



# The 9<sup>th</sup> PSU Trang National Conference on Research across Disciplines 2020

การประชุมวิชาการระดับชาติ  
ม.อ.ตรัง วิจัย ประจำปี 2563

ครั้งที่  
9

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ/  
การประกันภัยและการจัดการความเสี่ยง

**PSUNC 2020**

“มุ่งหน้าก้าวไกล พัฒนาวิจัยและนวัตกรรม”

Moving forward for Research and Innovation Development

**วันศุกร์ ที่ 20 มีนาคม 2563**

ณ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์  
วิทยาเขตตรัง

โดย คณะพาณิชย์ศาสตร์และการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์  
วิทยาเขตตรัง



## คำนำ

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง จัดให้มีการประชุมวิชาการระดับชาติ ม.อ. ตรัง วิจัย ครั้งที่ 9 ประจำปี 2563 ตามแนวคิดหลักที่ว่า “มุ่งหน้าก้าวไกล พัฒนาวิจัยและนวัตกรรม Moving forward for Research and Innovation Development” ด้วยตระหนักและเห็นความสำคัญของการวิจัยที่เป็นภารกิจสำคัญของสถาบันอุดมศึกษา เป็นการสนับสนุนให้มีเวทีในการนำเสนอผลงานวิจัย บทความวิชาการและผลงานสร้างสรรค์ ทำให้เกิดแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์เกี่ยวกับการวิจัย ของกลุ่มนักวิชาการนักวิจัย นักศึกษาและบุคคลทั่วไป ที่จะก่อให้เกิดความก้าวหน้าทางวิชาการ การต่อยอดองค์ความรู้ สร้างสรรค์เป็นนวัตกรรมนำพาสู่สาธารณะ ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญในการขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ

เอกสารการจัดประชุมทางวิชาการและเสนอผลงานวิจัยนี้ ประกอบด้วย ผลงานวิชาการทั้งสิ้นจำนวน 136 เรื่อง จัดเป็นผลงานวิจัย จำนวน 123 เรื่อง บทความวิชาการจำนวน 7 เรื่อง ผลงานสร้างสรรค์จำนวน 6 เรื่อง ผลงานวิชาการแยกตามสาขาวิชาดังต่อไปนี้ สาขาบริหารธุรกิจ/การประกันภัยและการจัดการความเสี่ยง 9 เรื่อง สาขาการตลาด 48 เรื่อง สาขาการจัดการการท่องเที่ยว 19 เรื่อง สาขาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ 14 เรื่อง สาขาการบัญชี/การเงิน 23 เรื่อง สาขารัฐประศาสนศาสตร์/การบริหารรัฐกิจ 15 เรื่อง และสาขาศิลปะการแสดงและการจัดการ 8 เรื่อง

ในนามคณะกรรมการดำเนินการจัดประชุม ขอขอบคุณผู้เข้าร่วมในการนำเสนอผลงานวิจัย ผู้เข้าร่วมการประชุม และขอขอบคุณคณะกรรมการดำเนินงานทุกท่านที่มีส่วนให้การประชุมนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

คณะกรรมการดำเนินงาน

การประชุมวิชาการระดับชาติ ม.อ. ตรัง วิจัย ครั้งที่ 9 ประจำปี 2563



## สารบัญ

คำนำ.....	1
สารจากอธิการบดี	
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.....	4
สารจากรองอธิการบดีวิทยาเขตตรัง	
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง .....	5
สารจากคณบดีคณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง .....	6
การประชุมวิชาการระดับชาติ ม.อ. ตรัง วิจัย ครั้งที่ 9 ประจำปี 2563.....	7
รายนามกองบรรณาธิการและผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณา ผลงานวิจัยบทความวิชาการ และผลงานสร้างสรรค์.....	13
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิวิพากษ์ผลงานวิจัย บทความวิชาการ และผลงานสร้างสรรค์ .....	17
การพัฒนาพฤติกรรมการทำงานเป็นกลุ่มของนักศึกษาในการเรียนรายวิชาภาวะผู้นำและ พฤติกรรมองค์การ .....	19
นุชชรา พึ่งวิริยะ*	
ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของแรงงานต่างด้าวอุตสาหกรรม ปุ๋ยเคมีในประเทศไทย.....	27
วัฒนา ดวงแป้น และสุธิดา นุริตมนต์	
มาตรการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐตามแนวความคิดการพึ่งตนเองและ ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์สำหรับกลุ่มผู้ขับขี้ออเตอร์ไซด์รับจ้าง ในเขตกรุงเทพมหานคร.....	39
กัญจน์นิภัช กำเนิดเพชร*	
ปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานส่งอาหาร Food Panda จังหวัดยะลา .....	47
อัชชัน บาโรสะนอ, มะยูไซะ เจะลง, มะซาก็ สาและ, วัชระ ขาวสังข์ และภูตรา อาแล	
การพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการชุมชนบางตาตามแนวเศรษฐกิจสร้างสรรค์.....	55
ชูพิยะห์ เจะมะ, นูรฮายาดี กะมูดีง, คอลีค๊ะห์ ดิง, วัชระ ขาวสังข์ และอุสมันีย พรหมศรียา1	
บริการผู้สูงอายุและแนวทางการพัฒนานวัตกรรมบริการของสถานบริการดูแลระยะยาว ในเขตกรุงเทพมหานคร.....	61
จิระพงศ์ เรืองกุน	
ความสามารถทางนวัตกรรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ สังกัดมหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ.....	73
ปาริฉัตร หมัดอะดัม และเสนีย์ พวงยามณี	

ความเต็มใจจ่ายและความคาดหวังของผู้ปกครองนักเรียนต่อสถาบันสอนภาษาอังกฤษในพื้นที่ อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี .....	83
นิชชานา ชันฤทธิ์	
แนวทางการพัฒนาศักยภาพด้านการทำงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 21 ภูเก็ต .....	95
ทิพย์สุดา ปุยพล, ยุทธชัย ฮารีปิ่น และเดชา สีดูกา	



## สารจากอธิการบดี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีพันธกิจข้อที่หนึ่ง ที่จะสร้างความเป็นผู้นำทางวิชาการและนวัตกรรม โดยมีการวิจัยเป็นฐานเพื่อการพัฒนาภาคใต้และประเทศ เชื่อมโยงสู่สังคมและเครือข่ายสากล ซึ่งจะเห็นได้ว่ามหาวิทยาลัยฯ ให้ความสำคัญเป็นอย่างมากต่อการส่งเสริมการวิจัย ค้นคว้า และพัฒนาองค์ความรู้เพื่อนำไปสู่การสร้างนวัตกรรมใหม่ๆอันจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาภาคใต้อันเป็นที่ตั้งของมหาวิทยาลัยฯ ทั้งห้าวิทยาเขต และประเทศไทย

การจัดการประชุมวิชาการระดับชาติ ม.อ.ตรัง วิจัย ครั้งที่ 9 ประจำปี 2563 โดยคณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มีวัตถุประสงค์เพื่อเปิดโอกาสให้นักศึกษา นักวิชาการ และนักวิจัยทั่วประเทศได้นำเสนอผลงานทางวิชาการสู่สาธารณชน และสร้างความร่วมมือทางด้านการวิจัยระหว่างมหาวิทยาลัย อันจะนำไปสู่การสร้างสรรค์ผลงานทางวิชาการใหม่ การต่อยอดผลงานวิชาการ ที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของชุมชน รวมทั้งส่งเสริมให้ธุรกิจของประเทศมีความเข้มแข็งและมีการพัฒนาต่อเนื่องอย่างยั่งยืน สอดคล้องต่อพันธกิจของมหาวิทยาลัยเป็นอย่างมาก

อนึ่งท่ามกลางสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค Co-Vid 2019 ทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศในวงกว้าง คณะผู้จัดการประชุมวิชาการได้ตระหนักถึงความปลอดภัยของผู้เข้าร่วมการประชุมทุกท่าน จึงได้ปรับรูปแบบการนำเสนอผลงานผ่านระบบออนไลน์ซึ่งนักวิจัยยังคงสามารถนำเสนอผลงานพูดคุยโต้ตอบกับผู้ทรงคุณวุฒิได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้การดำเนินการดังกล่าวเป็นการคำนึงถึงผลกระทบที่มีต่อสังคมในขณะเดียวกันยังทำให้การประชุมวิชาการสามารถดำเนินการต่อไปได้

ผมหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการประชุมวิชาการระดับชาติ ม.อ.ตรัง วิจัย ครั้งที่ 9 นี้ จะเปิดโอกาสให้กับอาจารย์ นักวิจัย นักศึกษา ของมหาวิทยาลัยต่างๆ ตลอดจนผู้สนใจทุกท่านได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน เพื่อพัฒนาศักยภาพงานวิจัยที่ได้มาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อสังคมในอนาคตและขออำนวยการให้ทุกท่านมีความสุขพรั่งกายที่แข็งแรง สมบูรณ์ตลอดไป

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นิวัติ แก้วประดับ)

อธิการบดีมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

20 มีนาคม 2563

## สารการรองอธิการบดีวิทยาเขตตรัง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

การจัดโครงการประชุมวิชาการระดับชาติ ม.อ.ตรัง วิจัย ประจำปี 2563 “มุ่งหน้าก้าวไกล พัฒนาวิจัยและนวัตกรรม Moving Forward for Research and Innovation Development” ในวันที่ 20 มีนาคม 2563 นี้ นับเป็นครั้งที่ 9 ของการจัดพื้นที่เพื่อเปิดโอกาสให้ นักวิจัย นักศึกษาและผู้ที่มีความสนใจได้ มีโอกาสนำเสนอ เผยแพร่ผลงานการวิจัย แลกเปลี่ยนความรู้และรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งแสดงให้เห็นได้ชัดเจนถึงความมุ่งมั่นและตั้งใจอย่างต่อเนื่องของคณะพาณิชย์ศาสตร์และการจัดการ วิทยาเขตตรัง ต่อการเป็นเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาและสนับสนุนการสร้างงานวิจัย และงานสร้างสรรค์ให้มีความก้าวหน้ามากขึ้น อันจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาสังคม ประเทศชาติ รวมทั้งระดับภูมิภาค

ท่ามกลางสถานการณ์การระบาดอย่างกว้างขวางของโรค Co-Vid 2019 ในปัจจุบันมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง ขอชื่นชมคณะพาณิชย์ศาสตร์และการจัดการที่ตระหนักถึงความสำคัญต่อการรักษาความปลอดภัยของผู้เข้าร่วมประชุมวิชาการ และดำเนินการสอดคล้องตามประกาศของกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ในการลดโอกาสการแพร่กระจายของโรคโดยจัดรูปแบบการประชุมผ่านระบบออนไลน์อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้การจัดโครงการประชุมวิชาการระดับชาติ ม.อ.ตรัง วิจัย ครั้งที่ 9 ประจำปี 2563 สามารถดำเนินการต่อไปได้อย่างต่อเนื่อง อันจะเป็นประโยชน์ต่อนักศึกษา นักวิจัย และผู้สนใจทุกท่านที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นทุกปี โดยเห็นได้จากจำนวนผลงาน และจำนวนผู้สนใจที่เข้าร่วมนำเสนอมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง ขอขอบคุณคณะพาณิชย์ศาสตร์และการจัดการ คณะกรรมการผู้จัดโครงการ ตลอดจนผู้เข้าร่วมโครงการทุกท่าน ที่มีส่วนร่วมในการพัฒนาและขับเคลื่อนการสร้างผลงานวิจัย งานสร้างสรรค์ให้มีความก้าวหน้า และขอให้การจัดโครงการประชุมวิชาการระดับชาติ ม.อ. ตรัง วิจัย ครั้งที่ 9 ประจำปี 2563 “มุ่งหน้าก้าวไกล พัฒนาวิจัยและนวัตกรรม Moving Forward for Research and Innovation Development” ประสบความสำเร็จ บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ทุกประการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.อุดมผล พิชนิไพบูลย์)

รองอธิการบดีวิทยาเขตตรัง

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง



## สารจากคณบดีคณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง ให้ความสำคัญต่อการ การจัดพื้นที่ในการเผยแพร่องค์ความรู้อันเกิดจาก ผลงานวิจัยของนักวิจัยมาโดยตลอด ดังนั้นจึงได้จัด โครงการประชุมวิชาการระดับชาติ ม.อ. ตรังวิจัย มาอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2563 นี้ นับเป็นการจัดโครงการ ครั้งที่ 9 ซึ่งมีจุดประสงค์เพื่อเผยแพร่องค์ความรู้ที่เกิดจากผลงานวิจัยของนักศึกษา นักวิชาการ และนักวิจัย รวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการแลกเปลี่ยนความรู้ทั้งในด้านเนื้อหา กระบวนการวิจัย อันจะนำไปสู่การต่อยอด และปรับปรุงงานวิจัยให้มีคุณภาพ และเกิดผลงานวิจัยที่มีมาตรฐานได้รับการเผยแพร่อย่างกว้างขวาง

โครงการประชุมวิชาการระดับชาติ ม.อ. ตรัง วิจัย ครั้งที่ 9 ประจำปี 2563 : มุ่งหน้าก้าวไกล พัฒนา วิจัยและนวัตกรรม Moving Forward for Research and Innovation Development นี้ จัดขึ้นในวันที่ 20 มีนาคม 2563 ณ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง และท่ามกลางสถานการณ์อันไม่ปกติของการระบาดอย่างกว้างขวางของโรค Co-Vid 2019 ทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ คณะพาณิชยศาสตร์ และการจัดการตระหนักถึงความสำคัญความปลอดภัยของผู้เข้าร่วมการประชุมทุกท่าน จึงได้ปรับรูปแบบ การนำเสนอผลงานผ่านระบบออนไลน์ ซึ่งนักวิจัยทุกท่านยังสามารถนำเสนอผลงาน พูดคุยโต้ตอบกับผู้ทรง คุณวุฒิได้อย่างมีประสิทธิภาพและลดความเสี่ยงในการกระจายของโรคตามประกาศของกระทรวงการ อุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม โดยในโครงการประชุมวิชาการระดับชาติ ม.อ. ตรัง วิจัย ครั้งที่ 9 นี้ มีจำนวนผลงานทางวิชาการที่เข้าร่วมนำเสนอเป็นจำนวนมาก แสดงให้เห็นถึงความสนใจและการ ตระหนักต่อความสำคัญของการนำองค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย ค้นคว้า มาเผยแพร่ แลกเปลี่ยน อันจะนำไป สู่การพัฒนาต่อยอดให้มีคุณค่าและเป็นประโยชน์ต่อสังคมมากขึ้น

คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการหวังเป็นอย่างยิ่งว่าโครงการประชุมวิชาการในครั้งนี้จะเป็น ประโยชน์ต่อนักวิจัยและผู้สนใจทุกท่าน ในการพัฒนาผลงานวิจัยและนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ต่อไป และขอ ขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิ คณาจารย์ บุคลากรทุกท่าน ที่มีส่วนร่วมในการจัดโครงการในครั้งนี้ รวมทั้งขอ อำนวยพรให้ทุกท่านมีสุขภาพร่างกายที่แข็งแรง สมบูรณ์ตลอดไป

(ดร. นิพัฒน์ โพธิ์วิจิตร)

คณบดีคณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ

ประธานคณะกรรมการดำเนินการจัดการประชุมวิชาการระดับชาติ

ม.อ.ตรัง วิจัย ครั้งที่ 9 ประจำปี 2563

20 มีนาคม 2563





การประชุมวิชาการระดับชาติ ม.อ. ตรัง วิจัย ครั้งที่ 9 ประจำปี 2563

The 9<sup>th</sup> PSU Trang National Conference on Research across Disciplines 2020

“มุ่งหน้าก้าวไกล พัฒนาวิจัยและนวัตกรรม”

“Moving forward for Research and Innovation Development”

โดย คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ

วันศุกร์ที่ 20 มีนาคม 2563

ณ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

## 1. หลักการและเหตุผล

ผลงานวิจัย/ผลงานสร้างสรรค์ เป็นงานค้นคว้าที่ผ่านกระบวนการศึกษาข้อมูลเพื่อแสวงหาคำตอบ และองค์ความรู้ใหม่ อันก่อให้เกิดความก้าวหน้าทางวิชาการ ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยขับเคลื่อน การพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ

คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง ตระหนักถึงความ สำคัญดังกล่าว จึงได้ดำเนินการจัดการประชุมวิชาการระดับชาติ ม.อ. ตรัง วิจัย ขึ้น เพื่อมุ่งส่งเสริมให้นัก วิชาการ นักวิจัย นักศึกษาและบุคคลทั่วไป ทั้งในภาครัฐและเอกชน สร้างสรรค์องค์ความรู้ใหม่ที่เป็น ประโยชน์ต่อสังคม โดยสนับสนุนการเป็นเวทีเพื่อนำเสนอผลงานวิชาการ เกิดการแลกเปลี่ยน เรียนรู้ ประสบการณ์เกี่ยวกับวิจัย ตลอดจน เป็นสื่อกลางในการเผยแพร่ผลงานวิจัย/ผลงานสร้างสรรค์สู่สาธารณชน ทั้งในประเทศและต่างประเทศ เกิดการสร้างเครือข่ายความร่วมมือด้านการวิจัยระหว่างมหาวิทยาลัย รวม ทั้งการต่อยอดผลงานวิชาการเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนได้จริง นำไปสู่การพัฒนาศรีกกิจของประเทศให้เข้มแข็ง ต่อเนื่องและยั่งยืน ต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์เกี่ยวกับการวิจัย/ผลงานสร้างสรรค์ในกลุ่มนักวิชาการ นัก วิจัย นักศึกษาและบุคคลทั่วไป
- 2.2 เพื่อเผยแพร่ผลงานวิจัย/ผลงานสร้างสรรค์ในศาสตร์ต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ในการขับเคลื่อน เศรษฐกิจและนำพานวัตกรรมสู่สาธารณะ
- 2.3 เพื่อกระตุ้นการพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือเกี่ยวกับการวิจัยระหว่างหน่วยงานและสถาบัน การศึกษาต่างๆ



### 3. รูปแบบการดำเนินการ

- 3.1 การบรรยายทางวิชาการโดยวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิรับเชิญ
- 3.2 การนำเสนอผลงานวิชาการภาคบรรยาย (Oral Presentation) ประเภทบทความวิจัย หรือบทความวิชาการ
- 3.3 การนำเสนอผลงานสร้างสรรค์

### 4. สาขาที่เปิดรับผลงาน

ผลงานของนักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับปริญญาโท อาจารย์ และนักวิจัย

- 1) กลุ่มการจัดการ ประกอบด้วย
  - บริหารธุรกิจ/การประกันภัยและการจัดการความเสี่ยง
  - การตลาด
  - การจัดการการท่องเที่ยว
  - การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ
  - การบัญชี/การเงิน
- 2) กลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ประกอบด้วย
  - รัฐประศาสนศาสตร์/การบริหารรัฐกิจ
  - ภาษาอังกฤษ
- 3) ด้านศิลปะการแสดงและการจัดการ ประกอบด้วย
  - ศิลปะการแสดงและการจัดการ

### 5. วัน-เวลาดำเนินงาน

วันศุกร์ที่ 20 มีนาคม 2563 เวลา 08.00 – 16.30 น.

### 6. สถานที่ดำเนินงาน

อาคารเรียนรวม 1 และ 3 มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

### 7. ผู้เข้าร่วมโครงการ

ประกอบด้วยบุคคลต่าง ๆ ดังนี้

- 7.1 นักศึกษา อาจารย์ นักวิชาการ จากสถาบันอุดมศึกษาทั่วประเทศ
- 7.2 ผู้สนใจทั่วไป

## 8. การเสนอผลงาน

### 8.1 รูปแบบของการเสนอผลงานภาคบรรยาย

นำเสนอผลงานแบบบรรยาย เรื่องละ 1 คน โดยใช้ PowerPoint ประกอบการนำเสนอ เรื่องละไม่เกิน 12 นาที ตอบข้อซักถามไม่เกิน 3 นาที รวมทั้งสิ้นไม่เกิน 15 นาที

### 8.2 รูปแบบของการเสนอผลงานสร้างสรรค์

นำเสนอผลงานแบบบรรยายและการแสดง เรื่องละ 1 คน โดยใช้ PowerPoint ประกอบการนำเสนอแบบบรรยายเรื่องละไม่เกิน 5 นาที และนำเสนอแบบการแสดงไม่เกิน 10 นาที รวมทั้งสิ้นไม่เกิน 15 นาที

### 8.3 การส่งผลงานวิจัย

ผู้นำเสนอผลงาน ส่งแบบฟอร์มลงทะเบียนและผลงาน พร้อมแนบเอกสารที่เกี่ยวข้อง ส่งไปที่ [www.psunc.trang.psu.ac.th](http://www.psunc.trang.psu.ac.th)

### 8.4 กำหนดการ

กิจกรรม	กำหนดการ
เปิดรับผลงาน	บัดนี้ – วันศุกร์ ที่ 17 มกราคม 2563
แจ้งผลการพิจารณาผลงาน	วันศุกร์ ที่ 24 มกราคม 2563
ชำระค่าลงทะเบียนสำหรับผลงานที่ผ่านการพิจารณา	ภายในวันพุธ ที่ 29 มกราคม 2563
แจ้งข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อการปรับปรุงแก้ไขผลงาน	ภายในวันศุกร์ ที่ 14 กุมภาพันธ์ 2563
เจ้าของผลงานส่งคืนผลงานที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว	ภายในวันศุกร์ ที่ 21 กุมภาพันธ์ 2563
ประกาศรายชื่อผลงานที่ได้รับอนุมัติให้นำเสนอ	ภายในวันอังคาร ที่ 25 กุมภาพันธ์ 2563
ลงทะเบียนและชำระค่าลงทะเบียนสำหรับผู้เข้าร่วมประชุมทั่วไป	ภายในวันศุกร์ ที่ 28 กุมภาพันธ์ 2563
การประชุมวิชาการระดับชาติ ม.อ. ตรัง วิจัย ครั้งที่ 9 ประจำปี 2563	วันศุกร์ ที่ 20 มีนาคม 2563

### 8.5 อัตราค่าลงทะเบียน

- ผู้นำเสนอผลงาน ชำระค่าลงทะเบียน เรื่องละ 1,500 บาท
- ผู้เข้าร่วมประชุมทั่วไป ชำระค่าลงทะเบียน คนละ 1,000 บาท สิ่งที่จะได้รับ อาหารว่าง 2 มื้อ อาหารกลางวัน และ ของที่ระลึก

ชำระค่าลงทะเบียนโดยการโอนผ่านบัญชี

ธนาคาร ไทยพาณิชย์ สาขาตรัง

ชื่อบัญชี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง (บัญชีออมทรัพย์)

เลขที่บัญชี 512 – 2461 – 962



## 9. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 9.1 ผู้เข้าร่วมประชุมมีโอกาสแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างนักวิจัย/ผลงานสร้างสรรค์จากสถาบันต่างๆ
- 9.2 นักศึกษาในระดับปริญญาตรี/ปริญญาโท อาจารย์ นักวิจัย ได้เผยแพร่ผลงานสู่สาธารณชน
- 9.3 เกิดการพัฒนาคุณภาพของงานวิจัย/ผลงานสร้างสรรค์

## 10. รายละเอียดเพิ่มเติมดูได้ที่

[www.psunc.trang.psu.ac.th](http://www.psunc.trang.psu.ac.th)

## 11. ติดต่อสอบถามข้อมูลการรับสมัครผลงานแยกตามสาขา ดังนี้

สาขา	ผู้รับผิดชอบ	โทร	อีเมล
บริหารธุรกิจ/การประกันภัยและการจัดการความเสี่ยง	คุณนงลักษณ์ เกตุบุตร	0 7520 1770	nonglak.k@psu.ac.th
การตลาด	คุณกานตรัตน์ ชุมคง	0 7520 1731	kamtharut.c@psu.ac.th
	คุณฉัตรธิดา สังข์สัญญา	0 7520 1773	chattida.s@psu.ac.th
การจัดการการท่องเที่ยว	คุณสุริยันต์ บุญเลิศวรกุล	0 7520 1721	suriyan.b@psu.ac.th
การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ	คุณสินีนาด บุญพรหมสุข	0 7520 1735	sineenart.kh@psu.ac.th
การบัญชี/การเงิน	คุณงามทิพย์ ชูเชิดรัตน์	0 7520 1774	ngamthip.c@psu.ac.th
รัฐประศาสนศาสตร์/การบริหารรัฐกิจ	คุณวีณา แพนฟิน	0 7520 1726	weena.p@psu.ac.th
ภาษาอังกฤษ	คุณวิภาพรรณ อินนุรักษ์	0 7520 1731	wiphaphun.i@psu.ac.th
	คุณสุธัญญา หนูนรินทร์	0 7520 1774	sutanya.n@psu.ac.th
ศิลปะการแสดงและการจัดการ	คุณวิภาพรรณ อินนุรักษ์	0 7520 1731	wiphaphun.i@psu.ac.th
	คุณสุธัญญา หนูนรินทร์	0 7520 1774	sutanya.n@psu.ac.th

