าหน้าที่ เมื่อคู่กรณีทั้งสองฝ่ายมาพบเจ้าหน้าที่เพื่อเจรจาไกล่เกลี่ย หากสามารถตกลงกันได้เจ้าหน้าที่จะบันทึก และสรุปยุติเพื่อปิดเรื่องในกรณีที่คู่กรณีไม่สามารถตกลงกันได้ และคู่กรณีทั้งสองฝ่ายยังมีความประสงค์ที่จะเจรจาไกล่เกลี่ยต่อไป ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการไกล่เกลี่ยในครั้งที่สอง ซึ่งใช้เวลาตั้งแต่รับเรื่องร้องทุกข์จนแล้วเสร็จกระบวนการไม่เกิน 120 วันตามกฎหมาย ซึ่งเป็นการที่ใช้เวลาที่มากเกินไป และในบางกรณีเกิดปัญหา

จากระบบราชการ เมื่อผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจลงนามในการผ่านหนังสือไม่อยู่หรือขาดงาน และไม่มีผู้ปฏิบัติการแทนหรือผู้รักษาราชการ ทำให้เรื่องร้องเรียนไม่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จตามกรอบระยะเวลาและส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของการปฏิบัติหน้าที่

- **ด้านข้อกฎหมาย** พบว่า ในการรับเรื่องร้องทุกข์ยังคงพบปัญหาและอุปสรรคในเรื่องของอายุความเข้ามาเกี่ยวข้อง เนื่องจากกฎหมายกำหนดว่าการร้องเรียนไม่ทำให้อายุความสะดุดหยุดอยู่หรือสะดุดหยุดลง และในชั้นเจ้าหน้าที่ได้มีการดำเนินการ ซึ่งในการร้องเรียนบางกรณีที่อายุความใกล้หมด ทำให้มีข้อจำกัดด้านเวลาและอาจส่งผลกระทบต่อหากเจ้าหน้าที่ไม่เร่งดำเนินการ เจ้าหน้าที่ไม่สามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงได้ครบถ้วน หรือตรวจสอบข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องและส่งผลกระทบต่อการเจรจา โกล่เกลี่ย และหากล่าช้าอาจทำให้ผู้ร้องเสียสิทธิในการฟ้องร้องคดีผู้บริโภคได้

- **ด้านการเจรจาไกล่เกลี่ย** พบว่าในบางกรณีเกิดปัญหาคู่กรณีทั้งสองฝ่ายไม่สามารถมาเจรจาตามที่เจ้าหน้าที่กำหนดนัดได้พร้อมกัน หรือในกรณีฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดไม่สามารถเดินทางมาเจรจา โกล่เกลี่ยได้เนื่องจากมีเหตุจำเป็น หรือผู้ถูกร้องมิใช่ผู้ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่จังหวัดพิษณุโลก ให้ผู้ถูกร้อง ไม่สะดวกเดินทางมาเจรจาไกล่เกลี่ย ซึ่งเป็นปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้ แม้ว่ากฎหมายจะกำหนดว่าหากผู้ถูกร้อง ไม่มาพบเพื่อเจรจาไกล่เกลี่ย มีโทษตามกฎหมาย ซึ่งเป็นไม่ใช่การแก้ปัญหาข้อร้องเรียน ทำให้การเจรจาหาข้อยุติไม่ได้หรือเกิดความล่าช้า แต่ด้วยปัจจุบันการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยช่วยให้การเจรจา โกล่เกลี่ยสามารถแก้ปัญหาดังกล่าวข้างต้น และลดระยะเวลาทำงานของเจ้าหน้าที่ ทำให้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มขึ้น

- **ด้านทรัพยากร** พบว่าสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้จัดสรรงบประมาณให้จังหวัดพิษณุโลก เพื่อไว้ใช้เป็นงบประมาณและค่าจ่าย เป็นจำนวนเงิน 25,000 บาท ต่อปี ซึ่งประกอบด้วย 1) งบประมาณไว้ในดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ย จำนวน 20,000 บาท 2) ค่าวัสดุอุปกรณ์และค่าสาธารณูปโภคจำนวน 5,000 บาท โดยสามารถถ่วงจ่ายได้ตามจริง ซึ่งยังไม่เพียงพอ เนื่องจาก งานในระบบราชการที่ใช้เอกสารในการปฏิบัติงาน มีค่าใช้จ่ายสูงมาก และจังหวัดพิษณุโลก ที่มีปริมาณการร้องทุกข์จำนวน ยิ่งทำให้ใช้งบประมาณสูงยิ่งขึ้น ดังนั้น เมื่อมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้งาน ทำให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จังหวัดพิษณุโลก ประหยัดงบประมาณที่ไม่จำเป็นและไม่ก่อประโยชน์ได้

- **ด้านทรัพยากรบุคคล** พบว่า สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้จัดอบรมเจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวนสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จังหวัดพิษณุโลกเพื่อเพิ่มศักยภาพ โดยเสมอทำให้เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ แต่ปัจจุบันเจ้าหน้าที่ที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจัดสรรให้ปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่จังหวัดพิษณุโลก มีจำนวนทั้งหมดเพียง 2 นาย ซึ่งด้วยจำนวนบุคลากรที่ไม่เพียงพอ ทำให้การปฏิบัติหน้าที่ไม่ทั่วถึงครอบคลุม และอาจเกิดความล่าช้า และส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามมา ดังนั้น เมื่อมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้งาน เจ้าหน้าที่

สามารถลดภาระงานในหน้าที่จากการลดขั้นตอนการทำงาน ทำให้สามารถใช้ทรัพยากรบุคคลส่วนที่จำเป็นต่อไปได้

3) **แนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวนสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จังหวัดพิษณุโลก ในอนาคต** พบว่าสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ควรให้ความสำคัญนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพิ่มขึ้น ทั้งในเรื่องการดำเนินงานสารบรรณภายในของส่วนราชการ การรับส่งหนังสือผ่านทางระบบรับส่งหนังสือออนไลน์ระหว่างหน่วยงานรัฐ การเจรจาไกล่เกลี่ยผ่านระบบวิดีโอทัศน์ทางไกล (Video Conference) หรือ แอปพลิเคชันออนไลน์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้มาใช้บริการร้องเรียน

4) **ข้อจำกัดของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จังหวัดพิษณุโลก** พบว่า สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จังหวัดพิษณุโลก เป็นหน่วยงานที่รับนโยบายจากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมาปฏิบัติ ซึ่งหากระเบียบกฎหมายที่ไม่ได้เปิดช่อง เจ้าหน้าที่ไม่สามารถปฏิบัติได้ รวมถึงจำนวนบุคลากรที่มีจำนวนน้อยและงบประมาณที่มีจำกัด ทำให้การปฏิบัติหน้าที่อาจไม่เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลเท่าที่ควร

อภิปรายผล

โดยสรุปแล้วจากข้อมูลข้างต้นจึงสามารถวิเคราะห์ให้ได้ว่า ประสิทธิภาพการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของเจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวนประจำสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จังหวัดพิษณุโลก สามารถนำมาพิจารณาในตามแนวคิดและทฤษฎีที่ใช้เป็นแนวทางในการศึกษา และการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำผลการศึกษามาอภิปรายตามคำถามงานวิจัย 3 ข้อ ดังนี้

1) การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวนประจำสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จังหวัดพิษณุโลก มีประสิทธิผลในการคุ้มครองผู้บริโภคในพื้นที่จังหวัดพิษณุโลกอย่างไร

พบว่า ยังมีความล่าช้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาอยู่ โดยมีสาเหตุจากระบบงานสารบรรณของราชการที่ต้องผ่านกระบวนการตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่ถึง 3 ขั้นตอนซึ่งใช้เวลาในการดำเนินการเรื่องทั้งหมดไม่เกิน 120 วัน ซึ่งเป็นทำให้กระบวนการล่าช้า และข้อจำกัดของข้อกฎหมายที่ไม่เอื้ออำนวย ให้เท่าที่ควรซึ่งมีผลกระทบต่ออายุความในการฟ้องคดีหากเรื่องร้องเรียนไม่สามารถยุติในชั้นเจ้าหน้าที่หรือชั้นคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์ ประจำจังหวัดพิษณุโลก เพราะการร้องเรียนร้องทุกข์ต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จังหวัดพิษณุโลกไม่ทำให้อายุความสะดุดหยุดลงหรืออายุความสะดุดหยุดอยู่ ซึ่งหมายความว่าผู้ร้องจะร้องเรียนแล้ว แต่อายุความในการฟ้องคดีทางแพ่งหรือทางอาญายังเดินอยู่ตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค ซึ่งหากในระหว่างที่อยู่ขั้นตอนการเจรจาไกล่เกลี่ยอายุความในการฟ้องคดีหมดลง จะทำให้ผู้ร้องสูญเสียสิทธิในการฟ้องคดีและการร้องเรียนยุติลง เนื่องจากอายุความในการดำเนินคดีสิ้นสุด ตามระเบียบของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองและสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จังหวัดพิษณุโลก ต้องจำหน่ายเรื่องร้องเรียนดังกล่าวออกจากสารบบ

และปัจจุบันได้มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อลดขั้นตอนงานที่ฟุ่มเฟือย ซึ่งมีความสอดคล้องกับแนวคิดการบริหารเวลาของ กุลภา วัฒนวิสุทธิ (2537)¹² กล่าวว่า การบริหารเวลา หมายถึง ความสามารถในการแยกแยะลำดับ ความสำคัญ หรือความจำเป็นก่อนหลังของงาน และดำเนินการให้สำเร็จลุล่วงด้วยดีอย่างได้ผลน่าพอใจตามเป้าหมายที่ระบุภายในเวลาที่กำหนด

2) การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวนประจำสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จังหวัดพิษณุโลก ส่งผลกระทบต่อผู้เจ้าหน้าที่ฯ และประชาชนที่ใช้บริการอย่างไร

พบว่า การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวนประจำสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จังหวัดพิษณุโลก สามารถช่วยแก้ปัญหาความล่าช้าในการประสานกำหนดนัดเจรจาไกล่เกลี่ย ระหว่างผู้ร้องและผู้ถูกร้องของเจ้าหน้าที่ทำให้ลดระยะเวลาการส่งหนังสือ และในส่วนของเจรจาไกล่เกลี่ย ได้ใช้การประชุมผ่านระบบวิดีโอทัศน์ทางไกล (Video Conference) หรือ แอปพลิเคชันประชุมออนไลน์ เพื่อให้ผู้ร้องและผู้ถูกร้องสามารถเจรจาไกล่เกลี่ยได้แม้ว่าจะอยู่ต่างพื้นที่ก็สามารถดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยได้ รวมทั้งลดค่าใช้จ่ายของวัสดุอุปกรณ์และค่าใช้จ่ายในการส่งหนังสือ ซึ่งมีความสอดคล้องกับแนวคิดการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานของ ก.พ.ร. (2547)¹³ การลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการจะต้องดำเนินการโดยใช้หลักการใช้เทคนิคที่ทันสมัยเข้ามาช่วยในเรื่องการศึกษาวิธีการทำงาน การวิเคราะห์งาน และการปรับปรุงวิธีการทำงาน โดยการศึกษาการทำงาน การศึกษาการเคลื่อนที่และการศึกษาเวลา แต่ยังคงมีปัญหาในเรื่องประเด็นข้อกฎหมายที่กำหนดว่าในการเจรจาไกล่เกลี่ยให้มีพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคพ.ศ. 2522 หรือเจ้าหน้าที่ได้รับมอบหมายเข้าร่วมในการเจรจาไกล่เกลี่ยด้วย จึงทำให้การเจรจาไกล่เกลี่ยจะกระทำไม่ได้ ณ หน่วยงานที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคให้บริการอยู่ ทั้งนี้ แอปพลิเคชัน ZOOM เป็นระบบวิดีโอทัศน์ทางไกลซึ่งให้บริการในโทรศัพท์เคลื่อนที่เช่นกัน ซึ่งแนวทางในการแก้ปัญหาในปัจจุบันคือ แนะนำให้ผู้ร้องไปดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ย ณ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่ใกล้บ้าน เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนและการเจรจาดังกล่าวเป็นไปตามกฎหมาย

3) แนวทางในปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพผลของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวนประจำสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จังหวัดพิษณุโลก สามารถทำได้อย่างไรบ้าง

พบว่า ควรให้ความสำคัญนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนาเพื่อลดขั้นตอน เพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและประหยัดค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวนประจำสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งในเรื่องการดำเนินงานสารบรรณภายในของส่วนราชการ การเจรจาไกล่เกลี่ยผ่านระบบวิดีโอทัศน์ทางไกล (Video Conference) หรือ แอปพลิเคชันออนไลน์ เพื่ออำนวยความสะดวก

¹² เรื่องเดียวกัน, หน้า 8.

¹³ เรื่องเดียวกัน, หน้า 26.

ให้แก่ประชาชนผู้มาใช้บริการร้องเรียน อีกทั้ง การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการเจรจาไกล่เกลี่ยในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด - 19 มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับมาตรการป้องกันของรัฐบาลและกระทรวงสาธารณสุขในปัจจุบัน

เอกสารอ้างอิง

กฤษณ์ รักษาติเจริญ. **ตัวแบบการประเมินรัฐอิเล็กทรอนิกส์**. 2558.

กุลภา วัฒนวิสุทธิ. **การบริหารเวลาบริหารชีวิต**. กรุงเทพฯ : ไลบรารี. 2537. (แถบเสียง)

คณะกรรมการประสานงานองค์กรสิทธิมนุษยชน. **รายงานประจำปี 2550**. สภาที่ปรึกษาฯ. 2550

จีระพันธ์ พลพัฒน์. **การบริหารเวลา**. สำนักพิมพ์พัฒนาคุณภาพวิชาการ (พว.). 254.

ชัชวาลย์ อยู่คงศักดิ์. **การบริหารงานเอกสาร**. เอกสารประกอบการสอนชุดวิชาการบริหารพัสดุและสำนักงาน
หน่วยที่ 11-12. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช. 2540.

ปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชนแห่งสหประชาชาติ Universal Declaration of Human Rights of the
United Nations. 1948.

พิรุวรรณ กิติคุณ. **การบริหารจัดการภาครัฐ : รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์**. (เอกสารวิชาการ)

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. **แนวทางดำเนินการ เรื่อง การลดขั้นตอนและระยะเวลาการ
ปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ปี 2547 - 2550**. กรุงเทพฯ : สำนักงาน ก.พ.ร.. 2547.

สำนักงานสถิติจังหวัดพิษณุโลก. **รายงานสถิติจังหวัดพิษณุโลก**. กรุงเทพฯ สำนักงานสถิติแห่งชาติ. 2560.

อังกิ่งโน ดิน ปรัชญพฤทธิ และไกรยุทธ ธีรตยาคินันท์. **การใช้เวลาของนักบริหารในราชการพลเรือน**. รายงาน
ผลงานวิจัย. คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2537.

กรอบมาตรฐานการจัดฝึกอบรมผู้ฝึกสอนกีฬาระดับพื้นฐาน กรมพลศึกษา
THE STANDARD FRAMEWORK OF TRAINING COURSES FOR BASIC SPORTS
COACHES OF THE DEPARTMENT OF PHYSICAL EDUCATION

สุพจน์ ประกอบพร¹

ธงชาติ พู่เจริญ²

ไพญดา สังข์ทอง³

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

E-Mail : esso_suphot87@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อสร้างกรอบมาตรฐานการจัดฝึกอบรมผู้ฝึกสอนกีฬาระดับพื้นฐาน กรมพลศึกษา กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ ความสามารถ และมีประสบการณ์ในด้านการจัดการฝึกอบรมผู้ฝึกสอนกีฬา จำนวน 20 ท่าน การคัดเลือกผู้เชี่ยวชาญเป็นการคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้เทคนิคเดลฟาย (Delphi Techniques) แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญรวมจำนวน 3 รอบ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยรอบที่หนึ่ง เป็นสถิติเชิงพรรณนาและค่าเฉลี่ย รอบที่สองและสามเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลจากค่ามัธยฐาน (Median) ค่าฐานนิยม (Mode) ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์และค่าสัมบูรณ์ของผลต่างระหว่างค่ามัธยฐานและค่าฐานนิยม (IMd-Moi) และกำหนดค่าความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัยพบว่า ผู้เชี่ยวชาญส่วนมากอายุอยู่ในช่วงอายุระหว่าง 55-59 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.00 มากที่สุด ระดับการศึกษาปริญญาโทร้อยละ 45.00 มากที่สุด และผู้เชี่ยวชาญด้านหลักสูตรการจัดผู้ฝึกสอนกีฬาร้อยละ 40.00 มากที่สุด และกรอบมาตรฐานการจัดฝึกอบรมผู้ฝึกสอนกีฬาระดับพื้นฐาน กรมพลศึกษา ประกอบไปด้วย 5 มาตรฐาน ได้แก่ 1. มาตรฐานด้านหลักสูตรการฝึกอบรม กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นสอดคล้องกันและเห็นด้วยมากที่สุด 11 ข้อ (Mo = 5.00, Md= 4.50-5.00, IR = 0.00-1.00) 2. มาตรฐานด้านผู้เข้ารับการฝึกอบรม กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นสอดคล้องกันและเห็นด้วยมากที่สุด 11 ข้อ (Mo = 4.00-5.00, Md= 4.50-5.00, IR = 1.00) 3. มาตรฐานด้านวิทยากร กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นสอดคล้องกันและเห็นด้วยมากที่สุด 12 ข้อ (Mo = 5.00, Md= 5.00, IR = 0.00-1.00) 4. มาตรฐานด้านปัจจัยการสนับสนุนการฝึกอบรม กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นสอดคล้องกันและเห็นด้วยมากที่สุด 12 ข้อ (Mo = 5.00, Md= 5.00,

¹ นายสุพจน์ ประกอบพร สังกัด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ E-mail esso_suphot87@hotmail.com

² อาจารย์ ดร.คณะพลศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

³ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คณะพลศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

IR = 0.00-1.00) 5. มาตรฐานด้านการบริหารจัดการโครงการฝึกอบรม กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นสอดคล้องกันและเห็นด้วยมากที่สุด 12 ข้อ (Mo = 5.00, Md= 5.00, IR = 0.00-1.00)

คำสำคัญ : กรอบมาตรฐาน, การฝึกอบรม, ผู้ฝึกสอนกีฬาระดับพื้นฐาน

ABSTRACT

The purpose of this study was to establish a standard framework for the training of basic sports coaches at the Department of Physical Education. The purposively samples were 20 referees. The sample group is experts who are knowledgeable, capable and experienced in the management of sports coaches training. Expert selection this study was purposive sampling. Tool for data collection were questionnaire of The Standard Framework of Training Courses Basic Sport Coaches of The Department of Physical Education by Delphi Techniques. Data were analyzed into descriptive statistics, mean, median, mode, IMd-Mol, interquartile range at the statistically significant differences .05 level.