การประชุมวิชาการระดับชาติ ม.อ. ตรัง วิจัย ครั้งที่ 9 ประจำปี 2563  
The 9<sup>th</sup> PSU Trang National Conference on Research across Disciplines 2020

“มุ่งหน้าก้าวไกล พัฒนาวิจัยและนวัตกรรม”  
“Moving forward for Research and Innovation Development”

โดย คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ  
วันศุกร์ที่ 20 มีนาคม 2563  
ณ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง  
\*\*\*ฉบับปรับปรุงแบบการนำเสนอผลงาน โดยฝ่าย VDO Conference\*\*\*

เวลา	กำหนดการ
09.00 - 9.30 น.	ลงทะเบียน
9.30 - 10.00 น.	พิธีเปิด ห้อง L2222 อาคารเรียนรวม 2 ชั้น 2 ประกาศรายชื่อผลงานวิจัยและผลงานสร้างสรรค์ดีเด่น
10.00 - 12.00 น.	การนำเสนอผลงานภาคบรรยาย ช่วงที่ 1 แบ่งเป็น 7 กลุ่ม คือ ห้องประชุม 1 สาขาวิชาบริหารธุรกิจ/การประกันภัยและการจัดการความเสี่ยง ห้องประชุม 2 สาขาวิชาการตลาด A ห้องประชุม 3 สาขาวิชาการตลาด B ห้องประชุม 4 สาขาวิชาการตลาด C ห้องประชุม 5 สาขาวิชาการตลาด D ห้องประชุม 6 สาขาวิชาการตลาด E ห้องประชุม 7 สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว A ห้องประชุม 8 สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว B ห้องประชุม 9 สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ A ห้องประชุม 10 สาขาวิชาการบัญชี/การเงิน A ห้องประชุม 11 สาขาวิชาการบัญชี/การเงิน B ห้องประชุม 12 สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์/การบริหารรัฐกิจ A ห้องประชุม 13 สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์/การบริหารรัฐกิจ B ห้องประชุม 14 กลุ่มสาขาศิลปะการแสดงและการจัดการ



เวลา	กำหนดการ
12.00 - 13.00 น.	รับประทานอาหารเที่ยง
13.00 - 16.00 น.	การนำเสนอผลงานภาคบรรยาย ช่วงที่ 2 (ต่อ) เสร็จสิ้นการนำเสนอ และขอบคุณผู้นำเสนอทุกคน

#### หมายเหตุ

- 1) งานประชุมฯ จะจัดส่งของที่ระลึกและใบเสร็จรับเงินให้แก่ผู้นำเสนอทุกท่านทางไปรษณีย์ แบบลงทะเบียน ตามที่อยู่ที่เราได้ไว้ใน ขั้นตอนการสมัครฯ
- 2) ผู้นำเสนอจะได้รับเกียรติบัตร ก็ต่อเมื่อได้นำเสนอผลงานผ่านระบบการประชุมทางไกลนี้
- 3) เกียรติบัตรจะจัดส่งถึงผู้นำเสนอผลงานทางไปรษณีย์ แบบลงทะเบียน พร้อมกับข้อ 1)
- 4) ผลงานจะเผยแพร่ในรูปแบบออนไลน์ ตั้งแต่วันที่ 25 มีนาคม 2563 เป็นต้นไป ทางเว็บไซต์ [www.psunc.trang.psu.ac.th](http://www.psunc.trang.psu.ac.th)

# รายนามกองบรรณาธิการและผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณา ผลงานวิจัยบทความวิชาการ และผลงานสร้างสรรค์

## บรรณาธิการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิราพร เยี่ยมคำนวณ  
รองคณบดีฝ่ายวิชาการ คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

## ผู้ช่วยบรรณาธิการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ครรชิต เชื้อขำ  
รองคณบดีฝ่ายบริหาร คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง  
ดร.สิปวิชญ์ วงศ์สุวรรณ  
ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายแผนและการประกันคุณภาพ คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

## กองบรรณาธิการ

1. กลุ่มสาขาวิชาบริหารธุรกิจ/การประกันภัยและการจัดการความเสี่ยง  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์พิช เพชรสกุลวงศ์  
คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง  
ดร.อิสริยะ สัตกุลพิบูลย์  
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
ดร.นุชชรา พึ่งวิริยะ  
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา  
ดร.นฤบาล ยมะคุปต์  
คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง  
ดร.ทิพวรรณ จันทมณีโชติ  
คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง  
ดร.กฤติยา ดวงมณี  
คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง



## 2. กลุ่มสาขาวิชาการตลาด

รองศาสตราจารย์ ดร.ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์

สำนักวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีรศักดิ์ จินดาบถ

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

ดร.อรจันทร์ ศิริโชติ

คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ

ดร.ปิยะนุช ปรีชานนท์

คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

ดร.วรางคณา ตันทสันติสกุล

คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

ดร.พงศกร พิษยदनย์

คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

## 3. กลุ่มสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว

ดร.ลัดดาวัลย์ เจียรวิทยกิจ

วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล

ดร.ศุภชัย ชาญวรรณกุล

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

ดร.เมธาวี ว่องกิจ

คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

ดร.วิภาดา เถาธรรมพิทักษ์

คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

## 4. กลุ่มสาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ

ดร. สยาม แยมแสงสังข์

คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

ดร. สุพัฒนนา สุขรัตน์

คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

ดร. อัจฉรา หลีระพงศ์

คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง



5. กลุ่มสาขาวิชาการบัญชี/การเงิน

**ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปวีณา กองจันทร์**

คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยขอนแก่น

**ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปาริชาติ มณีมัย**

คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

**ดร.ชนวัฒน์ ชุณหวิกลิต**

สำนักวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

**ดร.มัทนชัย สุทธิพันธุ์**

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

**ดร.บุญธิกา ใจกระจ่าง**

คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี

**ดร.สุรน้อย ช่วยเรือง**

คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

**ดร.ดลينا อมร همانนท์**

คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

6. กลุ่มสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์/การบริหารรัฐกิจ

**ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุวิทย์ จันทร์เพชร**

คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

**ดร.ตฤวิศ สุวรรณวงศ์**

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

**ดร.วิวัฒน์ ฤทธิมา**

วิทยาลัยการจัดการเพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยทักษิณ

**ดร.อรอุมา สุพัฒกุล**

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

**ดร.วิสุทธิณี ธาณิรัตน์**

คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

**ดร.ณรงค์ฤทธิ์ ปรีสุทธิกุล**

คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

**ดร.ฮาซันอักกริม ดงนะเต็ง**

คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง



7. กลุ่มสาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ  
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัชฎาภรณ์ จันทร์อุดม  
 คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ  
 มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี  
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิราพร เขี่ยมคำนวน  
 คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง  
 ดร. ณัฐกฤตา โชติภักคณสุข  
 คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
8. กลุ่มสาขาวิชาศิลปะการแสดงและการจัดการ  
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นภดล ทิพย์รัตน์  
 คณะศิลปกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี  
 ดร.สมโภชน์ เกตุแก้ว  
 คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง  
 ดร.จตุติกา โกศลเหมมณี  
 คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

# รายนามผู้ทรงคุณวุฒิวิพากษ์ผลงานวิจัย บทความ วิชาการ และผลงานสร้างสรรค์

1. กลุ่มสาขาวิชาบริหารธุรกิจ/การประกันภัยและการจัดการความเสี่ยง  
ดร.ปิยะ ปานผู้มีทรัพย์  
สำนักวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
2. กลุ่มสาขาวิชาการตลาด  
รองศาสตราจารย์ ดร.ศศิวิมล สุขพบ  
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ตฤพล หุ่นโสภณ  
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัลลภา พัฒนา  
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย  
ดร.สุนนา ลาภาโรจน์กิจ  
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่  
ดร.สิทธิชัย นवलเศรษฐ  
คณะเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
3. กลุ่มสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว  
ดร.สุขุมล กล้าแสงใส  
สำนักวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์  
ดร.ยงยุทธ แก้วอุดม  
คณะกรรมการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
4. กลุ่มสาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ  
ดร.นิชากรณ์ พันธุ์คง  
คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง



5. กลุ่มสาขาวิชาการบัญชี  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไตรรงค์ สวัสดิกุล  
วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์  
ดร.ศิริดา นวลประดิษฐ์  
คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ
6. กลุ่มสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์/การบริหารรัฐกิจ  
รองศาสตราจารย์ ดร.กมลพร สอนศรี  
คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล  
ดร.สิริวิทย์ อีสโร  
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
7. กลุ่มสาขาวิชาศิลปะการแสดงและการจัดการ  
รองศาสตราจารย์ฉันทนา เอี่ยมสกุล  
คณะศิลปกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์  
รองศาสตราจารย์ ดร.อนุกุล โรจน์สุขสมบูรณ์  
คณะศิลปกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

การพัฒนาพฤติกรรมการทำงานเป็นกลุ่มของนักศึกษาในการเรียน  
รายวิชาภาวะผู้นำและพฤติกรรมองค์การ  
THE DEVELOPMENT OF STUDENTS' GROUP WORK BEHAVIOR  
IN THE LEADERSHIP AND ORGANIZATIONAL BEHAVIOR COURSE

นุชชรา พึ่งวิริยะ<sup>1\*</sup>  
Nuch Sara Pringviriya<sup>1\*</sup>

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาพฤติกรรมการทำงานกลุ่มของนักศึกษาและเพื่อหาแนวทางพัฒนาพฤติกรรมการทำงานกลุ่มของนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ในการเรียนรายวิชาภาวะผู้นำและพฤติกรรมองค์การ ภาคเรียนที่ 2/2561 จำนวน 43 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยมอบหมายให้นักศึกษาทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม ๆ ละ 4-5 คน ด้วยวิธีการแบ่งกลุ่ม 2 วิธี คือ สัปดาห์ที่ 1-4 แบ่งกลุ่มตามความสมัครใจ และสัปดาห์ที่ 5-8 แบ่งกลุ่มตามผู้สอนกำหนด และทำการประเมินผลการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มทั้ง 2 วิธี ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการช่วยเหลือกลุ่ม ด้านความรับผิดชอบ ด้านการแสดงความคิดเห็น และด้านการรับฟังความเห็น ผลการศึกษาพบว่า ด้านการช่วยเหลือกลุ่ม นักศึกษามีการให้ความช่วยเหลือกลุ่มอยู่ในระดับดีมากเพิ่มขึ้น ร้อยละ 32.56 ด้านความรับผิดชอบ นักศึกษามีความรับผิดชอบในระดับดีมากเพิ่มขึ้น ร้อยละ 20.93 ด้านการแสดงความคิดเห็น นักศึกษามีการแสดงความคิดเห็นในระดับดีมากเพิ่มขึ้น ร้อยละ 11.63 และด้านการรับฟังความเห็น นักศึกษามีการรับฟังความเห็นในระดับดีมากเพิ่มขึ้น ร้อยละ 37.21 ในภาพรวมนักศึกษามีการพัฒนาพฤติกรรมการทำงานกลุ่มในระดับดีเพิ่มขึ้น ร้อยละ 23.26 ดังนั้น การสอนแบบแบ่งกลุ่มทำงานสามารถนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาพฤติกรรมการทำงานกลุ่มของนักศึกษาให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นได้

**คำสำคัญ:** พฤติกรรมการทำงาน การทำงานเป็นกลุ่ม ภาวะผู้นำและพฤติกรรมองค์การ

### Abstract

The purposes of this research were to study students' group work behavior and the development of students' group work behavior, Management Program, Faculty of Management Science, Songkhla Rajabhat University. The sample was 43 students of The Leadership and Organizational Behavior Course in the second semester of academic year 2018. Assign to students' group work (4-5 students per group) was taught by using committee work method and evaluated group work 2 times with 4 parts: participant, responsibility, suggestion, and listen to reason. The results shown that part of participant, students can development group work behavior in the very good level increasing 32.56 percent. Part of responsibility, students can development group work behavior in the very

<sup>1</sup> คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

Bachelor Student, Faculty of Management Sciences, Songkhla Rajabhat University



good level increasing 20.93 percent. Part of suggestion, students can development group work behavior in the very good level increasing 11.63 percent. Part of listen to reason, students can development group work behavior in the very good level increasing 37.21 percent. For all part, students can development group work behavior in the good level increasing 23.26 percent. Thus, the committee work method can development students' group work behavior.

**Keywords:** Work behaviors, Group work, The Leadership and Organizational Behavior

## บทนำ

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 ทำให้เกิดการปฏิรูปการศึกษาขึ้นและ การเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญเป็นประเด็นสำคัญประเด็นหนึ่งในการปฏิรูปการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 (กระทรวงศึกษาธิการ, 2545) โดยหลักการพื้นฐานของการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ คือ ผู้เรียนจะได้รับการส่งเสริมให้มีความรับผิดชอบและมี ส่วนร่วมต่อการเรียนรู้ของตนเอง ยึดการศึกษาแบบก้าวหน้าของผู้เรียนเป็นสำคัญ ผู้เรียนแต่ละคนมีคุณค่าสมควรได้รับการเชื่อถือไว้วางใจและการเรียนรู้จะประสบผลสำเร็จหากผู้เรียนมีส่วนร่วมในกิจกรรมการเรียนการสอน ผู้เรียนจะได้รับความสนุกสนานจากการเรียนหากได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการเรียนรู้ ได้ทำงานร่วมกันกับเพื่อนๆ ได้ค้นพบข้อคำถามและคำตอบใหม่ๆ สิ่งใหม่ๆ ประเด็นที่ท้าทายและความสามารถในเรื่องใหม่ๆ ที่เกิดขึ้น รวมทั้งการบรรลุผลสำเร็จของงานที่พวกเขาเริ่มด้วยตนเอง

ปัจจุบัน การทำงานร่วมกับผู้อื่นมีความสำคัญเพราะต้องอาศัยศักยภาพที่แตกต่างกันให้เกิดประโยชน์ในการทำงาน และการฝึกฝนให้นักศึกษาได้เรียนรู้การทำงานร่วมกันกับผู้อื่นก่อนออกไปทำงานจริงจะให้นักศึกษามีคุณสมบัติที่สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ จากการจัดการเรียนการสอนนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา รายวิชาภาวะผู้นำและพฤติกรรมองค์การ ภาคเรียนที่ 2/2561 ในช่วงสัปดาห์ที่ 1- 4 ของการเรียน พบว่า เมื่อมีการมอบหมายงานให้นักศึกษาทำงานเป็นกลุ่ม โดยให้จัดกลุ่มกันเองกลุ่มละไม่เกิน 4-5 คน พบว่า นักศึกษาจะเลือกอยู่กลุ่มเดียวกันกับเพื่อนที่ตนเองสนิท ขาดปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนคนอื่น ๆ ในกลุ่มเรียน และในการทำงานกลุ่ม พบว่า นักศึกษาไม่มีการวางแผนการทำงานภายในกลุ่ม เนื่องจากมีความสนิทสนมและรู้พฤติกรรมการทำงานของเพื่อนภายในกลุ่มอยู่แล้ว ทำให้นักศึกษาบางคนไม่ทราบบทบาทและหน้าที่ของตนเองในการทำงานร่วมกัน ทำให้ภาระงานตกอยู่ที่นักศึกษาบางคนภายในกลุ่มเท่านั้น ส่งผลให้การส่งงานไม่ทันตามเวลาที่กำหนดไว้ ผลงานมีข้อผิดพลาด แต่เมื่อมีการมอบหมายงานให้นักศึกษาทำเป็นรายเดี่ยว พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่จะทำงานของตนเองได้ดีกว่าและมีข้อผิดพลาดน้อยกว่าการทำงานเป็นกลุ่ม แสดงให้เห็นว่านักศึกษาขาดการพัฒนาพฤติกรรมการทำงานเป็นกลุ่ม

ดังนั้น เพื่อพัฒนาการเรียนการสอนนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา รายวิชาภาวะผู้นำและพฤติกรรมองค์การ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจทำวิจัยชั้นเรียนโดยใช้กิจกรรมการสอนแบบแบ่งกลุ่ม เพื่อพัฒนาพฤติกรรมและแก้ปัญหาคาดทักษะการทำงานเป็นกลุ่มของนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา เพื่อนำผลการวิจัยไป

ใช้ประโยชน์ในการจัดการเรียนการสอนให้ดียิ่งขึ้นในรายวิชานี้ต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการทำงานกลุ่มของนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา จากการจัดการเรียนการสอนในรายวิชาภาวะผู้นำและพฤติกรรมองค์กร
2. เพื่อหาแนวทางพัฒนาพฤติกรรมการทำงานกลุ่มของนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ในการเรียนรายวิชาภาวะผู้นำและพฤติกรรมองค์กร

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. เป็นแนวทางในการพัฒนาพฤติกรรมการทำงานกลุ่มของนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ในการเรียนรายวิชาภาวะผู้นำและพฤติกรรมองค์กร
2. เป็นแนวทางในการปรับปรุงการจัดการเรียนการสอนรายวิชาภาวะผู้นำและพฤติกรรมองค์กร

### การทบทวนวรรณกรรม

ทฤษฎีกระบวนการกลุ่ม (Group Process Theory) เป็นการศึกษาเกี่ยวกับกลุ่มคน เพื่อนำความรู้ไปใช้ในการปรับเปลี่ยนเจตคติและพฤติกรรมของคน ซึ่งจะนำไปสู่การเสริมสร้างความสัมพันธ์และการพัฒนาการทำงานของกลุ่มคนให้มีประสิทธิภาพ เคิร์ท เลวิน (Kurt Lewin) นักจิตวิทยาสังคมและนักวิทยาศาสตร์ชาวเยอรมัน เริ่มศึกษาพลังกลุ่มมาตั้งแต่ประมาณ ปี ค.ศ. 1920 และได้มีผู้นำหลักการของพลังกลุ่มไปใช้ในการพัฒนาพฤติกรรมการทำงานกลุ่ม การพัฒนาบุคลิกภาพและจุดประสงค์อื่นๆ รวมทั้งในวงการศึกษา โดยสรุปในแต่ละประเด็นดังนี้ (Kurt Lewin, 1951)

#### 1. หลักการและแนวคิดทฤษฎีกระบวนการกลุ่ม

- 1.1 พฤติกรรมของบุคคลเป็นผลมาจากความสัมพันธ์ของสมาชิกในกลุ่ม
- 1.2 โครงสร้างของกลุ่มเกิดจากการร่วมกลุ่มของบุคคลที่มีลักษณะแตกต่างกัน
- 1.3 การรวมกลุ่มจะเกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกด้านการกระทำ ความรู้สึก และความคิด
- 1.4 สมาชิกกลุ่มจะมีการปรับตัวเข้าหากันและจะพยายามช่วยกันทำงาน

#### 2. หลักการเรียนรู้แบบกระบวนการกลุ่ม

- 2.1 เป็นกระบวนการที่เกิดจากแหล่งความรู้ที่หลากหลาย
- 2.2 เป็นกระบวนการกลุ่มที่สร้างสรรค์บรรยากาศการทำงาน
- 2.3 เป็นกระบวนการที่ผู้เรียนค้นพบด้วยตนเอง
- 2.4 เป็นเครื่องมือที่จำเป็นในการแสวงหาความรู้ที่จำเป็นต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตทุกด้าน

#### 3. หลักการสอนแบบกระบวนการกลุ่ม

คือ ประสบการณ์ทางการเรียนรู้ที่ผู้เรียนได้รับการลงมือร่วมปฏิบัติกิจกรรมเป็นกลุ่ม สรุปได้ดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ, 2540)

- 3.1 ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลางของการเรียน
- 3.2 เน้นให้นักเรียนได้เรียนรู้จากกลุ่มให้มากที่สุด
- 3.3 ยึดหลักการค้นพบและสร้างสรรค์ความรู้ด้วยตัวเองของนักเรียนเอง



3.4 เป็นเครื่องมือที่จำเป็นในการแสวงหาความรู้และคำตอบต่าง ๆ

#### 4. รูปแบบและขั้นตอนการสอนแบบกระบวนการกลุ่ม

4.1 ตั้งจุดมุ่งหมายของการเรียนการสอน

4.2 การจัดประสบการณ์การเรียนรู้ โดยเน้นให้ผู้เรียนลงมือประกอบกิจกรรมด้วยตนเองและมีการทำงานเป็นกลุ่ม ซึ่งมีขั้นตอนคือ ขั้นนำ ขั้นสอน ขั้นวิเคราะห์ ขั้นสรุปและนำไปประยุกต์ใช้ ขั้นประเมินผล

#### 5. ขนาดของกลุ่มและการแบ่งกลุ่ม

ผู้สอนอาจจะแบ่งกลุ่มที่ประกอบด้วยสมาชิก 4-5 คน โดยคำนึงถึงวัตถุประสงค์การจัดการเรียน การสอนด้วยวิธีการแบ่งกลุ่ม เช่น แบ่งกลุ่มตามเพศ แบ่งตามความสามารถ แบ่งตามความถนัด แบ่งกลุ่มตามความสมัครใจ แบ่งกลุ่มแบบเจาะจง แบ่งกลุ่มโดยการสุ่ม และแบ่งกลุ่มตามประสบการณ์

#### 6. วิธีการสอนที่สอดคล้องกับหลักการสอนแบบกระบวนการกลุ่ม

ได้แก่ การระดมความคิด ผู้สอนสร้างสถานการณ์สมมติขึ้น บทบาทสมมติ สถานการณ์จำลอง กรณีตัวอย่าง การแสดงละคร และวิธีการสอนโดยการจัดผู้เรียนเป็นกลุ่มย่อย

#### 7. การประเมินผลการสอนแบบกระบวนการกลุ่ม

7.1 การให้ผู้เรียนประเมินผลการเรียนรู้ของตนเอง ซึ่งผู้สอนควรสนับสนุน ส่งเสริมให้ผู้เรียนมี โอกาสประเมินผลการเรียนรู้ของตนเอง จะช่วยให้การเรียนรู้มีความหมายและมีประโยชน์ ต่อผู้เรียนยิ่งขึ้น

7.2 การให้ผู้เรียนร่วมประเมินผลการเรียนรู้จากการทำงานร่วมกัน ซึ่งสามารถประเมินผลได้ 2 ลักษณะ คือ การประเมินผลสัมฤทธิ์ของกลุ่มและการประเมินผลความสัมพันธ์ภายใน กลุ่ม เช่น การช่วยเหลือ ความรับผิดชอบ การแสดงความคิดเห็นและการรับฟังความเห็น ของสมาชิกกลุ่ม เป็นต้น

#### 8. บทบาทของครูและนักเรียนในการสอนแบบกระบวนการกลุ่ม

8.1 ความเป็นกันเอง มีความเห็นอกเห็นใจ สร้างบรรยากาศที่ดี สนใจ ให้กำลังใจ สนทนา ใฝ่ ถาม

8.2 พูดน้อยและเป็นเพียงผู้ประสานงาน แนะนำ ช่วยเหลือ เมื่อผู้เรียนต้องการเท่านั้น

8.3 ไม่ชี้นำหรือโน้มแนวความคิดของผู้เรียน

8.4 สนับสนุน ให้กำลังใจ กระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน แสดงออกอย่าง อิสระ และแสดงออกซึ่งความสามารถของผู้เรียนแต่ละคน

8.5 สนับสนุนให้ผู้เรียนสามารถวิเคราะห์ สรุปผลการเรียนรู้และประเมินผลการทำงานให้เป็น ไปตามจุดมุ่งหมายที่วางไว้

#### วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากร (Population) คือ นักศึกษาศาสาวิชาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัย ราชภัฏสงขลา ที่ลงทะเบียนเรียนในรายวิชาภาวะผู้นำและพฤติกรรมองค์กร ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2561 จำนวน 88 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) คือ นักศึกษาศาสาวิชาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัย ราชภัฏสงขลา ที่ลงทะเบียนเรียนในรายวิชาภาวะผู้นำและพฤติกรรมองค์กร ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2561 กลุ่ม 02 แบ่งเป็นนักศึกษาชาย 11 คน นักศึกษาหญิง 32 คน รวมจำนวน 43 คน โดยวิธีการสุ่ม



### ตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย แผนการเรียน ใบงานกิจกรรม และแบบประเมินการทำงานกลุ่มของนักศึกษา