The research results were found as follows: Most experts are in the age range between 55-59 years, accounting for 30.00%. 45.00% of the master degree graduates were the most, and 40.00% were experts in the curriculum of sports coaching. The standard framework for the training of basic sports coaches at the Department of Physical Education of 5 standards including: 1. Training course of Standards was samples group have the most consensus 11 heading. (Mo = 5.00, Md= 4.50-5.00, IR = 0.00-1.00) 2. Trainees of Standard was samples group have the most consensus 11 heading. (Mo = 4.00-5.00, Md= 4.50-5.00, IR = 1.00) 3. Lecturer of Standard was samples group have the most consensus 12 heading. (Mo = 5.00, Me= 5.00, IR = 0.00-1.00) 4. Training Support Factors of Standards was samples group have the most consensus 12 heading. (Mo = 5.00, Md= 5.00, IR = 0.00-1.00) 5. Standards for Training Program Management was samples group have the most consensus 12 heading. (Mo = 5.00, Md= 5.00, IR = 0.00-1.00)

Keywords: The standard framework, Training, Basic Sport Coaches

บทนำ

ยุทธศาสตร์การเสริมสร้างและพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์เพื่อส่งเสริมให้คนไทยมีสุขภาพที่ดี ตลอดช่วงชีวิต มีเป้าหมายคนไทยมีสุขภาพที่ดีขึ้น และกำหนดตัวชี้วัดประชาชนเล่นกีฬาและ เข้าร่วมกิจกรรมนันทนาการเพิ่มขึ้น โดยลดปัจจัยเสี่ยงทางสุขภาพและให้ทุกภาคส่วนคำนึงถึง ผลกระทบต่อสุขภาพ ส่งเสริมการออกกำลังกายโยชนาการที่เหมาะสมกับแต่ละช่วงวัย สนับสนุนให้ชุมชนจัดพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการออกกำลังกายและเล่นกีฬา⁴ เพื่อให้มนุษย์เกิดการพัฒนาทั้งด้านร่างกาย จิตใจ สติปัญญา สุขภาพ พลานามัย มีความรู้ความสามารถและทักษะในการประกอบอาชีพ เป็นการบูรณาการจากทุกภาคส่วนในการพัฒนา ประเทศจึงจำเป็นต้องมีแผนพัฒนาการกีฬาแห่งชาติ ฉบับที่ 6 (พ.ศ. 2560 - 2579) การกีฬานับได้ว่ามีส่วนสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาสังคม ดังคำกล่าวที่ว่า “กีฬาส่งคน คนสร้างชาติ”

การพัฒนาบุคลากรด้วยการจัดโครงการฝึกอบรมนั้นจะส่งผล และเอื้ออำนวยประโยชน์ให้กับองค์กรหรือหน่วยงานได้เพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถและทัศนคติที่มีต่องานของบุคลากรผู้รับผิดชอบจัดการฝึกอบรมเป็นสำคัญ หากจะให้ได้ผล ปฏิบัติงานด้านการบริหารงานฝึกอบรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกเหนือไปจากจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับกระบวนการ ฝึกอบรม และหลักการบริหารงานฝึกอบรมแต่ละขั้นตอนแล้ว ผู้รับผิดชอบงานฝึกอบรมควรจะต้องมีความรู้พื้นฐานทางสังคมศาสตร์ และพฤติกรรมศาสตร์แขนงต่างๆ อย่างกว้างขวาง ดังนั้น เพื่อปูพื้นฐานให้แก่ผู้ปฏิบัติงานด้านการฝึกอบรม จึงจะขอเริ่มต้นคู่มือการจัดโครงการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาบุคลากรด้วยการกล่าวถึงแนวคิดและหลักการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากรเสียก่อน⁵ และตามประกาศกรมพลศึกษา เรื่อง หลักเกณฑ์การประกันคุณภาพการฝึกอบรม กรมพลศึกษา ตามที่ได้มีประกาศสำนักงานพัฒนาการกีฬาและนันทนาการ ลงวันที่ 17 มิถุนายน 2553 เรื่องหลักเกณฑ์การประกันคุณภาพการฝึกอบรม สำนักงานพัฒนาการกีฬาและนันทนาการแล้วนั้น หลักเกณฑ์ประกันคุณภาพด้านการออกแบบหลักสูตรการฝึกอบรม เป็นหลักเกณฑ์ประกันคุณภาพการฝึกอบรม ที่ประกอบด้วย หลักสูตรการฝึกอบรม การคัดเลือกวิทยากร ผู้เข้ารับการฝึกอบรม และสถานที่ในการฝึกอบรมและ/หรือศึกษาดูงาน⁶

พบปัญหาว่ายังขาดมาตรฐานของหลักสูตรฝึกอบรมผู้ฝึกสอนกีฬา ทำให้หลักสูตรการอบรมแต่ละชนิดกีฬาแตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับวิทยากรในการจัดฝึกอบรมนั้น ๆ ทำให้ขาดความเป็นมาตรฐานในการจัดหลักสูตรฝึกอบรมผู้ฝึกสอนกีฬา ไม่ได้มีการจัดทำมาตรฐานของหลักสูตรฝึกอบรมอย่างเป็นระบบ และการจัดฝึกอบรมนั้นยังมีข้อกำหนดที่ไม่ชัดเจน เกณฑ์มาตรฐานในการจัดฝึกอบรมเช่น สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก จำนวนชั่วโมงในการจัดฝึกอบรม วัสดุอุปกรณ์ในการจัดฝึกอบรม วิทยากร รวมถึงการบริหารจัดการโรงการฝึกอบรมไม่มีความชัดเจนในการระบุรายละเอียดในประเด็นดังกล่าว สอดคล้องกับ สำนักงานปลัดกระทรวง

⁴ กรมพลศึกษา, “บันทึกหลักการและเหตุผล ประกอบร่างพระราชบัญญัติส่งเสริมมาตรฐานผู้ฝึกสอนกีฬาและผู้ตัดสินกีฬา,” <<https://www.dpe.go.th/news-preview-392791791844>>, 25 มกราคม 2562.

⁵ “การฝึกอบรม” Thai PBS

⁶ กรมพลศึกษา, คู่มือฝึกอบรมผู้ฝึกสอนยิมนาสติก, (กรุงเทพมหานคร: กรมพลศึกษา, 2559) หน้า 11.

พาณิชย์⁷ กล่าวว่า ในการจัดอบรมแต่ละครั้งถึงแม้ว่ามีความครบถ้วนขององค์ประกอบหรือปัจจัยอื่นๆและสามารถดำเนินการตามขั้นตอนครบทุกด้านได้อย่างดี แต่ไม่ใช่หลักประกันว่าการฝึกอบรมนั้นจะประสบความสำเร็จ สถานที่จัดฝึกอบรม เป็นองค์ประกอบที่สำคัญ จะต้องมีความเหมาะสม และสอดคล้องกับหลักสูตรฝึกอบรม ซึ่งสถานที่จัดอบรมมีส่วนทำให้การจัดอบรมประสบผลสำเร็จหรือล้มเหลวได้เช่นกัน และวิทยากรเป็นองค์ประกอบที่สำคัญต่อความสำเร็จของการจัดฝึกอบรม กล่าวคือวิทยากรเป็นผู้นำเสนอเนื้อหาสาระ การถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ รวมถึงการกระตุ้นให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เกิดการเรียนรู้ในเนื้อหาของวิชา ตามขอบเขตหรือประเด็นต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ในหลักสูตรฝึกอบรม

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษารอบมาตรฐานการจัดฝึกอบรมผู้ฝึกสอนกีฬาระดับพื้นฐาน กรมพลศึกษา เพื่อให้การฝึกอบรมผู้ฝึกสอนกีฬาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีมาตรฐานในการฝึกอบรมระดับสากล และเป็นประโยชน์สำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องจะได้นำข้อมูลที่ได้รับไปปรับปรุงโครงการอบรมผู้ฝึกสอนกีฬาระดับพื้นฐานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อสร้างกรอบมาตรฐานการจัดฝึกอบรมผู้ฝึกสอนกีฬาระดับพื้นฐาน กรมพลศึกษา

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยนี้มุ่งสร้างกรอบมาตรฐานการจัดฝึกอบรมผู้ฝึกสอนกีฬาระดับพื้นฐาน กรมพลศึกษา โดยการศึกษาข้อมูลดังนี้

1. แผนพัฒนากีฬาแห่งชาติ ฉบับที่ 6 พ.ศ. 2560 – 2564
2. แผนยุทธศาสตร์กรมพลศึกษา พ.ศ.2560 – 2564
3. หลักสูตรฝึกอบรม
 - 3.1 แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม
 - 3.2 เทคนิคการฝึกอบรม
 - 3.3 กระบวนการสร้างหลักสูตรฝึกอบรม
 - 3.4 ประโยชน์ของการฝึกอบรม
4. ผู้ฝึกสอนกีฬาขั้นพื้นฐาน
 - 4.1 บทบาทของผู้ฝึกสอนกีฬาที่ดี
 - 4.2 จรรยาบรรณของผู้ฝึกสอนกีฬา
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 5.1 งานวิจัยในประเทศ

⁷ สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์, เกณฑ์ประกันคุณภาพการฝึกอบรมบุคลากร, (กรุงเทพมหานคร: สถาบันกรมพระจันทบุรีนฤนาถ, 2561) หน้า 7.

5.2 งานวิจัยต่างประเทศ

จากการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลข้างต้น ผู้วิจัยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่

1. มาตรฐานด้านหลักสูตรการฝึกอบรม ได้แก่
 - 1.1. หลักสูตรมีความสอดคล้องกับนโยบาย และยุทธศาสตร์ของกรมพลศึกษา
 - 1.2. การสำรวจหาความต้องการ และความจำเป็นในการฝึกอบรม
 - 1.3. การวิเคราะห์หลักสูตรการฝึกอบรมผู้ฝึกสอนกีฬาระดับพื้นฐาน
 - 1.4. หลักสูตรเน้นการจัดกิจกรรมให้เกิดการเรียนรู้
 - 1.5. การประเมินหลักสูตรเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาหลักสูตร
2. มาตรฐานด้านผู้เข้ารับการฝึกอบรม ได้แก่
 - 2.1. กระบวนการคัดเลือกผู้เข้ารับการฝึกอบรม
 - 2.2. บุคลากรที่ผ่านการฝึกอบรมเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดในหลักสูตร
 - 2.3. การนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน
3. มาตรฐานด้านวิทยากร ได้แก่
 - 3.1. กระบวนการคัดเลือกวิทยากรที่มีความรู้ คุณวุฒิ และประสบการณ์ตรงตามหลักสูตรการฝึกอบรม
 - 3.2. พิจารณาวิทยากรที่มีคุณสมบัติผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้
 - 3.3. ประชุม ชี้แจงเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ให้กับวิทยากร
4. มาตรฐานด้านปัจจัยการสนับสนุนการฝึกอบรม
 - 4.1. ปัจจัยสนับสนุนการฝึกอบรมด้านสถานที่
 - 4.2. ปัจจัยสนับสนุนการฝึกอบรมด้านสื่อ อุปกรณ์และเอกสารการฝึกอบรม
 - 4.3. ปัจจัยสนับสนุนการฝึกอบรมด้านอื่นๆ
5. มาตรฐานด้านการบริหารจัดการโครงการฝึกอบรม
 - 5.1. การทำแผนงานโครงการฝึกอบรมผู้ฝึกสอนกีฬาระดับพื้นฐาน กรมพลศึกษา
 - 5.2. ดำเนินการจัดการฝึกอบรมผู้ฝึกสอนกีฬาระดับพื้นฐาน กรมพลศึกษา
 - 5.3. มีการติดตาม ประเมินผลโครงการฝึกอบรมผู้ฝึกสอนกีฬาระดับพื้นฐาน กรมพลศึกษา
 - 5.4. การจัดฝึกอบรมที่ดำเนินการจัดเป็นไปตามแผนการพัฒนาบุคลากรกรมพลศึกษาและการกีฬา กรมพลศึกษา
 - 5.5. นำผลการติดตาม ประเมินมาปรับปรุงพัฒนาโครงการฝึกอบรมผู้ฝึกสอนกีฬา

ระเบียบวิธีวิจัย

1. แหล่งข้อมูล^๘

กลุ่มตัวอย่าง ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ ความสามารถ และมีประสบการณ์ในด้านการจัดการฝึกอบรมผู้ฝึกสอนกีฬา จำนวน 20 ท่าน

2. เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ เครื่องมือที่ใช้ในการการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ใช้เทคนิคเดลฟาย (Delphi Technique) จึงมีการใช้แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญรวมจำนวน 3 รอบ ดังต่อไปนี้

1. แบบสอบถามสำหรับการวิจัยด้วยเทคนิคเดลฟายรอบที่ 1 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดที่พัฒนามาจากกรอบทฤษฎีหลักการต่างๆ จากเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. แบบสอบถามสำหรับการวิจัยด้วยเทคนิคเดลฟายรอบที่ 2 เป็นแบบสอบถามปลายปิดแบบมาตรประเมินค่า (Rating scale) ชนิด 5 ระดับ โดยข้อความทั้งหมดพัฒนาขึ้นจากคำตอบของผู้เชี่ยวชาญจากการทำแบบสอบถามรอบที่ 1

3. แบบสอบถามสำหรับการวิจัยด้วยเทคนิคเดลฟายรอบที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายปิดแบบมาตรประเมินค่า (Rating scale) ชนิด 5 ระดับ ซึ่งคล้ายกับแบบสอบถามในรอบที่ 2 แตกต่างกันในข้อความแต่ละข้อจะมีการระบุค่ามัธยฐาน (Median) ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile range) และคำตอบเดิมของผู้เชี่ยวชาญในรอบที่ผ่านมา

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการดังนี้

1. ติดต่อนัดหมายผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญทั้ง 20 ท่าน เพื่อตอบ แบบสอบถามรอบที่ 1 จากนั้นดำเนินการจัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการตอบ แบบสอบถาม ซึ่งออกโดยบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามรอบที่ 1 ส่งให้ผู้เชี่ยวชาญตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง จำนวน 12 ท่าน ทางอีเมลจำนวน 5 ท่าน และทางไปรษณีย์จำนวน 3 ท่าน

3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามรอบที่ 2 ส่งให้ผู้เชี่ยวชาญตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง จำนวน 3 ท่าน ทางอีเมลจำนวน 17 ท่าน

^๘ จำนวน 20 ท่าน การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างเป็นการคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

-คุณสมบัติของกลุ่มตัวอย่างในการคัดเลือกดังนี้

1. ผู้บริหารองค์กรกีฬา เช่น กรมพลศึกษา การกีฬาแห่งประเทศไทยสถาบันการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการพลศึกษาและการกีฬา

2. ผู้เชี่ยวชาญด้านหลักสูตรฝึกอบรมผู้ฝึกสอนกีฬา ที่มีประสบการณ์ มีวุฒิการศึกษาด้านหลักสูตรและมีชื่อเสียงเป็นที่ประจักษ์

3. ผู้ฝึกสอนกีฬาที่เป็นวิทยากรในหลักสูตรฝึกอบรมผู้ฝึกสอนกีฬาของกรมพลศึกษาการกีฬาแห่งประเทศไทย และสมาคมกีฬาแห่งประเทศไทย

4. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามรอบที่ 3 ส่งให้ผู้เชี่ยวชาญตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง จำนวน 3 ท่าน ทางอีเมลจำนวน 17 ท่าน

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. รอบที่หนึ่ง เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลจากคำตอบของคำถามปลายเปิด โดย ผู้วิจัยนำมาจัดเป็นหมวดหมู่ของประเด็นที่กำหนดไว้ และตัดข้อมูลที่ซ้ำซ้อนออก เพื่อนำไปสร้างเป็นข้อคำถามในแบบสอบถามรอบที่ 2

2. รอบที่สอง เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลจากค่ามัธยฐาน ค่าฐานนิยม ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ และค่าสัมบูรณ์ของผลต่างระหว่างค่ามัธยฐานและค่าฐานนิยม ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณาข้อที่ได้รับฉันทามติ คือ ต้องมีค่ามัธยฐานไม่ต่ำกว่า 3.50 มีค่าสัมบูรณ์ของผลต่างระหว่างค่ามัธยฐาน และค่าฐานนิยมไม่เกิน 1.00 และมีค่าพิสัยระหว่าง ควอไทล์ไม่เกิน 1.50 อีกทั้งคำตอบจากรอบนี้ จะต้องมีการเปลี่ยนแปลง คำตอบจากรอบที่แล้วไม่เกินร้อยละ 15 จึงจะถือว่าเป็นเกณฑ์ที่ยอมรับได้ แล้วจึงนำผลที่ได้มาสรุปเป็นกรอบมาตรฐานการจัดฝึกอบรมผู้ฝึกสอนนักกีฬาระดับพื้นฐาน กรมพลศึกษาต่อไป

3. รอบที่สาม เป็นการวิเคราะห์หาค่ามัธยฐาน และค่าฐานนิยมเป็นรายข้อ เพื่อยืนยันข้อมูลอีกครั้งว่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้ที่มีค่าไม่น้อยกว่า 3 จึงจะถือว่าเป็นเกณฑ์ที่ยอมรับได้ นำผลที่ได้มาสรุปเป็นกรอบมาตรฐานการจัดฝึกอบรมผู้ฝึกสอนนักกีฬาระดับพื้นฐาน กรมพลศึกษา

4. ผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องด้านเนื้อหาแบบสอบถาม รอบที่ 1 ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบคุณภาพด้านความสอดคล้องด้านเนื้อหา แล้วนำมาวิเคราะห์จำนวน 18 ข้อ พบว่า มีค่าความสอดคล้อง ระหว่าง 0.80-1.00

5. ผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องด้านเนื้อหาแบบสอบถาม รอบที่ 2 ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบคุณภาพด้านความสอดคล้องด้านเนื้อหา แล้วนำมาวิเคราะห์ทั้งหมดจำนวน 60 ข้อ พบว่า มีค่าความสอดคล้อง ระหว่าง 0.60 -1.00

ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญในรอบที่ 3 เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งที่ 2 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) ชนิด 5 ระดับ ทำให้ได้ข้อคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญที่มีความเห็นสอดคล้องกัน จำนวนทั้งสิ้น 58 ข้อ และเมื่อพิจารณาคำตอบที่สอดคล้องกันในระดับมากที่สุด พบว่ามีจำนวน 58 ข้อ ที่สามารถนำไปสู่ข้อสรุปของการพัฒนากรอบมาตรฐานการจัดฝึกอบรมผู้ฝึกสอนกีฬาระดับพื้นฐาน กรมพลศึกษาดังนี้

1.มาตรฐานด้านหลักสูตรการฝึกอบรม มีจำนวนทั้งหมด 11 ข้อ โดยที่ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง 11 ข้อ

2. มาตรฐานด้านผู้เข้ารับการฝึกอบรม จำนวนทั้งหมด 13 ข้อ โดยที่ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง 11 ข้อ
3. มาตรฐานด้านวิทยากร จำนวน 12 ข้อ โดยที่ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง 12 ข้อ
4. มาตรฐานปัจจัยการสนับสนุนการฝึกอบรม โดยที่ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง 12 ข้อ
5. มาตรฐานด้านการบริหารจัดการหลักสูตร/ โครงการฝึกอบรม โดยที่ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง 12 ข้อ

อภิปรายผล

1. มาตรฐานด้านหลักสูตรการฝึกอบรม ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน เกี่ยวกับมาตรฐานด้านหลักสูตรการฝึกอบรมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด 11 ข้อ ได้แก่ หลักสูตรมีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรทางการพลศึกษาและการกีฬา กรมพลศึกษาหลักสูตรการฝึกอบรมผู้ฝึกสอนกีฬาระดับพื้นฐานได้มาจาก วิสัยทัศน์ พันธกิจ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากรด้านการพลศึกษาและการกีฬา กรมพลศึกษามีการสำรวจหาความต้องการ และความจำเป็น ในการฝึกอบรมผู้ฝึกสอนกีฬาระดับพื้นฐานทุกปีมีการวิเคราะห์หลักสูตรการฝึกอบรมผู้ฝึกสอนกีฬาระดับพื้นฐานด้านความสอดคล้องกับนโยบาย หรือแผนการพัฒนาบุคลากรด้านการพลศึกษาและการกีฬา กรมพลศึกษามีการจัดทำวิเคราะห์หลักสูตร และรายงานผลการจัดทำวิเคราะห์หลักสูตรการฝึกอบรมผู้ฝึกสอนกีฬา ระดับพื้นฐานหลักสูตรการฝึกอบรมควรมีกลุ่มความรู้ทั่วไป ประมาณ 12-16 ชั่วโมงหลักสูตรการฝึกอบรมควรมีกลุ่มความรู้เฉพาะด้าน ประมาณ 28-40 ชั่วโมง การฝึกอบรมผู้ฝึกสอนกีฬาระดับพื้นฐาน กรมพลศึกษา มีการใช้สื่อ และอุปกรณ์ในการจัดกิจกรรมให้เกิดการเรียนรู้ กิจกรรมที่ใช้ในการฝึกอบรมผู้ฝึกสอนกีฬาระดับพื้นฐาน มีความยืดหยุ่น และสอดคล้องกับหลักสูตร เพื่อส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ ดำเนินการเก็บรวบรวม และสรุปผลการประเมินหลักสูตรการฝึกอบรม ผู้ฝึกสอนกีฬาระดับพื้นฐาน มีการประเมินหลักสูตรเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาหลักสูตร เพราะการวิเคราะห์หลักสูตรเป็นกระบวนการแรกที่สำคัญในการสร้างหลักสูตรฝึกอบรม เพื่อให้สามารถดำเนินการในการสร้างหลักสูตรฝึกอบรมได้อย่างถูกต้อง ตอบสนองต่อความต้องการ และสอดคล้องกับนโยบายของกรมพลศึกษา และการจัดฝึกอบรมผู้ฝึกสอนกีฬาระดับพื้นฐาน กรมพลศึกษาได้มาจาก วิสัยทัศน์ พันธกิจ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากรด้านการพลศึกษาและการกีฬา กรมพลศึกษา ซึ่งผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน เพราะการสร้างหลักสูตรที่มีคุณภาพ ต้องเกิดจากวิสัยทัศน์ พันธกิจขององค์กร นำมาศึกษาการร่างหลักสูตร หรือออกแบบหลักสูตรการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจขององค์กร สอดคล้องกับ กลุ่มวิชาการและหลักสูตร⁹ กล่าวว่าการฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการในอันที่

⁹ กลุ่มวิชาการและหลักสูตร, “การสร้างและพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม,” < https://www.opsmoac.go.th/km-km_org_center-files-391991791922>, 13 เมษายน 2562.

จะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความรู้ความเข้าใจ ความชำนาญ ในเรื่องใดเรื่องหนึ่งอันจะเป็นผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม การสร้างหลักสูตรฝึกอบรมจึงหมายถึง การกำหนดว่าจะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ และทัศนคติ ในเรื่องอะไรบ้าง โดยเทคนิค และวิธีการอย่างไร

2. มาตรฐานด้านผู้เข้ารับการฝึกอบรม ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน เกี่ยวกับมาตรฐานด้านหลักสูตรการฝึกอบรม มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด 11 ข้อ ได้แก่ มีกระบวนการคัดเลือกผู้เข้ารับการฝึกอบรมอย่างเป็นระบบ กำหนดคุณสมบัติผู้เข้ารับการฝึกอบรม ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะต้องมีอายุไม่ต่ำกว่า 18 ปี ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะต้องไม่เป็นผู้พิการจนเป็นอุปสรรค ต่อการฝึกอบรม ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะต้องเป็น ครู อาจารย์ หรือบุคลากรทางการพลศึกษาและการกีฬา จำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่เหมาะสมไม่เกิน 50 คน / 1 ชนิดกีฬา / 1 โครงการฯ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะต้องทดสอบ Pre – Test และ Post – Test ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะต้องผ่านเกณฑ์ประเมินการเป็น ผู้ฝึกสอนกีฬา ตามที่กำหนด จำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่ผ่านเกณฑ์การประเมินต้องไม่น้อยกว่า ร้อยละ 80 ของจำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีการติดตามประเมินผลหลังการฝึกอบรมในระยะเวลา 6 เดือน และ 1 ปี และมีการนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพราะจะได้ผู้ที่อยากฝึกอบรมอย่างตั้งใจจริง อีกทั้งยังมีข้อจำกัดในจำนวนปริมาณผู้รับการฝึกอบรมต่อโครงการฝึกอบรม หากมีการคัดเลือกผู้เข้ารับการฝึกอบรมแล้ว ทำให้ผลลัพธ์หรือวัตถุประสงค์ของโครงการฝึกอบรมมากยิ่งขึ้น ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะต้องทดสอบ Pre – Test และ Post – Test ทั้งนี้เพราะการทดสอบก่อนและหลังเป็นการดูพัฒนาการของผู้เข้ารับการฝึกอบรมว่าเกิดการพัฒนาหรือไม่ หรือเกิดการเรียนรู้ มีความรู้มากขึ้นเพียงใด ซึ่งสอดคล้องกับ ไพศาล สุวรรณน้อย¹⁰ กล่าวว่า การทดสอบ หมายถึง การนำเสนอชุดคำถามที่เรียกว่าข้อสอบหรือแบบทดสอบที่มีมาตรฐานให้ผู้สอบตอบ การวัดผล หมายถึงการวัดคุณลักษณะ ของบุคคลจากผลการตอบคำถามในแบบทดสอบตามกฎเกณฑ์ที่กำหนด เพื่อแสดงคุณค่าเชิงปริมาณหรือตัวเลขที่วัดได้การวัดผล

3. มาตรฐานด้านวิทยากร ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน เกี่ยวกับมาตรฐานด้านหลักสูตรการฝึกอบรมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด 12 ข้อ ได้แก่ มีการคัดเลือกวิทยากรที่มีความรู้ คุณวุฒิ และประสบการณ์ตรงตามหลักสูตรการฝึกอบรม วิทยากรจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจ ในกลุ่มความรู้ทั่วไป เช่น วิทยาศาสตร์การกีฬา หลักการและปรัชญาการเป็นผู้ฝึกสอนกีฬา บทบาทหน้าที่ จรรยาบรรณ การเป็นผู้ฝึกสอนกีฬาเป็นอย่างดี วิทยากรจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจ ในกลุ่มเฉพาะด้าน เช่น กฎ และกติกา ทักษะพื้นฐานของชนิดกีฬาที่เป็นวิทยากร การประเมินผู้เข้ารับการอบรม การวางแผนฝึกซ้อมและการฝึกซ้อมเป็นอย่างดี วิทยากรจะต้องมีบุคลิกภาพดี และเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับผู้เข้ารับการฝึกอบรม วิทยากรจะต้องเป็นผู้ใฝ่เรียนใฝ่รู้ หมั่นหาความรู้เพิ่มพูนอยู่เสมอ วิทยากรจะต้องมีการถ่ายทอด การสื่อสารที่ดี ตลอดจนมีมนุษยสัมพันธ์ดี วิทยากรจะต้องมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการสอน และคิดแบบฝึกต่างๆ วิทยากรจะต้องมี

¹⁰ ไพศาล สุวรรณน้อย, คู่มือการพัฒนาการเรียนการสอนมหาวิทยาลัยขอนแก่น, (ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น ฝ่ายวิชาการ, 2545) หน้า 29.

ประสบการณ์การเป็นนักกีฬา หรือผู้ฝึกสอนกีฬา หรือวิทยากรผู้ฝึกสอนกีฬา ในชนิดกีฬานั้นอย่างน้อย 3 ปี จำนวนวิทยากรที่เหมาะสมในการจัดการฝึกอบรม ไม่เกิน 5 คน / 1 ชนิดกีฬา / 1 โครงการฯ จัดประชุมชี้แจงเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ให้กับวิทยากรที่ได้รับการคัดเลือกมีคณะกรรมการประเมินคุณสมบัติของวิทยากร และมีการประเมินความสามารถของวิทยากรหลังการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพราะ การจัดฝึกอบรมผู้ฝึกสอนกีฬา ระดับฐานของกรมพลศึกษา ต้องเป็นมาตรฐานตามที่กรมพลศึกษา กำหนดไว้ ดังนั้นจำเป็นต้องมีการคัดเลือกวิทยากรที่มีความรู้ คุณวุฒิ และประสบการณ์ตรงตามหลักสูตรการฝึกอบรมมาเป็นผู้อบรม ซึ่งสอดคล้องกับ วิทยาลัยพยาบาลบรมราชธานี¹¹ กล่าวว่า การคัดเลือกวิทยากรให้สอดคล้องกับหัวข้อและเนื้อหาการฝึกอบรม เป็นสิ่งสำคัญมาก เพราะถ้าเลือกวิทยากรที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ โดยเฉพาะวิทยากรที่มีความสามารถในการถ่ายทอดและสร้างกระบวนการเรียนรู้ที่เก่งๆ จะทำให้มีโอกาสบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการฝึกอบรมมากขึ้น

4. มาตรฐานด้านปัจจัยการสนับสนุนการฝึกอบรม ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน เกี่ยวกับมาตรฐานด้านหลักสูตรการฝึกอบรมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด 12 ข้อ ได้แก่ ห้องเรียนสำหรับเรียน ทฤษฎีต้องมีขนาดที่เหมาะสมและมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอสำหรับการเรียนรู้ สนามสำหรับการฝึกปฏิบัติต้องมีขนาดที่ได้มาตรฐานสำหรับการฝึกในชนิดกีฬานั้นๆ สนามสำหรับการฝึกปฏิบัติต้องมีอุปกรณ์ประจำสนามพร้อมสำหรับการฝึกปฏิบัติ ควรจัดที่พักให้สำหรับวิทยากรและผู้เข้ารับการฝึกอบรม สื่อที่ใช้ในการฝึกอบรมต้องมีปริมาณเพียงพอต่อผู้เข้ารับการฝึกอบรม สื่อที่ใช้ในการฝึกอบรมต้องมีคุณภาพที่เหมาะสมต่อการฝึกอบรม อุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรมมีปริมาณเพียงพอและมีคุณภาพเหมาะสมที่จะใช้ในการฝึกอบรม เอกสารที่ใช้สำหรับการฝึกอบรมต้องมีปริมาณเพียงพอต่อผู้เข้ารับการฝึกอบรม เอกสารที่ใช้สำหรับการฝึกอบรมต้องมีความสอดคล้องของเนื้อหาชนิดกีฬานั้น อาหารและเครื่องดื่มในแต่ละมื้อมีปริมาณเพียงพอต่อผู้เข้ารับการฝึกอบรม และถูกต้องตามหลักโภชนาการ อาหารว่างและน้ำดื่มระหว่างการฝึกอบรมมีปริมาณเพียงพอต่อผู้เข้ารับการฝึกอบรม และถูกต้องตามหลักโภชนาการ และควรมีพาหนะรับ-ส่ง วิทยากรและผู้เข้ารับการฝึกอบรมระหว่างการฝึกอบรม เพราะการเรียนในส่วนของทฤษฎีจำเป็นต้องมีสถานที่ในการเรียนรู้ เพื่อเอื้อต่อการเรียนของผู้เข้ารับการฝึกอบรมและสถานที่เอื้ออำนวย ต่อการเรียนรู้จะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม เกิดการเรียนรู้อย่างเต็มประสิทธิภาพ สอดคล้องกับ ศูนย์ถ่ายทอดเทคโนโลยีการสหกรณ์ที่ 1 จังหวัดปทุมธานี¹² กล่าวว่า การจัดเตรียมสถานที่ฝึกอบรมในกรณีใช้สถานที่ฝึกอบรมของหน่วยงานของผู้จัดโครงการฝึกอบรมเอง ผู้รับผิดชอบดำเนินการเกี่ยวกับสถานที่ เพียงแต่ ดำเนินการขออนุญาตใช้สถานที่ล่วงหน้าก่อนการฝึกอบรมอย่างน้อย 1 – 2 เดือน

5. มาตรฐานด้านการบริหารจัดการโครงการฝึกอบรม ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน เกี่ยวกับมาตรฐานด้านหลักสูตรการฝึกอบรมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด 12 ข้อ ได้แก่ ศึกษาค้นคว้าหาข้อมูล วางแผนการทำงานในการจัดทำโครงการอบรมผู้ฝึกสอนกีฬาขั้นพื้นฐาน การสร้างแผนงานของ

¹¹ วิทยาลัยพยาบาลบรมราชธานี, **เทคนิคการจัดฝึกอบรม**, (ราชบุรี: วิทยาลัยพยาบาลบรมราชธานี, 2560), หน้า 4.