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย การประเมินผลการทำงานกลุ่มของนักศึกษา 4 ด้าน คือ ด้านการช่วยเหลือกลุ่ม ด้านความรับผิดชอบ ด้านการแสดงความคิดเห็น และด้านการรับฟังความคิดเห็น (วรรณทิพา รอดแรงค่า, 2538) จากการสอนแบบแบ่งกลุ่มทำงาน โดยแบ่งนักศึกษาเป็นกลุ่ม ๆ ละ 4 คน จำนวน 7 กลุ่ม และกลุ่มละ 5 คน จำนวน 3 กลุ่ม โดยมีกระบวนการแบ่งกลุ่มนักศึกษาในแต่ละสัปดาห์ ดังนี้ สัปดาห์ที่ 1-4 แบ่งกลุ่มตามความสมัครใจ สัปดาห์ที่ 5-8 แบ่งกลุ่มตามผู้สอนกำหนด และทำการเก็บข้อมูลการประเมินผลการทำงานกลุ่มของนักศึกษาจำนวน 2 ครั้ง คือ ครั้งที่ 1 (สัปดาห์ที่ 1-4) และครั้งที่ 2 (สัปดาห์ที่ 5-8)

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean)

### สรุปและอภิปรายผล

#### สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประเมินผลการทำงานกลุ่มของนักศึกษาระหว่างครั้งที่ 1 (สัปดาห์ที่ 1-4) และครั้งที่ 2 (สัปดาห์ที่ 5-8) ในด้านการช่วยเหลือกลุ่ม ด้านความรับผิดชอบ ด้านการแสดงความคิดเห็น และด้านการรับฟังความคิดเห็น แสดงผลการวิเคราะห์ได้ ดังนี้

ตารางที่ 1 ด้านการช่วยเหลือกลุ่ม

ระดับ	ระดับ	สัปดาห์ที่ 1-4	สัปดาห์ที่ 5-8	ผลต่าง	ร้อยละ
คะแนนเฉลี่ย	การมีส่วนร่วม	จำนวน	จำนวน	จำนวน	
8-10 คะแนน	ระดับดีมาก	3	17	14	32.56
5-7 คะแนน	ระดับดี	25	25	0	0.00
2-4 คะแนน	ระดับพอใช้	15	1	-14	-32.56
0-1 คะแนน	ระดับควรปรับปรุง	-	-	0	0.00
<b>รวม</b>		<b>43</b>	<b>43</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>

ด้านการช่วยเหลือกลุ่ม พบว่า นักศึกษามีการช่วยเหลือกลุ่มในการทำงานกลุ่มอยู่ในระดับดีมากเพิ่มขึ้นจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 32.56



**ตารางที่ 2 ด้านความรับผิดชอบ**

ระดับ	ระดับ	สัปดาห์ที่ 1-4	สัปดาห์ที่ 5-8	ผลต่าง	ร้อยละ
คะแนนเฉลี่ย	การมีส่วนร่วม	จำนวน	จำนวน	จำนวน	
8-10 คะแนน	ระดับดีมาก	3	12	9	20.93
5-7 คะแนน	ระดับดี	25	30	5	11.63
2-4 คะแนน	ระดับพอใช้	15	1	-14	-32.56
0-1 คะแนน	ระดับควรปรับปรุง	-	-	0	0.00
<b>รวม</b>		<b>43</b>	<b>43</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>

ด้านความรับผิดชอบ พบว่า นักศึกษามีความรับผิดชอบในการทำงานกลุ่มอยู่ในระดับดีมากเพิ่มขึ้น จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 20.93 และระดับดีเพิ่มขึ้น จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 11.63

**ตารางที่ 3 ด้านการแสดงความคิดเห็น**

ระดับ	ระดับ	สัปดาห์ที่ 1-4	สัปดาห์ที่ 5-8	ผลต่าง	ร้อยละ
คะแนนเฉลี่ย	การมีส่วนร่วม	จำนวน	จำนวน	จำนวน	
8-10 คะแนน	ระดับดีมาก	5	10	5	11.63
5-7 คะแนน	ระดับดี	29	33	4	9.30
2-4 คะแนน	ระดับพอใช้	9	-	-9	-20.93
0-1 คะแนน	ระดับควรปรับปรุง	-	-	0	0.00
<b>รวม</b>		<b>43</b>	<b>43</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>

ด้านการแสดงความคิดเห็น พบว่า นักศึกษามีการแสดงความคิดเห็นในการทำงานกลุ่มอยู่ในระดับดี มากเพิ่มขึ้นจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 11.63 และระดับดี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 9.30

**ตารางที่ 4 ด้านการรับฟังความคิดเห็น**

ระดับ	ระดับ	สัปดาห์ที่ 1-4	สัปดาห์ที่ 5-8	ผลต่าง	ร้อยละ
คะแนนเฉลี่ย	การมีส่วนร่วม	จำนวน	จำนวน	จำนวน	
8-10 คะแนน	ระดับดีมาก	3	19.00	16	37.21
5-7 คะแนน	ระดับดี	25	23	-2	-4.65
2-4 คะแนน	ระดับพอใช้	5	1	-14	-32.56
0-1 คะแนน	ระดับควรปรับปรุง	-	-	0	0.00
<b>รวม</b>		<b>43</b>	<b>43</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>

ด้านการรับฟังความคิดเห็น พบว่า นักศึกษามีการรับฟังความคิดเห็นในการทำงานกลุ่มอยู่ในระดับ ดีมากเพิ่มขึ้น จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 37.21

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ระดับ	ระดับ	สัปดาห์ที่ 1-4	สัปดาห์ที่ 5-8	ผลต่าง	ร้อยละ
คะแนนเฉลี่ย	การมีส่วนร่วม	จำนวน	จำนวน	จำนวน	
8-10 คะแนน	ระดับดีมาก	-	3	3	6.98
5-7 คะแนน	ระดับดี	30	40	10	23.26
2-4 คะแนน	ระดับพอใช้	13	43	-13	-30.23
0-1 คะแนน	ระดับควรปรับปรุง	-	-	0	0.00
	รวม	43	43	0	0.00

**สรุป** จากการจัดการเรียนการสอนแบบแบ่งกลุ่มทำงาน ค่าเฉลี่ยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการช่วยเหลือกลุ่ม ด้านความรับผิดชอบ ด้านการแสดงความคิดเห็น และด้านการรับฟังความคิดเห็น พบว่า นักศึกษามีการพัฒนาการทำงานกลุ่มอยู่ในระดับดีเพิ่มขึ้นจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 23.26 และระดับดีมาก จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 6.98

### อภิปรายผล

จากการจัดการเรียนการสอนแบบแบ่งกลุ่มทำงาน โดยการแบ่งนักศึกษาออกเป็นกลุ่ม ๆ ละ 4-5 คน และทำการประเมินผลการทำงานกลุ่มของนักศึกษาใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการช่วยเหลือกลุ่ม ด้านความรับผิดชอบ ด้านการแสดงความคิดเห็น และด้านการรับฟังความคิดเห็น พบว่า การเรียนการสอนแบบแบ่งกลุ่มทำงานสามารถนำมาพัฒนาการทำงานเป็นกลุ่มของนักศึกษาให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นได้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ของนักศึกษารายวิชาการพัฒนาหลักสูตรตามรูปแบบ Big Five Learning ของเจษฎา กิตติสุนทร (2560) พบว่า ความสามารถในการทำงานเป็นทีมและการให้ความร่วมมือของนักศึกษาหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน การศึกษาประสิทธิภาพการใช้กระบวนการกลุ่มในการเรียนวิชาการพยาบาลพื้นฐาน คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ของเรณู ขวัญยืน และสมจิต นิปีทนต์ดงพงส์ (2558) พบว่า ค่าคะแนนเฉลี่ยการเรียนการสอนแบบผสม (แบบบรรยายและแบบร่วมมือ) โดยใช้กระบวนการกลุ่มอยู่ในระดับดีมาก การศึกษาผลการจัดการเรียนรู้แบบบูรณาการเชิงวิธีการที่เน้นกระบวนการกลุ่มที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ ความสามารถในการสื่อสารทางคณิตศาสตร์และพฤติกรรมการทำงานกลุ่ม เรื่อง ลำดับและอนุกรมของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษา ปีที่ 5 ของพรภัทร สินดี (2557) พบว่า พฤติกรรมการทำงานกลุ่มของนักเรียนที่ได้รับการจัดการเรียนรู้แบบบูรณาการเชิงวิธีการที่เน้นกระบวนการกลุ่ม เรื่อง ลำดับและอนุกรม มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์ดีถึงดีมาก และการศึกษาผลการเรียนรู้แบบกระบวนการกลุ่มภายในชั้นเรียนร่วมกันเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชากฎหมายพาณิชย์ของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพปีที่ 3 วิทยาลัยอาชีวศึกษาพาณิชย์การเชียงราย ปีการศึกษา 2555 ของ วราภรณ์ ประพงษ์ (2555) พบว่า นักเรียนที่เรียนโดยใช้การเรียนรู้แบบกระบวนการกลุ่มมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงขึ้นตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ โดยนักเรียนมีการพัฒนาการและสามารถเรียนรู้ได้อย่างเหมาะสม