¹² ศูนย์ถ่ายทอดเทคโนโลยีการสหกรณ์ที่ 1 จังหวัดปทุมธานี, “**การบริหารจัดการฝึกอบรม**,” < http://km.cpd.go.th/pdf-bin/pdf_9381022788.pdf>, 8 มิถุนายน 2562.

โครงการ เพื่อเป็นการกำหนดขอบเขตและเป้าหมายของโครงการให้ชัดเจน ดำเนินการประชุมและการวางแผนการดำเนินงานอย่างรอบคอบ กำหนดงบประมาณรายรับ - รายจ่าย ในการจัดโครงการอบรม ผู้ฝึกสอนกีฬาระดับพื้นฐาน โดยพิจารณาถึงความสอดคล้องต่อนโยบายของหน่วยงาน แต่งตั้งคณะทำงานและกำหนดบทบาทและหน้าที่ในการทำงานอย่างชัดเจนให้กับคณะทำงานในการจัดทำโครงการอบรมผู้ฝึกสอนกีฬาระดับพื้นฐาน การประสานงานทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องในการจัดโครงการอบรมผู้ฝึกสอนกีฬาระดับพื้นฐาน ดำเนินการจัดโครงการอบรมผู้ฝึกสอนกีฬาระดับพื้นฐานตามแผนที่วางไว้ ควบคุมการดำเนินการจัดโครงการในแต่ละวันเพื่อให้เป็นไปตามแผนปฏิบัติงาน การตรวจสอบและรายงานผลการดำเนินงาน เพื่อสามารถทบทวนผลการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติการที่กำหนดไว้ รายงานสถานะของโครงการจากผู้รับผิดชอบโครงการอบรมผู้ฝึกสอนกีฬาระดับพื้นฐาน ติดตามและประเมินผลดำเนินงานของโครงการฝึกอบรมผู้ฝึกสอนกีฬาระดับพื้นฐานเพื่อให้เป็นไปตามแผนปฏิบัติการ และวิเคราะห์การจัดการฝึกอบรมภายหลังการประเมินโครงการ เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงโครงการต่อไป เพราะการดำเนินการต่างๆ ควรเริ่มจากการวางแผนดำเนินงาน เพื่อให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ กำหนดการต่างๆ สอดคล้องกับ ปกรณ์ ปรียากร¹³ กล่าวว่า ขั้นตอนการวางแผน การประเมิน และการจัดทำโครงการ อันประกอบด้วยขั้นตอนย่อย คือ 1. การระบุและกำหนดแนวคิดโครงการ 2. การศึกษาความเป็นไปได้ การวิเคราะห์ และการประเมินความเหมาะสม 3. การออกแบบหรือการวางแผนในรายละเอียดด้านต่างๆของโครงการ

ข้อเสนอแนะ

ผลจากการวิจัย กรอบมาตรฐานการจัดฝึกอบรมผู้ฝึกสอนกีฬาระดับพื้นฐาน กรมพลศึกษาควรมีองค์ประกอบ 5 ด้านได้แก่ 1.มาตรฐานด้านหลักสูตรการฝึกอบรม 2. มาตรฐานด้านผู้เข้ารับการฝึกอบรม 3. มาตรฐานด้านวิทยากร 4. มาตรฐานด้านปัจจัยการสนับสนุนการฝึกอบรม 5. มาตรฐานด้านการบริหารจัดการโครงการฝึกอบรม

ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการ¹⁴ ดังนี้

1. ควรจัดหลักสูตรในการฝึกอบรมผู้ฝึกสอนกีฬาระดับพื้นฐานของกรมพลศึกษาที่สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันทันต่อการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้สามารถนำความรู้ไปใช้ในการพัฒนาวิชาชีพผู้ฝึกสอนกีฬาระดับพื้นฐาน
2. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมไม่จำเป็นต้องเป็นนิสิต นักศึกษาที่เรียนเกี่ยวกับการพลศึกษาหรือนักกีฬาตามชนิดกีฬาที่จัดฝึกอบรมมาก่อนก็สามารถเข้ารับการฝึกอบรมได้
3. ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับกรอบมาตรฐานหลักสูตรฝึกอบรมผู้ฝึกสอนกีฬา ในระดับสูงขึ้นของกรมพลศึกษา

¹³ ปกรณ์ ปรียากร, การวางแผน การวิเคราะห์และแนวทางการบริหารโครงการให้ประสบผลสำเร็จ, (กรุงเทพฯ: คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2556). หน้า 6.

¹⁴ กรมพลศึกษา, วิทยากร, ผู้เชี่ยวชาญด้านหลักสูตรการฝึกอบรม

4. ควรพัฒนากรอบมาตรฐานหลักสูตรให้เป็นหลักสูตรที่มีมาตรฐาน สามารถนำไปเป็นแบบอย่างหรือแม่บทในการสร้างหลักสูตรการฝึกอบรมผู้ฝึกสอนกีฬาต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กรมพลศึกษา. **บันทึกหลักการและเหตุผล ประกอบร่างพระราชบัญญัติส่งเสริมมาตรฐานผู้ฝึกสอนกีฬาและผู้ตัดสินกีฬา.** <<https://www.dpe.go.th/news-preview-392791791844>>. 25 มกราคม 2562.
- กรมพลศึกษา. **คู่มือฝึกอบรมผู้ฝึกสอนยิมนาสติก.** กรุงเทพมหานคร: กรมพลศึกษา. 2559.
- กลุ่มวิชาการและหลักสูตร. **การสร้างและพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม.** <https://www.opsmoac.go.th/km-km_org_center-files-391991791922>. 13 เมษายน 2562.
- ไทยพีบีเอส. **การฝึกอบรม.** <<https://org.thaipbs.or.th/career/training>>. 3 กรกฎาคม ๒๕๖๓.
- ปกรณ์ ปรียากร. **การวางแผน การวิเคราะห์และแนวทางการบริหารโครงการให้ประสบผลสำเร็จ.** กรุงเทพฯ: คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. 2556.
- ไพศาล สุวรรณน้อย. **คู่มือการพัฒนาการเรียนการสอนมหาวิทยาลัยขอนแก่น.** ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น ฝ่ายวิชาการ. 2545.
- ราชกิจจานุเบกษา. **ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ.๒๕๖๑ - ๒๕๘๐).** <www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2561/A/082/T_0001.PDF>. 14 มีนาคม 2562.
- วิทยาลัยพยาบาลบรมราชธานี. **เทคนิคการจัดฝึกอบรม.** ราชบุรี: วิทยาลัยพยาบาลบรมราชธานี. 2560.
- ศูนย์ถ่ายทอดเทคโนโลยีการสหกรณ์ที่ 1 จังหวัดปทุมธานี. **การบริหารจัดการฝึกอบรม.** <http://km.cpd.go.th/pdf-bin/pdf_9381022788.pdf>. 8 มิถุนายน 2562.
- สรรเสริญ วงศ์ช่อม. **การวางแผนพัฒนาประเทศ.** กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ศูนย์การพิมพ์เพชรรุ่ง. 2554.
- สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์. **เกณฑ์ประกันคุณภาพการฝึกอบรมบุคลากร.** กรุงเทพมหานคร: สถาบันกรมพระจันทบุรีนฤนาถ. 2561.

Active Learning ในการเสริมสร้างการเรียนรู้เพื่อสังคมยุคใหม่ Active Learning to enhance learning for modern society.

นางสาวศิตภัทร ศิริฉัตรเดชา¹

พระพรหมพิริยะ ถาวโร (มาลัยรักษ์)

พระดณัย ชีรวโส (ทองบุญมา)

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์พุทธโสธร

E-Mail : Sitaphat.sir@mcu.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบการใช้ Active learning ในการเสริมสร้างการเรียนรู้ของนิสิตนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในจังหวัดฉะเชิงเทรา ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ได้แก่ นิสิตวิทยาลัยสงฆ์พุทธโสธร และนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ เครื่องมือที่ใช้คือแบบสัมภาษณ์รูปแบบการใช้ Active Learning ในการเสริมสร้างการเรียนรู้ โดยผู้วิจัยลงพื้นที่สัมภาษณ์สถาบันอุดมศึกษา จังหวัดฉะเชิงเทรา ทั้งเก็บรวบรวมจากการรวบรวมจากเอกสาร และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์อุปนัยเพื่อสรุปเป็นภาพรวม

ผลการวิจัย พบว่า

รูปแบบการใช้ Active learning ในการเสริมสร้างการเรียนรู้ของนิสิต นักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในจังหวัดฉะเชิงเทรา ไม่แตกต่างกัน เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งมีขั้นตอนการเรียนการสอน ๔ ขั้นตอน² ดังนี้ ๑) ขั้นนำการกระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ มีการเกริ่นนำเข้าสู่บทเรียน เช่น การเล่าเรื่องราวที่สอดคล้องกับบทเรียน ๒) ขั้นสอน ยังคงเน้นเป็นการบรรยาย, การซักถาม โดยการใช้ Active learning ในการเรียนรู้นั้น พบว่าผู้สอนนำมาใช้แต่ไม่พบทุกรายวิชา เช่น การโต้วาที่ไม่พบในการเรียนการสอน, การดูวิดีโอเพื่อวิเคราะห์พบน้อยมาก ๓) ขั้นสรุป มีการเชื่อมโยงความคิดจากบทเรียนที่เรียนมาแต่ผู้เรียนเขียนแผนผังความคิดในภาพรวมยังไม่ครบถ้วน ส่งผลให้ไม่สามารถเชื่อมโยงความรู้ของแต่ละศาสตร์เข้าด้วยกัน ไม่สามารถไปถึงขั้นการคิดสังเคราะห์ ๔) ขั้นประเมินผล ผู้เรียนไม่เคยมีส่วนร่วมในการออกข้อสอบเพื่อใช้ในการวัดผลประเมินผล ผู้สอนเป็นผู้ดำเนินการทั้งหมด ข้อสอบส่วนใหญ่เป็นปรนัยมีเพียงในบางวิชามีการใช้ข้อสอบอัตนัย

คำสำคัญ : Active learning, รูปแบบ, การเรียนรู้

¹ ตำแหน่งอาจารย์สาขาสังคมศึกษา สังกัดมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์พุทธโสธร
E-mail Sitaphat.sir@mcu.ac.th

² Smith, P.L. & Ragan, T.J., Instruction design, 2nded, New Jersey: Prentice Hall Inc, 1999, pp. 114-115.

ABSTRACT

The purpose of this research was to study the use of Active Learning to enhancing learning among students of higher education institutions in Chachoengsao Province. The population and sample group used in this research are students of Buddha Sothron Buddhist College and Rajabhat Rajanagarindra University. The tools used were Active Learning interview forms enhancing learning. In which the researcher interviewed students, collected the compilation of documents and Data Analysis with inductive analysis to summarize.

The results of the study showed that:

The use of Active learning of students of higher education institutions in Chachoengsao Province are according to the assumptions. There are 4 steps of teaching as follows: 1) Introduction for encouraging learners to learn. There are introductions to the lesson such as story telling that corresponds to the lesson. 2) The teaching process focused on lectures, questions by using Active learning. We found that the instructors used Active learning but not in all courses, such as debating, watching videos for analysis 3) Conclusion step. There is a link between ideas from lessons learned but student cant write a complete mind map. Resulting in not being able to link the knowledge of each subject together and unable to reach synthetic thinking 4) Evaluation students have never participated in an examination for evaluation. The instructor is the only handler in the process. Most exams are multiple-choice, and in some subjects the subjective test is used.

Keywords: Active learning, format, learning

บทนำ

โลกของเรากำลังเข้าสู่ช่วงปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งที่ ๔ ภายในยี่สิบปีข้างหน้าทำให้หลายประเทศต่างตื่นตัวกับผลกระทบที่จะตามมาเนื่องจากทุกประเทศบนโลกมีการเชื่อมต่อกันอย่างไร้พรมแดนทุกมิติทั้งความร่วมมือทางการค้าความร่วมมือการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานความร่วมมือทางเศรษฐกิจการพัฒนาอุตสาหกรรม ๔.๐ เป็นการเพิ่มศักยภาพของตนเองในการแข่งขันกับประเทศอื่น ในอดีตที่ผ่านมาประเทศไทยมีการปรับโมเดลเศรษฐกิจหลายครั้งไม่ว่าจะเป็นประเทศไทย ๑.๐ ที่เน้นภาคเกษตรกรรมไปสู่ ประเทศไทย ๒.๐ ที่เน้นอุตสาหกรรมเบาด้วยการจ้างแรงงานราคาถูกและใช้ทรัพยากรธรรมชาติที่อุดมสมบูรณ์ จากนั้นก็ได้เข้าสู่ประเทศไทย ๓.๐ ที่เน้นอุตสาหกรรมที่มีความซับซ้อนมากขึ้น แต่อย่างไรก็ตามประเทศไทยยังคงเป็นประเทศรายได้ปานกลาง จึงทำให้เกิดโครงสร้างเศรษฐกิจเพื่อไปสู่ประเทศไทย ๔.๐ โดยจำเป็นต้องยกเครื่องกลไกขับเคลื่อนทางเศรษฐกิจเน้นการใช้องค์ความรู้วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี นวัตกรรมและความคิด

สร้างสรรค์ ลดการใช้ทรัพยากรพื้นฐาน ปรับเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจแบบเดิม ที่ขับเคลื่อนด้วยการพัฒนาประสิทธิภาพในการผลิตอุตสาหกรรม ไปสู่เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรม³ จะเห็นได้ว่าในปัจจุบันเราเน้นการขายนวัตกรรม ซึ่งคำว่า นวัตกรรม (Innovation) มีรากศัพท์มาจากภาษาลาติน คำว่า Innovare แปลว่า “ทำสิ่งใหม่ขึ้นมา”⁴ ได้ให้ความหมายของนวัตกรรมไว้ว่า นวัตกรรม คือ “สิ่งใหม่ที่เกิดจากการใช้ความรู้และความคิดสร้างสรรค์ที่มีประโยชน์ต่อเศรษฐกิจและสังคม”⁵ ได้ให้ความหมายของนวัตกรรมไว้ว่า “เป็นการนำเอาวิธีการใหม่ มาปฏิบัติหลังจากที่ได้ผ่านการทดลองและได้รับการพัฒนามาเป็นลำดับแล้ว และมีความแตกต่างจากการปฏิบัติเดิมที่เคยปฏิบัติมา” สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์⁶ ได้ให้ความหมายของ นวัตกรรมว่าหมายถึง “สิ่งใหม่ที่เกิดขึ้นจากการใช้ความรู้ ทักษะประสบการณ์ และความคิดสร้างสรรค์ ในการพัฒนาขึ้น ซึ่งอาจจะมีลักษณะเป็นผลิตภัณฑ์ใหม่ บริการใหม่ หรือกระบวนการใหม่ ที่ก่อให้เกิดประโยชน์ในเชิงเศรษฐกิจและสังคม” ชรินทร์ มั่งคั่ง⁷ กล่าวว่า นวัตกรรมเป็นแนวคิดและพลังอำนาจความรู้ใหม่ที่เกิดจากการสร้างสรรค์ ดังนั้นนวัตกรรม คือ “แนวคิดและพลังอำนาจที่มีเกิดจากการใช้ความรู้ในศาสตร์สาขาต่าง ๆ อย่างบูรณาการ เพื่อประดิษฐ์สร้างสรรค์สิ่งใหม่ให้เกิดขึ้น และการพัฒนาต่อยอดความรู้เดิมเพื่อประโยชน์ทางสังคมและเศรษฐกิจ” ซึ่งในอนาคตแรงงานที่ไม่มีทักษะ หรือศักยภาพที่เพียงพอจะถูกเลิกจ้างจากการเข้ามาของเทคโนโลยีที่หลากหลาย เพื่อสร้างสินค้าและบริการที่ตอบสนองการเพิ่มของประชากรที่รวมทั้งอัตราการเพิ่มขึ้นของสังคมวัยสูงอายุในอีกสิบปีข้างหน้า

ทฤษฎีการสร้างความรู้ (Constructivist theory) มีรากฐานมาจากทฤษฎีการพัฒนาการทางเซาว์ปัญญาของ Piaget และ Vygotsky การเรียนรู้เกิดขึ้นจากประสบการณ์⁸ ซึ่งการเรียนรู้ คือ กระบวนการที่นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์การเรียนรู้ทำให้มีการเพิ่มสมรรถนะ (Performance) และเพิ่มความสามารถของการเรียนรู้ในอนาคต⁹ และการเรียนรู้ที่ดีที่สุด คือ การเรียนที่จะฟังคนอื่นที่เราไม่เชื่อฟัง จากคนที่เราไม่เชื่อ นวัตกรรมจึงเกิดขึ้นได้ ทักษะที่จำเป็นในโลกอนาคต มี ๕ ประการได้แก่ ความรู้ทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี การคิดวิเคราะห์ และการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ ความสามารถในการสื่อสารและเข้าใจวัฒนธรรมที่หลากหลาย ความสามารถในการปรับตัวในสถานการณ์ต่างๆ และสุดท้ายความสามารถ

³ ภัคดี รัตนมุขย์, Thailand ๔.๐ ตอบโจทย์ประเทศไทย?, (กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ปัญญาชน, ๒๕๖๑), หน้า ๙-๑๔.

⁴ สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ, **สุดยอดนวัตกรรมไทย**, (กรุงเทพฯ: สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, ๒๕๔๙), หน้า ๕๖.

⁵ Ubben, G. C & Hughes, L. W., **The principal: Creative Leadership for Effective Schools**, (Boston: Allyn and Bacon, 1987), P 35.

⁶ สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์, **การจัดการความรู้กับนวัตกรรม**, (กรุงเทพฯ: สามลดา, ๒๕๕๓), หน้า ๗๘.

⁷ ชรินทร์ มั่งคั่ง, **อุดมคติวิทยา : หลักสูตรสังคมศึกษาเพื่อปวงชน**, (กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๖๐), หน้า ๓๖๑.

⁸ ชนาธิป พรกุล, **การสอนกระบวนการคิด ทฤษฎีและการนำไปใช้**, (กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๕๗), หน้า ๗๒.

⁹ วิจารย์ พานิช, **การเรียนรู้เกิดขึ้นได้อย่างไร**, (กรุงเทพฯ: มูลนิธิสยามกัมมาจล, ๒๕๕๖), หน้า ๑๘-๑๙.

ในการทำงานเป็นทีม¹⁰ การพัฒนาการศึกษาเป็นสิ่งที่ต้องได้รับความร่วมมือจากทุกฝ่าย ปัจจัยสำคัญคือ การพัฒนาทางการศึกษาแก่คนทุกวัย ทุกระดับชั้น¹¹ ซึ่งถือเป็นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างแท้จริง วิชาสังคมศึกษา หมายถึง การเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนให้อยู่ร่วมกันในสังคมอย่างมีคุณภาพ¹²

จากพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช ๒๕๔๒ ที่กำหนดแนวทางการจัดการศึกษา มาตรา ๒๒ ที่กล่าวว่า การจัดการศึกษาต้องถือว่าผู้เรียนมีความสำคัญที่สุด ทำให้เกิดแนวคิดการเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ (Learning-oriented approach) ซึ่งหมายถึง การที่ผู้เรียนได้ลงมือปฏิบัติ รับประสบการณ์ตรง เรียนรู้และรับสัมผัสจากของจริง หรือสถานที่จริงเท่านั้น¹³ การเรียนการสอนในศตวรรษที่ ๒๑ นั้น เน้นการเรียนการสอนที่ให้ผู้เรียนมีบทบาทในการเรียนรู้ของตนเองมากกว่าผู้สอนตามแนวความคิดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง (Student-centered learning) ซึ่งมีความหมาย คือ กระบวนการเรียนรู้ที่ผู้เรียนมีส่วนร่วมอย่างกระตือรือร้นในการเรียนทั้งทางด้านสติปัญญา ร่างกาย สังคม และอารมณ์ โดยใช้กระบวนการที่หลากหลายในการสร้างความรู้ความเข้าใจและปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของตนเอง¹⁴ ซึ่งสอดคล้องกับการเรียนเชิงรุก (Active learning) ที่หมายถึง กระบวนการเรียนรู้ที่ผู้เรียนมีบทบาทในกิจกรรมการเรียนรู้อย่างมีชีวิตชีวาและตื่นตัว¹⁵ การเรียนเชิงรุกเป็นรูปแบบการเรียนรู้ที่ถูกนำมาใช้ตั้งแต่ครั้งสมัยกรีกโบราณ โดยโสเครตีส (Socrates) ที่ใช้หลักการสอนแบบซักถามนำ เน้นให้ผู้เรียนค้นหาคำตอบด้วยตนเองผ่านการปฏิสัมพันธ์ ระหว่างผู้เรียนกับผู้เรียน และผู้เรียนกับผู้สอน ซึ่ง จอห์น ดิวอี้ (John Dewey) ก็ได้ส่งเสริมการเรียนเชิงรุก ผ่านการใช้วิธีให้ผู้เรียนลงมือกระทำ โดยผู้เรียนต้องเข้าไปมีส่วนร่วมในการเรียนรู้ด้วยความกระตือรือร้น เพื่อเกิดแนวคิดใหม่ๆ ประสบการณ์จะช่วยให้ผู้เรียนรู้เนื้อหาที่จำเป็น ส่งเสริมทักษะการคิดที่เป็นนามธรรมและพัฒนาโครงสร้างสติปัญญาที่ซับซ้อน ส่วนในด้านของนักวิชาการอีกท่าน เพียเจต์ (Jean Piaget) เชื่อว่าเหตุผลนามธรรมพัฒนาจากการที่ผู้เรียนได้เรียนรู้อย่างกระตือรือร้น¹⁶ ซึ่งจากงานวิจัยที่บ่งบอกว่าการเรียนรู้ เชิงรุก ก่อประโยชน์

¹⁰วิชัย วงษ์ใหญ่, **นวัตกรรมหลักสูตรและการเรียนรู้สู่ความเป็นพลเมือง**, (กรุงเทพฯ: บริษัท อาร์ แอนด์ พรินท์ จำกัด, ๒๕๕๔), หน้า ๒-๓.

¹¹สุคนธ์ สิ้นธพานนท์, **ครุยุคใหม่กับการจัดการเรียนรู้สู่การศึกษา ๔.๐**, (กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๖๐), หน้า ๑๑.

¹²กระทรวงศึกษาธิการ, **หลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช ๒๕๕๑**, (กรุงเทพฯ: กระทรวงศึกษาธิการ, ๒๕๕๑), หน้า ๒๘๒.

¹³นันทน์ภัส นิยมทรัพย์, **ความรู้พื้นฐานด้านการเรียนการสอน**, (นครปฐม: มหาวิทยาลัยศิลปากร, ๒๕๖๐), หน้า ๑๓๑-๑๓๒.

¹⁴ราชบัณฑิตยสถาน, **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.๒๕๕๔เฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เนื่องในโอกาสพระราชพิธีมหามงคลเฉลิมพระชนมพรรษา ๗ รอบ ๕ ธันวาคม ๒๕๕๔**, (กรุงเทพฯ: ราชบัณฑิตยสถาน, ๒๕๕๔), หน้า ๕๑๘.

¹⁵เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๐.

¹⁶Lorenzen, M, **Active Learning and Library and Library Instruction**, Retrieved May 1, 2019, from <<http://www.libraryreference.org/activebi.html>>, May 2019.

ให้กับผู้เรียน โดยเพิ่มแรงจูงใจต่อการเรียนรู้ ลดการแข่งขัน และการแยกตัวจากชั้นเรียนของผู้เรียน ทุกคนได้เรียนรู้และทำงานร่วมกันทำให้ผู้เรียนรู้สึกว่าการเรียนรู้กับเพื่อนเป็นการเรียนรู้ที่มีคุณค่า¹⁷ ทั้งยังเป็นการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับประสบการณ์ชีวิตของผู้เรียน เชื่อมโยงความรู้เดิมและความรู้ใหม่ ส่งเสริมความจำระยะยาว และพัฒนาเป็นกระบวนการคิดขั้นสูงอย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยให้ผู้เรียนสามารถ วิเคราะห์สังเคราะห์และประเมินความรู้ เมื่อเจอสถานการณ์ใหม่สามารถที่จะรับมือได้ดี เกิดความใฝ่รู้ตลอดเวลาส่งผลให้เกิดการเรียนรู้ตลอดชีวิต

วิชาเศรษฐศาสตร์เป็นสาระวิชาหนึ่งในกลุ่มสาระการเรียนรู้สังคมศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ซึ่งในกระทรวงศึกษาธิการได้ให้ความหมายว่า เศรษฐศาสตร์ การผลิต การแจกจ่าย การบริโภคสินค้าและการบริการ การบริหารทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดอย่างมีประสิทธิภาพ การดำรงชีวิตอย่างมีดุลยภาพ และการนำหลักเศรษฐกิจพอเพียงไปใช้ในชีวิตประจำวัน¹⁸ มาประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน รวมทั้งสามารถใช้ทักษะการตัดสินใจเชิงเศรษฐศาสตร์ เพื่อช่วยให้สามารถปรับตนเองกับบริบทสภาพแวดล้อม เป็นพลเมืองดี มีความรู้ ทักษะ คุณธรรม และค่านิยมที่เหมาะสม¹⁹ ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบการใช้ Active learning ในการเสริมสร้างการเรียนรู้ของนิสิตนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในจังหวัดฉะเชิงเทรา ซึ่งเป็นบุคลากรที่จะเป็นครู อาจารย์ในอนาคต ซึ่งหากเราปลูกฝังให้นิสิตนักศึกษาเหล่านี้ เรียนรู้การเรียนรู้ Active Learning ซึ่งเป็นกระบวนการจัดการเรียนรู้ที่ผู้เรียนเป็นผู้ลงมือ กระทำผ่านกิจกรรมหรือสื่อนวัตกรรมโดยมีผู้สอนเป็นผู้ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้เกิดการเรียนรู้ เพราะการปฏิรูปการศึกษาของไทยควรให้ความสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงที่กระบวนการจัดการเรียนรู้เป็นสำคัญ เพื่อส่งผลให้ทุกคนที่เกี่ยวข้องเกิดความตระหนักและนำไปสู่ “การปรับวิธีเรียน เปลี่ยนวิธีสอน” ซึ่งน่าจะเป็นแนวทางที่สำคัญ อันจะนำไปสู่ความสำเร็จในด้านคุณภาพของผู้เรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด²⁰

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษารูปแบบการใช้ Active learning ในการเสริมสร้างการเรียนรู้ของนิสิตนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในจังหวัดฉะเชิงเทรา

¹⁷Meyers C., & Jones, T. B., **Promoting active learning: Strategies for the collage classroom**, (San Francisco: Jossey-Bass, 1993), P127.

¹⁸อ้างแล้ว, กระทรวงศึกษาธิการ, **หลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช ๒๕๕๑**, หน้า ๑.

¹⁹ อ้างแล้ว, ชรินทร์ มั่งคั่ง, **อุดมคติวิทยา : หลักสูตรสังคมศึกษาเพื่อปวงชน**, (กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๖๐), หน้า ๑.

²⁰ สถาพร พงษ์พิบูล, **คุณภาพผู้เรียนเกิดจากกระบวนการเรียนรู้, วารสารการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา ปีที่ ๖ ฉบับที่ ๒ เดือนเมษายน-กันยายน ๒๕๕๕**, หน้า ๑๒.

สมมติฐานการวิจัย

รูปแบบการใช้ Active learning ในการเสริมสร้างการเรียนรู้ของนิสิต นักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา ในจังหวัดฉะเชิงเทรา ไม่แตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

๑. ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาในพื้นที่ ได้แก่ สถาบันอุดมศึกษาในจังหวัดฉะเชิงเทรา ประกอบด้วย วิทยาลัยสงฆ์พุทธโสธร มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย และมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์

๒. ขอบเขตด้านแหล่งข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ได้แก่ นิสิตชั้นปีที่ ๓ สาขาวิชาสังคมศึกษา ที่ลงเรียนวิชาเศรษฐศาสตร์เบื้องต้น วิทยาลัยสงฆ์พุทธโสธร มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย จำนวน ๑๗ รูป/คน และนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ คณะครุศาสตร์ ที่ลงเรียนวิชาหลักเศรษฐศาสตร์กับวิถีชีวิตโลกาภิวัตน์ จำนวน ๓๑ คน ได้มาโดยการกำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง

3. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษารูปแบบการใช้ Active learning ในการเสริมสร้างการเรียนรู้ของนิสิต นักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในจังหวัดฉะเชิงเทรา โดยมุ่งเน้นในขั้นตอนการเรียนการสอนในปัจจุบัน

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาครั้งนี้ศึกษาในช่วงเวลาระหว่างมกราคม พ.ศ. ๒๕๖๑ ถึง ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๑

ระเบียบวิธีวิจัย

1. แหล่งข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ นิสิตชั้นปีที่ ๓ สาขาวิชาสังคมศึกษา ที่ลงเรียนวิชาเศรษฐศาสตร์เบื้องต้น วิทยาลัยสงฆ์พุทธโสธร มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย จำนวน ๑๗ รูป/คน และนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ คณะครุศาสตร์ ที่ลงเรียนวิชาหลักเศรษฐศาสตร์กับวิถีชีวิตโลกาภิวัตน์ จำนวน ๓๑ คน ได้มาโดยการกำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง

๒. เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล

๒.๑ ประเภทของเครื่องมือ

๒.๑.๑ แบบสัมภาษณ์รูปแบบการใช้ Active Learning ในการเสริมสร้างการเรียนรู้ของนิสิต นักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในจังหวัดฉะเชิงเทรา ซึ่งเป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (structured interview) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) เพื่อให้ได้คำตอบที่มีความจริงมากที่สุด โดยได้เลือกใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างเพื่อให้ผู้วิจัยมีแนวทางในการสัมภาษณ์ ไม่หลงประเด็นในการศึกษา

๒.๒ องค์ประกอบของเครื่องมือ

๒.๒.๑ ผู้สัมภาษณ์ ได้แก่ ผู้วิจัยและคณะ

๒.๒.๒ ผู้ให้สัมภาษณ์ในการวิจัย ได้แก่ นิสิตนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในจังหวัด
ฉะเชิงเทรา

๒.๒.๓ ประเด็นที่ผู้วิจัยใช้ในสัมภาษณ์ ได้แก่ รูปแบบการใช้ Active Learning ในการ
เสริมสร้างการเรียนรู้ของนิสิตนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในจังหวัดฉะเชิงเทรา

๒.๒.๔ เป้าหมายในการสัมภาษณ์ เพื่อศึกษารูปแบบการใช้ Active Learning ในการ
เสริมสร้างการเรียนรู้ของนิสิตนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในจังหวัดฉะเชิงเทรา

๒.๒.๕ วิธีการในการสัมภาษณ์ ใช้วิธีการสัมภาษณ์ แบบกลุ่ม และมีการนัดหมายล่วงหน้า

๓.การเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการดังนี้

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยด้วยตนเอง โดยนำเครื่องมือ ที่ใช้ในการวิจัยไป
ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลกับนิสิตชั้นปีที่ ๓ สาขาวิชาสังคมศึกษา ที่ลงเรียนวิชาเศรษฐศาสตร์เบื้องต้น วิทยาลัย
สงฆ์พุทธโสธร มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย จำนวน ๑๗ รูป/คน และนักศึกษามหาวิทยาลัยราช
ภัฏราชนครินทร์ คณะครุศาสตร์ ที่ลงเรียนวิชาหลักเศรษฐศาสตร์กับวิถีชีวิตโลกาภิวัตน์ จำนวน ๓๑ คน โดย
เป็นการสัมภาษณ์แบบกลุ่ม

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

๔.๑ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ดำเนินการ ดังนี้ จากการสัมภาษณ์นิสิตชั้นปีที่ ๓ สาขาวิชา
สังคมศึกษา วิทยาลัยสงฆ์พุทธโสธร มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย จำนวน ๑๗ คน และ
นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ ที่ลงเรียนวิชาหลักเศรษฐศาสตร์กับวิถีชีวิตโลกาภิวัตน์ จำนวน ๓๑
คน โดยเป็นการสัมภาษณ์แบบกลุ่ม ในการจัดการเรียนการสอนของนิสิตนักศึกษาโดยรวมนั้น พบว่า

๔.๑.๑ นิสิตนักศึกษามีความเข้าใจเกี่ยวกับ Active learning ว่าเป็นการจัดการเรียนการ
สอนที่เน้นผู้เรียนเป็นหลัก ซึ่งในการเรียนการสอนในปัจจุบัน Active learning จำเป็นอย่างมากในการเรียน
การสอนเพราะเป็นการเรียนรู้ที่ทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ การค้นคว้า การพูดคุย การแสดงความคิดเห็น การ
ลงมือปฏิบัติ และการประยุกต์ใช้ ซึ่งกระบวนการเรียนรู้แบบ Active Learning นั้น จะเน้นให้ผู้เรียน เรียนรู้
และสร้างองค์ความรู้ได้ด้วยตัวเอง จากการประสานงานร่วมกันระหว่างผู้เรียน โดยมีผู้สอนคอยชี้แนะและให้
คำแนะนำ และไม่สนใจเนื้อหาส่วนอื่น ส่วนงานที่เป็นแบบฝึกหัดหรือหัวข้อเดียวกัน ผู้เรียนก็ทำการคัดลอกกัน
มาซึ่งไม่ได้ก่อให้เกิดผลการเรียนรู้ ไม่เกิดทักษะการคิดวิเคราะห์ สังเคราะห์ โดยคิดแค่ว่ามีงานส่งอาจารย์ผู้สอน
ก็พอ ไม่ได้คิดถึงองค์ความรู้ที่ได้รับในการเรียน

๔.๑.๒ ในการจัดการเรียนการสอนอาจารย์ผู้สอน ใช้วิธีการเล่าเรื่อง หรือใช้คำถามเพื่อ
กระตุ้นนิสิตนักศึกษา เกิดความต้องการที่จะเรียนรู้ รวมทั้งการพยายามพัฒนาองค์ความรู้ที่ได้รับ และอาจารย์
ผู้สอนส่วนใหญ่มีการสร้างแรงจูงใจแก่ผู้เรียนผ่านการให้คะแนน ซึ่งได้แก่ คะแนนจากการทำงาน การส่งงาน
ซึ่งไม่ก่อให้เกิดทักษะความคิดสร้างสรรค์ มีเพียงการสร้างแรงจูงใจซึ่งเป็นการจัดการเรียนการสอนแบบเก่า

ส่งผลให้นิสิตนักศึกษา ได้รับความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาสาระยั้ง และไม่อจสร้างผลการเรียนรู้แบบคงทน ซึ่งหากผู้อาจารย์ผู้สอนใช้กระบวนการเรียนรู้แบบ Active learning เช่น การเรียนรู้ผ่านการปฏิบัติจริง เป็นต้น และอาจส่งผลให้ผู้เรียนได้รับความรู้และความเข้าใจในระยะยาว ซึ่งไม่มีการสร้างแผนผังความคิดในมุมมองของนิสิตนักศึกษา ทำให้ไม่สามารถเชื่อมโยงความรู้ของแต่ละวิชาเข้าด้วยกันได้

๔.๑.๓ อาจารย์ผู้สอน สามารถตอบสนองการจัดการเรียนการสอนโดยส่งเสริมให้นิสิตนักศึกษาสามารถพัฒนาตนตามธรรมชาติและเต็มตามศักยภาพ โดยพบว่า อาจารย์ผู้สอนมอบหมายงานให้นิสิตนักศึกษาไปค้นคว้าเพิ่มเติมนอกเวลาเรียน ซึ่งสำหรับนิสิตนักศึกษาที่ให้ความร่วมมือหรือมีความสนใจในเนื้อหานั้น ก็จะสามารถพัฒนาศักยภาพได้เต็มที่โดยนำความรู้ในห้องเรียนไปต่อยอดสร้างองค์ความรู้เพิ่มเติม แต่สำหรับนิสิตนักศึกษาบางคนพบว่าไม่ใส่ใจหรือให้ความสนใจในการพัฒนาศักยภาพของตนเอง โดยศึกษาค้นคว้าในเรื่องที่ตนเองได้รับเท่านั้น

๔.๑.๔ ระหว่างเรียน อาจารย์ผู้สอนมุ่งเน้นในการถ่ายทอดความรู้มากกว่าการให้นิสิตนักศึกษาฝึกกระบวนการคิด วิเคราะห์และสังเคราะห์ เพราะการจัดการเรียนการสอนส่วนใหญ่ใช้การบรรยาย มุ่งเน้นในการถ่ายทอดองค์ความรู้ในเรื่องต่าง ๆ ตามเนื้อหาหลักสูตรการเรียนการสอน แจกใบงานหรือแบบทดสอบให้ทำหลังจากบรรยายเสร็จ และอาจารย์ผู้สอนไม่นิยมนำเทคนิคการเรียนการสอนวิธีใหม่ มาใช้ในการจัดการเรียนการสอน ทำให้นิสิตนักศึกษาเกิดความเบื่อหน่าย ไม่อยากเรียน ไม่สนใจเรียน สำหรับด้านการใช้สื่อการเรียนรู้ สื่อการเรียนรู้ที่ใช้อย่างคงเป็นคอมพิวเตอร์เป็นหลัก โดยใช้โปรแกรม Microsoft office สำหรับการเรียนการสอน มีการใช้การติดต่อสื่อสารและสั่งงานผ่านช่องทาง Social Media เช่น Facebook Google Classroom line เป็นต้น ซึ่ง พบว่า ส่วนมากนิยมใช้การจัดการเรียนการสอนโดยการใช้สื่อการสอน Power Point ไม่ได้สื่อการเรียนการสอน

๔.๑.๕ ในการแบ่งกลุ่มเพื่อทำงานร่วมกันนั้น พบว่า อาจารย์ผู้สอนไม่มีการวิเคราะห์ผู้เรียนเป็นรายบุคคล เป็นการให้แบ่งกลุ่มตามสะดวก โดยการให้เลือกตามความสมัครใจว่าต้องการทำงานอยู่กับใคร ไม่ได้แบ่งการวิเคราะห์ผู้เรียนเป็นรายบุคคล ตามหลักการแบ่ง ๓ กลุ่ม คือ เก่ง ปานกลาง และอ่อนให้อยู่ด้วยกัน ทำให้ผลงานของแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกันมากเกินไป และข้อเสียที่พบได้อีกข้อ คือ จะมีนิสิตนักศึกษาบางกลุ่มที่ไม่มีกลุ่มเนื่องจากไม่เคยทำงานร่วมกับผู้อื่นเลย ส่งผลให้ไม่มีงานส่งทำให้นิสิตนักศึกษา กลุ่มนั้นไม่เกิดความรู้ ข้อดีสำหรับการแบ่งกลุ่มตามสะดวกพบว่า นิสิตนักศึกษาได้อยู่กลุ่มที่ตัวเองชอบซึ่งเป็นกลุ่มที่รู้สึกสบายใจในการร่วมงาน ส่งผลให้การทำงานเกิดความสะดวกสบาย เข้าใจหลักการแบ่งงานกันทำในด้านข้อเสีย นิสิตนักศึกษากลุ่มอ่อนไม่เกิดการเรียนรู้ เพราะไม่ความกระตือรือร้นในการค้นหาความรู้เพื่อมาทำชิ้นงาน โดยรวมแล้วการแบ่งกลุ่มตามความสะดวก ทำให้นิสิตนักศึกษาไม่ได้รับทักษะการทำงานเป็นทีมการทำงานร่วมกับผู้อื่น ทำให้ในอนาคตนิสิตนักศึกษาไม่สามารถปรับตัวในการทำงานได้

๔.๑.๖ อาจารย์ผู้สอน มีการพูดเชื่อมโยงเกี่ยวกับศาสตร์แต่ละศาสตร์ รวมถึงที่มาของศาสตร์ และการแตกแขนงของศาสตร์นั้น โดยใช้การบูรณาการความรู้แต่ละวิชาเข้าด้วยกันและ มีการยก เหตุการณ์ปัจจุบันมาวิเคราะห์ร่วมในการเรียน อีกทั้งยังมีการยกเหตุการณ์ปัจจุบันมาวิเคราะห์ร่วมในการเรียนอีกด้วย

เช่น ข้อมูลข่าวสาร ที่เป็นกระแสอยู่ในปัจจุบัน หรือสภาพแวดล้อมใกล้ตัวต่าง ๆ ซึ่งจะทำให้เห็นภาพชัดขึ้น เข้าใจเนื้อหามากขึ้นและ สอดคล้องกับสิ่งที่กำลังศึกษาอยู่นั่นเอง แต่ไม่มีการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์อย่างอื่น เช่น การแชร์ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้เรียนในชั้นปีอื่น หรือสาขาอื่น เป็นต้น และอาจารย์ผู้สอน มีปฏิสัมพันธ์กับ นิสิตนักศึกษา โดยการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นบ้าง จะเป็นการบรรยายแล้วตั้งคำถามในระหว่างการจัดการ เรียนการสอน พร้อมทั้งสอบถามความคิดเห็นของนิสิตนักศึกษา ดูว่ามีทัศนคติด้านใด หรือรู้สึกอย่างไรต่อ เหตุการณ์หรือเรื่องราวในด้านใด และมีการวิพากษ์วิจารณ์เนื้อหาต่าง ๆ ที่เป็นกระแสสังคมบ้าง หรือมีมุมมอง ย้อนแย้งบ้าง ซึ่งอาจารย์ผู้สอน จะใช้ประเด็นหลักหรือเนื้อหาโดยรวม และแต่เป็นรายละเอียดของเนื้อหาย่อย พร้อมทั้งทำการสรุปเนื้อหาเพื่อให้เนื้อหากระชับและเข้าใจง่ายเพื่อนำไปปฏิบัติในอนาคต

๔.๑.๗ อาจารย์ผู้สอนบางท่านมีการใช้เกมในการเรียนการสอนบ้างแต่น้อยมาก และสำหรับการ ดูวิดีโอ มีในการจัดการเรียนการสอนบ้าง ผู้สอนเปิดวิดีโอให้ผู้เรียนดูแล้วให้วิเคราะห์จากวิดีโอ โดยผู้เรียน เขียนสรุปความรู้ส่งผู้สอนซึ่งถือว่าเป็นคะแนนเก็บ แต่ไม่มีการแนะนำเกี่ยวกับการวิเคราะห์เนื้อหาที่ผู้เรียนทำ ส่งชิ้นงานส่งไป ส่งผลให้ผู้เรียนไม่ทราบความถูกต้องครบถ้วนของชิ้นงาน เทคนิคการสอนแบบอื่นเช่น การ โต้วาทิ ไม่พบในการเรียนการสอนเลย สำหรับการนำกระบวนการวิจัยมาใช้ร่วมกับการเรียนการสอน ผู้สอน ส่วนใหญ่ไม่นำกระบวนการวิจัยมาใช้ในการเรียนการสอนโดยตรง โดยรวมมีเพียงการวัดความพึงพอใจในการ เรียนการสอน แต่ไม่ใช้การนำวิธีการสอนมาทำการวิจัย หรือนำวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาที่ได้เรียน มาวิเคราะห์ สังเคราะห์ร่วมกับบทเรียน หากจะมีก็แค่ วิชาที่เกี่ยวข้องกับวิจัย ที่เป็นลักษณะวิชาที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย โดยตรง เช่น การวิจัยเพื่อการเรียนรู้ เป็นต้น

๔.๑.๘ สำหรับการวัดและประเมินผลนั้น นิสิตนักศึกษาไม่เคยมีส่วนร่วมในการออกข้อสอบ เพื่อใช้ในการวัดผลประเมินผล การวัดผลประเมินผลอาจารย์ผู้สอนส่วนเป็นผู้ดำเนินการทั้งหมด โดยการวัด และประเมินผลเป็นเก็บคะแนน จากชิ้นงานที่ได้รับนิสิตนักศึกษาได้รับมอบหมาย ซึ่งการสอบ ส่วนใหญ่ใช้ ข้อสอบปรนัย และในบางวิชามีการใช้ข้อสอบอัตนัย ซึ่งไม่ชี้แจงรายละเอียดของเนื้อหาในการสอบ ทำให้ นิสิต นักศึกษาไม่สามารถตอบได้ตรงคำถาม รวมถึงการเข้าเรียน ขาด ลา มาสาย และใน ระหว่างที่กำลังเรียนนั้น สนใจมาน้อยแค่ไหน มีการปฏิสัมพันธ์ที่ดีหรือเปล่า มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมใน ห้องเรียนหรือป่าว ส่งงาน ครบหรือเปล่า ผลสอบกลางภาคและปลายภาคดีมาน้อยแค่ไหน

ผลการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เพื่อศึกษารูปแบบการใช้ Active learning ในการเสริมสร้างการเรียนรู้ของนิสิต นักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในจังหวัดฉะเชิงเทรา

อภิปรายผล

ผลจากการวิจัยพบว่า รูปแบบการใช้ Active learning ในการเสริมสร้างการเรียนรู้ของนิสิต นักศึกษา ของสถาบันอุดมศึกษาในจังหวัดฉะเชิงเทรา ไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งมีขั้นตอนการเรียนการสอน มี ๔ ขั้นตอน ดังนี้

๑) ขั้นนำ (introduction) ในด้านการกระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดความต้องการที่จะเรียนรู้ โดยส่วนใหญ่ ผู้สอนมีการเกริ่นนำเข้าสู่บทเรียน เช่น การเล่าเรื่องราวที่สอดคล้องกับบทเรียน มีการบอกจุดประสงค์ในการเรียนเพียงครั้งแรกโดยกล่าวภาพรวมของวิชาที่กำลังจะดำเนินการเรียนการสอน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้เรียนคิดว่าวิชาเศรษฐศาสตร์เป็นการท่องจำมากกว่าการนำไปใช้ประโยชน์ ดังนั้นผู้สอนควรทำให้ผู้เรียนเกิดความสนใจใคร่รู้ในการเรียนนั้น ควรเชื่อมโยงประสบการณ์เดิมเข้าสู่ปัจจุบัน รวมทั้งการสร้างสถานการณ์ที่ทำให้ผู้เรียนเกิดความสงสัย ชัดแย้ง ซึ่งผู้เรียนจะเกิดความต้องการในการศึกษาค้นคว้า หาคำตอบ²¹ และเห็นประโยชน์จากเรียนวิชาเศรษฐศาสตร์ เพราะเศรษฐศาสตร์คือเรื่องรอบตัว

๒) ขั้นสอน (body) ในการจัดการเรียนการสอนยังคงเน้นเป็นการบรรยาย, การซักถาม ซึ่งไม่สามารถกระตุ้นความสนใจในการเรียนของผู้เรียนได้, ซึ่งการใช้ Active learning ในการเสริมสร้างการเรียนรู้ นั้น พบว่าส่วนใหญ่ผู้สอนนำมาใช้แต่ไม่พบในทุกรายวิชา เช่น การโต้เถียงที่ไม่พบในการเรียนการสอนเลย, การดูวิดีโอเพื่อวิเคราะห์พบในการจัดการเรียนการสอนน้อยมาก, การสอนซึ่งใช้กระบวนการวิจัย พบว่า มีการใช้กระบวนการวิจัยในวิชาที่เกี่ยวข้องกับการสอนวิชาวิจัยเท่านั้นที่นำกระบวนการวิจัยมาใช้ในการเรียนการสอน, ผู้สอนให้ผู้เรียนค้นหาเกี่ยวกับข่าวและเหตุการณ์ปัจจุบันแต่ไม่พบการวิพากษ์แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข่าวสารเพื่อฝึกการรู้เท่าทันสื่อ, การทำงานร่วมกับผู้อื่น เป็นการแบ่งกลุ่มผู้เรียนตามสะดวก สื่อการสอนที่นิยมใช้ คือ Power Point เป็นต้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการเรียนรู้จะเกิดสัมฤทธิ์ผล ได้จากประสบการณ์การลงมือทำ การกระทำ²² ดังนั้น การเรียนการสอนที่ยังมุ่งเน้นเชิงบรรยายไม่ก่อให้เกิดผลการเรียนรู้ในระยะยาว ซึ่งต้องยอมรับว่าสิ่งสำคัญที่เราควรส่งเสริมผู้เรียน คือ การให้ผู้เรียนเป็นพลเมืองตื่นรู้ (Active Citizens) ได้แก่ ความเป็นผู้นำ ความมีจริยธรรม ความสามารถในการปรับตัว การรู้จักรับผิดชอบต่อตนเอง ต่อผู้อื่นและที่สำคัญต่อสังคม²³

๓) ขั้นสรุป (conclusion) พบว่า มีการเชื่อมโยงความคิดจากบทเรียนที่เรียนมาแต่ไม่ทั้งหมด โดยผู้สอนไม่สามารถให้ผู้เรียนเขียนแผนผังความคิดได้ในภาพรวม ส่งผลให้ผู้เรียนไม่สามารถเชื่อมโยงความรู้ของแต่ละศาสตร์เข้าด้วยกัน ผู้สอนไม่มีการสรุปบทเรียนร่วมกับผู้เรียนซึ่งทำให้ผู้เรียนไม่สามารถไปถึงขั้นของการคิดสังเคราะห์ และทั้งนี้อาจเป็นเพราะการสังเคราะห์นั้นต้องผ่านการวิเคราะห์ ซึ่งค้นหาความสัมพันธ์ของสิ่งที่

²¹ อ่างแล้ว, สุคนธ์ สินธพานนท์, **ศรียุคใหม่กับการจัดการเรียนรู้สู่การศึกษา ๔.๐**, (กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๖๐), หน้า ๕๓.

²² อ่างแล้ว บัณฑิต, **ทฤษฎีหลักสูตร : การออกแบบหลักสูตรและพัฒนา**, (กรุงเทพฯ : ธนรัช), ๒๕๔๒, หน้า ๒๔๒.

²³ อ่างแล้ว, ชรินทร์ มั่งคั่ง, **อุดมคติวิทยา : หลักสูตรสังคมศึกษาเพื่อปวงชน**, (กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๖๐), หน้า ๙๕.

กำลังศึกษา และเข้าสู่การสังเคราะห์ โดยการนำความรู้ที่ผ่านการวิเคราะห์มาผสมผสานสร้างสิ่งใหม่²⁴ ซึ่งกว่าจะพัฒนาศักยภาพของผู้เรียนไปสู่ขั้นนั้น ผู้เรียนต้องฝึกการวิเคราะห์จนสามารถพัฒนาศักยภาพไปได้อีกขั้นหนึ่ง ซึ่งอาจใช้เทคนิคการใช้แผนภาพ(Graphic organizes) เพื่อที่ผู้เรียนจะได้เข้าใจบทเรียนอย่างเป็นระบบในขั้นตอนสรุปบทเรียน

๔) ชั้นประเมินผล (assessment) พบว่า ในประเมินผลผู้เรียนไม่เคยมีส่วนร่วมในการออกข้อสอบเพื่อใช้ในการวัดผลประเมินผล การวัดผลประเมินผลผู้สอนเป็นผู้ดำเนินการทั้งหมด ข้อสอบส่วนใหญ่เป็นปรนัย และในบางวิชามีการใช้ข้อสอบอัตนัย ผู้สอนควรวัดและประเมินผลตามสภาพความเป็นจริงโดย ดูที่ปัจจัยด้านอื่น มากกว่าผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เช่น ความถนัด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้สอนยังใช้เครื่องมือในการประเมินผลไม่หลากหลาย รวมถึงใช้การประเมินผลตามสภาพจริงไม่เด่นชัด ซึ่งควรมุ่งเน้นการประเมินผลผู้เรียนได้ลงมือทำ หรือประเมินผลตามสภาพจริงในหลากหลายมิติ เช่น ทักษะ ความรู้ ความสามารถ การคิด รวมถึงการเชื่อมโยงเหตุการณ์ในปัจจุบัน²⁵ รวมทั้งผู้เรียนไม่มีส่วนร่วมในการออกแบบการประเมินผล ซึ่งการประเมินผลตามสภาพการเป็นจริงประกอบด้วย การประเมินที่ใช้เครื่องมือหลากหลาย ต้องพัฒนามาจากบริบท (สภาพแวดล้อม) และทันกับกระแสโลก โดยผู้เรียนต้องมีส่วนร่วม ซึ่งก่อให้เกิดการพัฒนาศักยภาพสูงสุด²⁶

สอดคล้องกับจากงานวิจัยของธนวิทย์ อิมยิ้ม²⁷ และคณะทำการศึกษารื่องการศึกษาสภาพการจัดการเรียนการสอนของครูผู้สอนเพื่อเสริมสร้างทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ ๒๑ ของนิสิตสาขาวิชาธุรกิจและคอมพิวเตอร์ศึกษา พบว่า ครูผู้สอนมีการจัดการเรียนการสอนโดยวิธีการอธิบายหน้าชั้นเรียนส่วนใหญ่ อาจารย์ผู้สอนให้นิสิตจดบันทึกและเปิดโอกาสให้นิสิตซักถามในหัวข้อต่าง ๆ ที่สงสัยภายในชั้นเรียน มีการทดสอบความรู้ความเข้าใจ ของนิสิตภายในห้องเรียนเป็นระยะเพื่อทราบถึงความเข้าใจในเนื้อหาของนิสิต และให้นิสิตได้แสดงความคิดเห็นในสิ่งที่ต้องการทราบ แล้วจึงนำมาจัดทำแผนการเรียนรู้อัตนัยที่นำมาเป็นกรณีศึกษา หรือประเด็นที่จะศึกษาให้ทันสมัยมีการนำเสนองานหน้าชั้นเรียนรวมถึงการฝึกการเขียนรายงาน การเขียนอนุทิน และมีการพูดคุยกับนิสิตอยู่เสมอไม่ว่าจะเป็นในชั้นเรียน นอกชั้นเรียนและทางออนไลน์มีการมอบหมายงานทั้งแบบรายบุคคลและแบบกลุ่ม โดยให้นิสิตจัดกลุ่มตามความสมัครใจของนิสิตเองแบ่งหน้าที่ตามความถนัดและ

²⁴ อ่างแล้ว, ขนาธิป พรกุล, การสอนกระบวนการคิดทฤษฎีการนำไปใช้, (กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๕๗), หน้า ๒๕๖-๒๕๗.

²⁵ วิภาพรรณ พินลา, วิภาดา พินลา, การจัดการเรียนรู้สังคมศึกษาในยุคศตวรรษที่ ๒๑, (กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๖๑), หน้า ๑๒๐.

²⁶ กรมวิชาการ, กระบวนการเรียนรู้และยุทธศาสตร์การเรียนรู้, (กรุงเทพฯ : เดอะมาสเตอร์กรุ๊ปแมนเนจเม้นท์ จำกัด, ๒๕๕๒), หน้า ๒๗.

²⁷ ธนวิทย์ อิมยิ้ม และคณะ, การศึกษาสภาพการจัดการเรียนการสอนของครูผู้สอนเพื่อเสริมสร้างทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ ๒๑ ของนิสิตสาขาวิชาธุรกิจและคอมพิวเตอร์ศึกษา, วารสารศึกษาศาสตร์ปริทัศน์ ปีที่ ๓๒ ฉบับที่ ๒, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๖๐, หน้า ๔๙-๕๔

ศึกษางานที่ได้รับผิดชอบภายในกลุ่ม ซึ่งอาจารย์เป็นผู้กำหนดหัวข้อและอธิบายลักษณะงาน จากนั้นให้นิสิตระดมความคิดโดยการช่วยเหลือกันภายในกลุ่มอย่างอิสระภายใต้กรอบความคิดและทฤษฎีที่อาจารย์ผู้สอนได้อธิบายไว้ โดยการเรียนการสอนจะยึดหลักให้นิสิตเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ มีสังเกตุการณ์พฤติกรรมการเรียนของนิสิตในด้านต่าง ๆ โดยใช้รูปแบบเกณฑ์การให้คะแนน (Scoring Rubrics) เพื่อความเป็นธรรมในการประเมินโดยแจ้งเกณฑ์การให้คะแนนไว้แล้วก่อนมอบหมายงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย **พรณา แจ่มดวง**²⁸ ทำการศึกษาสภาพและปัญหาการจัดการเรียนการสอนสังคมศึกษาในโครงการจัดการเรียนการสอนตามหลักสูตรกระทรวงศึกษาธิการเป็นภาษาอังกฤษ พบว่า สภาพการจัดการเรียนการสอนสังคมศึกษา ๑) ด้านการเตรียมความพร้อมของครู ครูส่วนใหญ่จัดทำเอกสารเอง ค้นคว้าเพิ่มเติมจาก อินเทอร์เน็ต และศึกษาจากหลักสูตร/แบบเรียน ครูส่วนใหญ่มีความพร้อมด้านภาษาอยู่แล้ว ครูส่วนใหญ่มีการศึกษาเพิ่มเติมกิจกรรมใหม่ๆ ๒) ด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ครูส่วนใหญ่ใช้การบรรยาย ใช้คำถามตอบ และให้ทำงานกลุ่ม ด้านกิจกรรมเสริมหลักสูตร ส่วนใหญ่ใช้การจัดนิทรรศการ มีการสอดแทรกความภาคภูมิใจในความเป็นไทย ในเนื้อหาด้านวัฒนธรรมไทยและมีการบูรณาการเนื้อหาสังคมศึกษากับกลุ่มสาระการเรียนรู้อื่น ๆ ครูส่วนใหญ่ใช้คือเอกสารประกอบการเรียนการสอน และโปรแกรมนำเสนองาน และประเมินจากการทดสอบ แบบฝึกหัดและใบงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **ปรียาภรณ์ เจียรศิริ**²⁹ ได้ทำการศึกษาสภาพและปัญหาการจัดการเรียนการสอนวิชา HTM114 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับธุรกิจการบิน สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว คณะศิลปศาสตร์ พบว่า อาจารย์ใช้เทคนิคต่าง ๆ ในการสอนเพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจง่าย เช่น การใช้คำถาม การอภิปราย การนำเสนอผลการค้นคว้า และเปิดโอกาสให้นักศึกษาซักถามความคิดเห็นได้

ข้อเสนอแนะ

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ พบว่า จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่ารูปแบบการเรียนการสอนในปัจจุบันยังเป็นการเรียนการสอนที่ไม่มีการพัฒนาอย่างก้าวกระโดด เป็นการเปลี่ยนแปลงอย่างค่อยเป็นค่อยไป ซึ่งเน้นไปทางผู้สอนที่เป็นฝ่ายให้ความรู้ หรือการบรรยายเป็นส่วนใหญ่ แต่บริบทของการ

²⁸พรณา แจ่มดวง, สภาพและปัญหาการจัดการเรียนการสอนสังคมศึกษาในโครงการจัดการเรียนการสอนตามหลักสูตรกระทรวงศึกษาธิการเป็นภาษาอังกฤษ กรุงเทพมหานคร, รายงานการวิจัย คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๕๑, บทคัดย่อ.

²⁹ปรียาภรณ์ เจียรศิริ, สภาพและปัญหาการจัดการเรียนการสอนวิชา HTM114 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับธุรกิจการบิน สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว คณะศิลปศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม, ๒๕๕๔, บทคัดย่อ

เปลี่ยนแปลงในสังคมโลกนั้นเป็นไปอย่างก้าวกระโดด ซึ่งส่งผลให้การพัฒนาทางด้านผู้เรียน และในด้านการจัดการเรียนการสอนนั้น ยังไม่สอดคล้องกัน

ดังนั้นมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์พุทธโสธร สาขาสังคมศึกษา ควรส่งเสริมให้คณาจารย์ใช้ Active learning ในการเสริมสร้างการเรียนรู้ของนิสิตนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในจังหวัดฉะเชิงเทรา³⁰

เอกสารอ้างอิง

- กรมวิชาการ. **กระบวนการเรียนรู้และยุทธศาสตร์การเรียนรู้**. กรุงเทพฯ : เดอะมาสเตอร์กรุ๊ปแมนเนจเม้นท์ จำกัด. ๒๕๕๒.
- กระทรวงศึกษาธิการ. **หลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช ๒๕๕๑**. กรุงเทพฯ : กระทรวงศึกษาธิการ. ๒๕๕๑.
- ชนาธิป พรกุล. **การสอนกระบวนการคิด ทฤษฎีและการนำไปใช้**. (กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ๒๕๕๗).
- ชรินทร์ มั่งคั่ง. **อุดมคติวิทยา : หลักสูตรสังคมศึกษาเพื่อปวงชน**. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ๒๕๖๐.
- ธนวิทย์ อิ่มยิ้ม และคณะ. **การศึกษาสภาพการจัดการเรียนการสอนของครูผู้สอนเพื่อเสริมสร้างทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ ๒๑ ของนิสิตสาขาวิชาธุรกิจและคอมพิวเตอร์ศึกษา**. วารสารศึกษาศาสตร์ปริทัศน์ ปีที่ ๓๒ ฉบับที่ ๒, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ๒๕๖๐.
- อึ้ง บัวศรี. **ทฤษฎีหลักสูตร : การออกแบบหลักสูตรและพัฒนา**. (กรุงเทพฯ : ธนรัช). ๒๕๔๒.
- นันทน์ภัส นิยมทรัพย์. **ความรู้พื้นฐานด้านการเรียนการสอน**. นครปฐม: มหาวิทยาลัยศิลปากร. ๒๕๖๐.
- ปรียาภรณ์ เจียรศิริ. **สภาพและปัญหาการจัดการเรียนการสอนวิชา HTM114 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับธุรกิจการบิน สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว คณะศิลปศาสตร์**. คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม. ๒๕๕๔.
- พรนภา แจ่มดวง. **สภาพและปัญหาการจัดการเรียนการสอนสังคมศึกษาในโครงการจัดการเรียนการสอนตามหลักสูตรกระทรวงศึกษาธิการเป็นภาษาอังกฤษ กรุงเทพมหานคร**, รายงานการวิจัย คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ๒๕๕๑.
- ภักดี รัตนมุขย์. **Thailand ๔.๐ ตอบโจทย์ประเทศไทย?**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ปัญญาชน. ๒๕๖๑.
- ราชบัณฑิตยสถาน. **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.๒๕๕๔เฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เนื่องในโอกาสพระราชพิธีมหามงคลเฉลิมพระชนมพรรษา ๗ รอบ ๕ ธันวาคม ๒๕๕๔**. กรุงเทพฯ: ราชบัณฑิตยสถาน. ๒๕๕๔.

³⁰ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ .ดร.จตุพล พรหมมี ตำแหน่ง รักษาการผู้อำนวยการสำนักงานวิชาการ วิทยาลัยสงฆ์พุทธโสธร มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

- วิจารณ์ พานิช. การเรียนรู้เกิดขึ้นได้อย่างไร. กรุงเทพฯ: มูลนิธิสยามกัมมาจล. ๒๕๕๖.
- วิชัย วงษ์ใหญ่. นวัตกรรมหลักสูตรและการเรียนรู้สู่ความเป็นพลเมือง. กรุงเทพฯ: บริษัท อาร์ แอนด์ พีรินท์ จำกัด. ๒๕๕๔.
- วิภาพรรณ พินลา. วิภาดา พินลา. การจัดการเรียนรู้สังคมศึกษาในยุคศตวรรษที่ ๒๑. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ๒๕๖๑.
- สถาพร พงษ์พิบูล, คุณภาพผู้เรียนเกิดจากกระบวนการเรียนรู้, วารสารการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา ปีที่ ๖ ฉบับที่ ๒ เดือนเมษายน-กันยายน ๒๕๕๕.
- สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์. การจัดการความรู้กับนวัตกรรม. กรุงเทพฯ: สามลดา. ๒๕๕๓.
- สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ. สุตยอดนวัตกรรมไทย. กรุงเทพฯ: สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี. ๒๕๔๙.
- สุคนธ์ สิ้นทพานนท์. ครูยุคใหม่กับการจัดการเรียนรู้สู่การศึกษา ๔.๐. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ๒๕๖๐.
- สุภางค์ จันทวานิช. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ๒๕๕๓.
- Lorenzen. M. **Active Learning and Library and Library Instruction**. Retrieved May 1. 2019. from <<http://www.libraryreference.org/activebi.html>>. May 2019.
- Meyers C. & Jones. T. B. **Promoting active learning: Strategies for the collage classroom**. San Francisco: Jossey-Bass. 1993.
- Smith. P.L. & Ragan. T.J. **Instruction design**, 2nd ed. New Jersey: Prentice Hall Inc. 1999.
- Ubben. G. C & Hughes. L. W. **The principal: Creative Leadership for Effective Schools**. Boston: Allyn and Bacon. 1987.



“

ภาคผนวก ก:
เอกสารโครงการประชุม
วิชาการระดับชาติ
และนานาชาติฯ

โครงการสัมมนาผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติครั้งที่ ๑๑

“New Normal: การวิจัยเพื่อสังคมใหม่ในยุคออนไลน์”

(ผ่านระบบออนไลน์)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

วันที่ ๒๗-๒๘ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๓

ณ สถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย พระนครศรีอยุธยา

๑. ชื่อโครงการ : โครงการสัมมนาผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติครั้งที่ ๑๑

๒. ชื่อหน่วยงาน : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

๓. หน่วยงานหลักรับผิดชอบ : สถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

๔. โครงการเชื่อมโยงกับมาตรฐาน สกอ. องค์ประกอบที่ ...

๕. หลักการและเหตุผล

การวิจัยถือเป็นกระบวนการสำคัญในการค้นหาค้นคว้าความรู้ใหม่ ๆ อย่างเป็นระบบเพื่อนำมาพัฒนาหรือแก้ปัญหาค้นคว้าดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยได้มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพของมหาวิทยาลัยให้เป็นเลิศทางวิชาการพระพุทธศาสนา มีพันธกิจด้านการวิจัย คือ เพื่อสร้างองค์ความรู้ควบคู่ไปกับการเรียนการสอน เน้นการวิจัยด้านพระพุทธศาสนาเพื่อพัฒนาองค์ความรู้ใหม่และเพิ่มขีดความสามารถทางวิชาการและการบริการวิชาการทางพระพุทธศาสนาในระดับสูงให้แก่ประเทศชาติ และสถาบันสงฆ์ นอกจากการอบรมสั่งสอน การถ่ายทอดวิชาความรู้ให้แก่นิสิตนักศึกษาแล้ว การค้นคว้าวิจัยยังถือเป็นหน้าที่สำคัญประการหนึ่งที่ไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าภารกิจด้านการเรียนการสอน เพราะการทำวิจัยเป็นดัชนีบ่งชี้ถึงศักยภาพของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา คุณประโยชน์ของผลงานการวิจัยที่ได้ยังสามารถนำไปใช้อ้างอิงและประกอบการเรียนการสอนเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือแก่ผู้เรียนและบุคคลทั่วไป อีกทั้งเป็นข้อมูลเพื่อการพัฒนาให้แก่ชุมชน สังคม และประเทศชาติได้

จากความสำคัญดังกล่าว สถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ ในฐานะเป็นสถาบันที่ดูแลเกี่ยวกับงานวิจัยของคณาจารย์เจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัย และหน่วยงานเจ้าภาพร่วมได้เล็งเห็นคุณค่าและความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพของคณาจารย์และเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัย จึงกำหนดให้มีโครงการสัมมนาผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติครั้งที่ ๑๑ “New Normal: การวิจัยเพื่อสังคมใหม่ในยุคออนไลน์” ขึ้นเพื่อเป็นเวทีแลกเปลี่ยนประสบการณ์และความรู้จากคณาจารย์ นักวิจัย และนิสิตนักศึกษา ตลอดจนจบเป็นการเผยแพร่ผลงานวิจัยซึ่งจะนำไปสู่การยกระดับคุณภาพงานวิจัยในศาสตร์สาขาวิชาต่าง ๆ เพื่อพัฒนาประเทศชาติ พร้อมยังสามารถสร้างเครือข่ายในการเรียนรู้การวิจัยกับนานาชาติต่อไป

๖. วัตถุประสงค์ของโครงการ

๑. เพื่อเป็นเวทีในการนำเสนอและเผยแพร่ผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติให้กับคณาจารย์และนักวิจัย

๒. เพื่อเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิชาการทางพระพุทธศาสนาระหว่างคณาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัย และนิสิต นักศึกษา

๓. เพื่อส่งเสริมและสร้างเครือข่ายงานวิจัยและผลงานสร้างสรรค์กับสถาบันการศึกษาทั้งในประเทศ และต่างประเทศ

๗. หน่วยงานความร่วมมือ

๑. สถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
๒. สาขาวิชาการพัฒนาสังคม คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
๓. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
๔. คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
๕. สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.)

๘. วันและสถานที่ดำเนินงาน

วันที่ ๒๗-๒๘ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๓ ณ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ตำบลลำไทร อำเภอลำไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

๙. รูปแบบการประชุม

การนำเสนอผลงานวิจัย และผลงานวิชาการ ภาคบรรยาย (ผ่านระบบออนไลน์)

๑๐. หัวข้อการประชุม

การประชุมสัมมนาผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติครั้งที่ ๑๑ “New Normal: การวิจัยเพื่อสังคมใหม่ในยุคออนไลน์” เปิดรับบทความวิจัยภาษาไทยและภาษาอังกฤษที่ยังไม่เคยตีพิมพ์หรือเผยแพร่ของคณาจารย์ นักวิจัย และนิสิตนักศึกษาใน ๔ กลุ่ม ได้แก่

๑. การวิจัยเพื่อแก้ไขวิกฤตโลก
๒. การวิจัยเพื่อการอยู่ร่วมในสังคมยุคใหม่
๓. การวิจัยและเรียนรู้แบบออนไลน์
๔. การวิจัยทางสังคมและมนุษยศาสตร์ เพื่อการเรียนรู้ในยุคออนไลน์

หมายเหตุ : บทความจะได้รับการตีพิมพ์ Full Paper ลงใน Proceeding online ของการประชุมวิชาการ

๑๑. กำหนดการสำคัญ

กิจกรรม	กำหนดการ
เปิดรับบทความ Full Paper ผ่านระบบ Online	บัดนี้ - ๑๐ มิ.ย. ๒๕๖๓
แจ้งผลการพิจารณาเบื้องต้นจากกองบรรณาธิการ	ภายใน ๑๐ มิ.ย. ๒๕๖๓

แจ้งผลการพิจารณาจากกรรมการกลั่นกรอง	ภายใน ๑๕ มิ.ย. ๒๕๖๓
นักวิจัยส่ง Full Paper (ฉบับแก้ไข)	ภายใน ๒๕ มิ.ย. ๒๕๖๓
ตอบรับการนำเสนอ (Acceptance Letter)	ภายใน ๒๕ มิ.ย. ๒๕๖๓
นำเสนอผลงาน (ผ่านระบบออนไลน์) GOOGLE MEET	๒๗-๒๘ มิ.ย. ๒๕๖๓
จัดทำ Proceeding online (ฉบับสมบูรณ์) พร้อมออนไลน์บนเว็บไซต์	ภายในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๓

๑๒. งบประมาณที่ใช้ในการดำเนินการ

๒๐๐,๐๐๐ บาท

๑๓. กลุ่มเป้าหมายโครงการ

- ผู้เข้าร่วมประชุมสัมมนาผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติครั้งที่ ๑๑ จำนวน ๒๐๐ รูป/คน ดังนี้
- คณาจารย์ นักวิชาการ ผู้บริหารและบุคลากรของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
 - คณาจารย์ นักวิชาการ ผู้บริหาร และบุคลากรจากส่วนงานภายนอก
 - ผู้ทรงคุณวุฒิจากหน่วยงานภายนอก และต่างประเทศ

๑๔. กิจกรรมการดำเนินงาน

- ขออนุมัติโครงการ
- ประชุมวางแผนและดำเนินงาน
- ขอแต่งตั้งคำสั่งคณะกรรมการดำเนินงาน
- ประชาสัมพันธ์/ประสานงานติดต่อเชิญผู้ทรงคุณวุฒิเข้าร่วมสัมมนาทั้งภายในและต่างประเทศ
- ดำเนินตามแผนงานที่ได้กำหนดไว้
- ประเมินผล/สรุปผลดำเนินการ

๑๕. อัตราค่าลงทะเบียน

- โอนเงินผ่าน ธนาคารกรุงไทย สาขายานนาวา ชื่อบัญชี สัมมนาวิจัย สถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ เลขที่บัญชี 010-0-72766-2
- ค่าลงทะเบียนบทความ ๒,๐๐๐ บาท สำหรับอาจารย์ และนักวิจัย / ๑,๐๐๐ บาท สำหรับนิสิต

ติดต่อสอบถามได้ที่

๑. พระมหาเกรียงศักดิ์ อินทปญโญ นักวิจัย โทรศัพท์ ๐๘๖-๑๐๕-๐๒๒๙

E-mail: kriangsak.wit@mcu.ac.th

๒. พระมหาประจักษ์ กิตติเมธี นักวิจัย โทรศัพท์ ๐๘๔-๙๘๐-๙๕๙๐

E-mail: juk.bri@hotmail.com

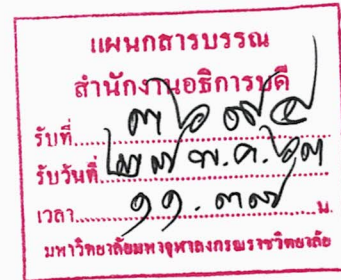
๓. นายถาวร ภูษา นักวิจัย โทรศัพท์ ๐๙๙-๕๑๕-๙๔๑๔ E-mail: dhawara.bhu@mcu.ac.th

“

ภาคผนวก ข:
คณะกรรมการกึ่งถาวร
บทความวิจัย



บันทึกข้อความ



ส่วนงาน สถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ ภายใน ๘๐๗๓, E-mail : bri@mcu.ac.th

ที่ อว ๘๐๐๗/๒๒๓ วันที่ ๒๗ พฤษภาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขออนุมัติลงนามในคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการกลั่นกรองบทความวิจัย (Peer Review) ในการประชุมสัมมนาผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ ๑๑

เรียน อธิการบดี

เพื่อให้การจัดสัมมนานำเสนอผลงานวิชาการและผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ และบรรลุวัตถุประสงค์ตามนโยบายของมหาวิทยาลัย

ในการนี้ จึงเรียนมาเพื่อขออนุมัติและลงนามในคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการกลั่นกรองบทความวิจัย (Peer Review) ในการประชุมสัมมนาผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ ๑๑ รายละเอียดตามเอกสารซึ่งได้แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติและลงนาม

กราบเรียน อธิการบดี

เห็นควรอนุมัติ

เพื่อโปรดทราบ

พระมหาไพรัช ธรรมทีโป, ผศ.ดร.
รก. ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี

๒๗ มิ.ย. ๖๓

(พระสุธีรัตนบัณฑิต, รศ.ดร.)

ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์

เรียน อธิการบดี

เห็นควรอนุมัติ

เพื่อโปรดทราบ

(พระเทพปวรเมธี)
รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร

๒๗ มิ.ย. ๖๓

(พระราชปรีดีกวี)

อธิการบดี

๒ มิ.ย. ๖๓



คำสั่งมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
ที่ ๕๒๔ /๒๕๖๓

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการกลั่นกรองบทความวิจัย (Peer Review)
ในการประชุมสัมมนาผลงานวิชาการและผลงานวิจัยระดับนานาชาติ ครั้งที่ ๑๑

เพื่อให้การจัดสัมมนาผลงานวิชาการและผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ และบรรลุวัตถุประสงค์ตามนโยบายของมหาวิทยาลัย

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๗ (๑) แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย พ.ศ. ๒๕๔๐ จึงแต่งตั้งผู้มีรายนามต่อไปนี้ เป็นคณะกรรมการกลั่นกรองบทความวิจัย (Peer Review) ในการประชุมสัมมนาผลงานวิชาการและผลงานวิจัยระดับนานาชาติ ครั้งที่ ๑๑ ประกอบด้วย :-

- | | |
|---|----------------------------|
| ๑. พระราชปริยัติกวี,ศ.ดร. | ประธานกรรมการ |
| ๒. พระสุวรรณเมธาภรณ์,ผศ. | รองประธานกรรมการ |
| ๓. พระมหาสมบุญ วัฑฒิกโร,รศ.ดร. | รองประธานกรรมการ |
| ๔. พระมหาสุรศักดิ์ ปัจจนตเสโน,ผศ.ดร. | กรรมการ |
| ๕. ศาสตราจารย์ ดร.จ่านงค์ อติวัฒน์สิทธิ์ | กรรมการ |
| ๖. รองศาสตราจารย์ ดร.สุรพล สุขะพรหม | กรรมการ |
| ๗. รองศาสตราจารย์ ดร.ชลวิทย์ เจียรจิตต์ | กรรมการ |
| ๘. รองศาสตราจารย์ ดร.สุวิญ รักษัตย์ | กรรมการ |
| ๙. รองศาสตราจารย์ ดร.กุหลาบ รัตนสังข์ธรรม | กรรมการ |
| ๑๐. Prof.Dr.Yukio Hayashi (Japan) | กรรมการ |
| ๑๑. Prof.Dr.Vibhash Chandra Jha (India) | กรรมการ |
| ๑๒. Dr.Shi Jing Peng (China) | กรรมการ |
| ๑๓. Dr. Lim Hui ling (Singapore) | กรรมการ |
| ๑๔. พระสุธีรัตนบัณฑิต,รศ.ดร. | กรรมการและเลขานุการ |
| ๑๕. พระมหาเสรีชน นริสุโส,ดร. | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |
| ๑๖. พระมหาเกรียงศักดิ์ อินทปัญญา,ดร. | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

สั่ง ณ วันที่ ๓๐ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

(พระราชปริยัติกวี, ศ.ดร.)

อธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย



คำสั่งมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
ที่ ๕๒๕ /๒๕๖๓

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการกลั่นกรองบทความวิจัย (Peer Review)
ในการประชุมสัมมนาผลงานวิชาการและผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ ๑๑

เพื่อให้การจัดสัมมนาผลงานวิชาการและผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ และบรรลุวัตถุประสงค์ตามนโยบายของมหาวิทยาลัย

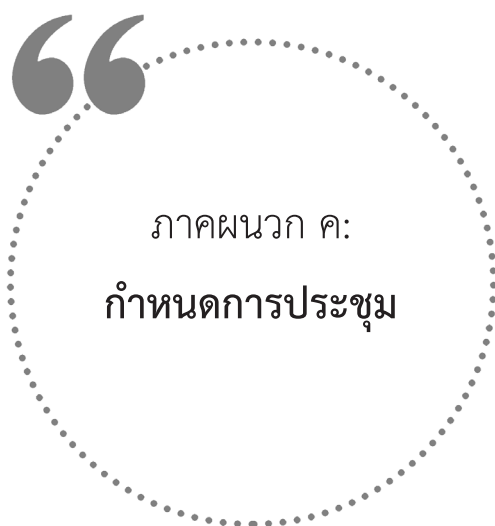
อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๗ (๑) แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย พ.ศ. ๒๕๔๐ จึงแต่งตั้งผู้มีรายนามต่อไปนี้ เป็นคณะกรรมการกลั่นกรองบทความวิจัย (Peer Review) ในการประชุมสัมมนาผลงานวิชาการและผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ ๑๑ ประกอบด้วย :-

- | | |
|--|----------------------------|
| ๑. พระสุธีรัตนบัณฑิต,รศ.ดร. | ประธานกรรมการ |
| ๒. พระมหาสมบุญ ฐุฑฒิกโร,รศ.ดร. | รองประธานกรรมการ |
| ๓. รองศาสตราจารย์ ดร. โคนิภรณ์ ศรีทอง | รองประธานกรรมการ |
| ๔. พระมหาสุรศักดิ์ ปจจนตเสโน,ผศ.ดร. | กรรมการ |
| ๕. ศาสตราจารย์ ดร.จ่านงค์ อติวัฒน์สิทธิ์ | กรรมการ |
| ๖. รองศาสตราจารย์ ดร.ชลวิทย์ เจียรจิตต์ | กรรมการ |
| ๗. รองศาสตราจารย์ ดร.สุวิญ รักษ์สัตย์ | กรรมการ |
| ๘. รองศาสตราจารย์ ดร.กุหลาบ รัตนสังข์ธรรม | กรรมการ |
| ๙. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วุฒินันท์ กั้นทะเตียน | กรรมการ |
| ๑๐. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เบญจมาศ สุขสถิตย์ | กรรมการ |
| ๑๑. พระมหาเสรีชน นริสสุโร,ดร. | กรรมการและเลขานุการ |
| ๑๒. พระมหาเกรียงศักดิ์ อินทปญโญ,ดร | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

สั่ง ณ วันที่ ๓๐ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

(พระราชปริยัติกวี, ศ.ดร.)

อธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย



ภาคผนวก ค:
กำหนดการประชุม



กำหนดการ

การประชุมสัมมนาวิจัย ระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 11
 “New Normal : การวิจัยเพื่อสังคมใหม่ในยุคออนไลน์”
 สถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
 วันเสาร์ที่ 27 มิถุนายน 2563

เวลา	กิจกรรม
08.30 - 09.00 น.	เข้าระบบห้องประชุมผ่าน Google Meet รหัสห้อง : uks-uetu-tvb
09.00 - 09.20 น.	ประธาน ให้โอวาทและกล่าวเปิดการประชุม โดย พระครูโสภณพุทธศาสตร์, ผศ.ดร. รองอธิการบดีฝ่ายประชาสัมพันธ์และเผยแผ่
09.20 - 10.20 น.	การวิจัยเชิงสร้างสรรค์ : การบูรณาการศาสตร์เพื่อรับใช้สังคม โดย พระสุธีรัตนบัณฑิต รศ.ดร. ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์
10.20 - 10.50 น.	การสร้างความยั่งยืนของสังคมยุค New Normal โดย ดร.พิพัฒน์ ยอดพฤติการณ์ ประธานกรรมการสถาบันไทยพัฒนา
10.50 - 11.20 น.	แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีและนวัตกรรมในยุค New Normal โดย ดร.เทพรัตน์ กล้ารัมย์ อาจารย์และนักวิจัยศูนย์วิจัย MOVE มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
11.20 - 13.00 น.	พักรับประทานอาหาร
13.00 - 17.00 น.	ผู้ลงทะเบียนนำเสนอผลงานผ่านระบบ Google Meet ที่เว็บไซต์ https://meet.google.com ห้องประชุม 1 รหัสห้อง : uks-uetu-tvb ผู้ทรงคุณวุฒิห้อง 1 : พระสุธีรัตนบัณฑิต, รศ.ดร. ผศ.ดร.เบญจมาศ สุขสถิต ห้องประชุม 2 รหัสห้อง : nia-kjzx-omb ผู้ทรงคุณวุฒิห้อง 2 : พระมหาสุรศักดิ์ ปัจจนตเสโน, ดร. รศ.ดร.สุวิญ รักษ์สัตย์ ห้องประชุม 3 รหัสห้อง : stx-ngxc-ukx ผู้ทรงคุณวุฒิห้อง 3 : พระมหาสมบุรณ์ วุฑฒิกโร, รศ.ดร. ผศ.ดร.วุฒินันท์ กันทะเตียน ห้องประชุม 4 รหัสห้อง : vzg-mwac-wng ผู้ทรงคุณวุฒิห้อง 4 : รศ.ดร.โกนิฐ์ ศรีทอง รศ.ดร.ชลวิทย์ เจียรจิตต์ ห้องประชุม 5 รหัสห้อง : pmb-zwwq-ggm ผู้ทรงคุณวุฒิห้อง 5 : พระมหานันทวิทย์ อธิภทฺโท, ดร. ผศ.ดร.กมลาศ ภูวนาธิพงศ์
17.00 น.	ปิดการประชุม

พิธีกร พระมหาชุตีภัก อภินนโท
 ผู้อำนวยการส่วนวางแผนและส่งเสริมการวิจัย สถาบันวิจัยพุทธศาสตร์
พระมหาเสรีชน นริสสโร
 ผู้อำนวยการส่วนบริหาร สถาบันวิจัยพุทธศาสตร์

หมายเหตุ : กำหนดการอาจมีการเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม
 เว็บไซต์รายละเอียดการสัมมนา : www.mcucon.com/2020

“New Normal :
การวิจัยเพื่อสังคมใหม่
ในยุคออนไลน์”