จากผลการวิจัย พบว่า การจัดการเรียนการสอนแบบแบ่งกลุ่มทำงานสามารถพัฒนาพฤติกรรม การทำงานเป็นกลุ่มของนักศึกษาในด้านการช่วยเหลือกลุ่ม ด้านความรับผิดชอบ ด้านการแสดงความคิดเห็น



และด้านการรับฟังความคิดเห็น ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นได้

### ข้อเสนอแนะ

ผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยนี้ สามารถนำกระบวนการทำงานแบบแบ่งกลุ่มตามวิธีการต่าง ๆ ไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาการเรียนการสอนในรายวิชาอื่น ๆ ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้

### กิตติกรรมประกาศ

การวิจัย เรื่อง การพัฒนาพฤติกรรมการทำงานเป็นกลุ่มของนักศึกษาในการเรียนรายวิชาภาวะผู้นำ และพฤติกรรมองค์การสามารถสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี ต้องขอขอบพระคุณทุนอุดหนุนจาก คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

### เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงศึกษาธิการ. (2545). พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545. กรุงเทพฯ: กระทรวงศึกษาธิการ.
- เจษฎา กิตติสุนทร. (2560). การศึกษาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ของนักศึกษารายวิชาการ พัฒนาหลักสูตรตามรูปแบบ Big Five Learning.. กรุงเทพฯ: วารสารชุมชนวิจัย ปีที่ 11 ฉบับที่ 1 (มกราคม-เมษายน 2560).
- พรภัทร สินดี. (2557). ผลการจัดการเรียนรู้แบบบูรณาการเชิงวิธีการที่เน้นกระบวนการกลุ่มที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ ความสามารถในการสื่อสารทางคณิตศาสตร์และพฤติกรรมการทำงานกลุ่ม เรื่อง ลำดับและอนุกรมของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 (รายงานผลการวิจัย). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เรณู ขวัญยืน และสมจิต นิปัทธหัตถพงษ์. (2558). ประสิทธิภาพการใช้กระบวนการกลุ่มในการเรียนรายวิชาการพยาบาลพื้นฐาน คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. (รายงานผลการวิจัย). กรุงเทพฯ: คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต.
- วรรณทิพา รอดแรงคำ. (2538). การเรียนแบบร่วมมือ. กรุงเทพฯ: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. วราภรณ์ ประพงษ์. (2555). ผลการเรียนรู้แบบกระบวนการกลุ่มภายในชั้นเรียนร่วมกันเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชากฎหมายพาณิชย์ของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ปีที่ 3 วิทยาลัยอาชีวศึกษาพาณิชย์การเชียงราย ปีการศึกษา 2555 (รายงานผลการวิจัย). เชียงราย: วิทยาลัยอาชีวศึกษาพาณิชย์การเชียงราย.
- สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ. (2540). การปฏิรูปการเรียนรู้ผู้เรียนเป็นสำคัญที่สุด. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.
- Lewin, Kurt. (1951). *Field. Theory and Learning*” Ind. Cartwright *Field theory in Social Science: Selected Theoretical*. New York: Harper and Row

## ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของแรงงานต่างด้าว อุตสาหกรรมปุ๋ยเคมีในประเทศไทย

### Personal Factors Affecting to Organizational Citizenship Behavior of Migrant Laborers in Chemical Fertilizer Industry in Thailand

วัฒนา ดวงแป้น<sup>1\*</sup> วสุธิดา นูริตมนต์<sup>1</sup>  
Wattana Duangpaen<sup>1\*</sup> Wasutida Nurittamont<sup>1</sup>

#### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของแรงงานต่างด้าวอุตสาหกรรมปุ๋ยเคมีในประเทศไทยที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างคือแรงงานต่างด้าวสัญชาติกัมพูชาที่ทำงานอุตสาหกรรมปุ๋ยเคมีในประเทศไทย จำนวน 5 บริษัท รวม 384 ตัวอย่าง เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานได้แก่ t-test และ One Way ANOVA ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุการทำงานในประเทศไทยและสถานประกอบการที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศและอายุการทำงานอุตสาหกรรมปุ๋ยเคมีในประเทศไทยที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่แตกต่างกัน จากผลการศึกษาที่ได้นั้นสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับแรงงานต่างด้าว เพื่อให้แรงงานต่างด้าวนั้นยังคงอยู่และทำงานกับองค์กรต่อไป

**คำสำคัญ:** ปัจจัยส่วนบุคคล, พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

#### ABSTRACT

The purposes of this research was to study the differently personal factors of the migrant laborers in the chemical fertilizer industry in Thailand with differently organizational citizenship behaviors. The samples were migrant laborers from five chemical fertilizer companies in Thailand. There were 384 questionnaires administered in working experiences in Thailand and organizations led to experiences in the chemical fertilizer industry not differentiated on organizational citizenship behaviors. The findings

order to collected data. The statistics for testing the hypotheses were t-test, One Way ANOVA. The results found that the differently personal factors including age could be used as the guidelines for setting important policies about the migrant laborers in order to retain them.

**Keywords:** Personal Factors, Organizational Citizenship Behavior

<sup>1</sup> คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi

\* Email: wattana.duangpaen@gmail.com



## บทนำ

เศรษฐกิจของประเทศไทยมีการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง คาดว่าเศรษฐกิจไทยในปี 2562 จะขยายตัวร้อยละ 3.3-3.8 โดยมีแรงสนับสนุนสำคัญหลายประการ หากวิเคราะห์เฉพาะภาคการผลิตพบว่าการขยายตัวของเกือบทุกกลุ่มอุตสาหกรรม โดยเฉพาะภาคอุตสาหกรรมเกษตรที่ขยายตัวร้อยละ 0.9 ตามการเพิ่มขึ้นของผลผลิตสินค้าสำคัญ เนื่องจากสภาพอากาศที่เหมาะสมส่งผลให้เกษตรกรผู้ปลูกข้าว ข้าวโพดเลี้ยงสัตว์ และไม้ผลขยายพื้นที่เพาะปลูกเพิ่มขึ้น (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2561) จากการเติบโตของภาคอุตสาหกรรมเกษตรของไทยส่งผลให้ปริมาณความต้องการปัจจัยทางการเกษตรกรรมเพิ่มสูงขึ้น ปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญในการทำเกษตรกรรมคือปุ๋ยเคมีที่ช่วยเพิ่มผลผลิตต่อหน่วยให้มีปริมาณสูงขึ้นเพียงพอต่อความต้องการของตลาด

ภาคการผลิตอุตสาหกรรมปุ๋ยเคมีในประเทศไทยใช้แรงงานคนเป็นหลัก ปัจจุบันพบว่าแรงงานของไทยระดับล่างค่อนข้างขาดแคลนจากสาเหตุหลายประการ เช่นการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ กำลังแรงงานเริ่มถดถอย ความไม่สอดคล้องระหว่างแรงงานกับระดับการศึกษา แรงงานรุ่นใหม่มักจะไม่นิยมทำงานประเภท 3D หรืองานสกปรก (Dirty Job) งานยาก (Difficult Job) และงานอันตราย (Dangerous Job) (กรมการจัดหางาน, 2560) ดังนั้นอุตสาหกรรมปุ๋ยเคมีในประเทศไทยจึงหันไปพึ่งพิงแรงงานต่างด้าวจากประเทศเพื่อนบ้านทดแทนแรงงานไทย จากข้อมูลสถิติการทำงานของคนต่างด้าวประจำปี 2561 พบว่ามีแรงงานต่างด้าว 3 สัญชาติ คือเมียนมา ลาว และกัมพูชา ได้รับอนุญาตให้ทำงานมีจำนวนทั้งสิ้น 1,936,223 คน ส่วนใหญ่อยู่ในกิจการก่อสร้าง กิจการเกษตรและปศุสัตว์ (สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว, 2561)

ดังนั้นการคงไว้ของแรงงานต่างด้าวอุตสาหกรรมปุ๋ยเคมีในประเทศไทย ไม่เปลี่ยนแปลงไปทำงานอุตสาหกรรมอื่นหรืออพยพกลับภูมิลำเนาประเทศของตนเอง จึงมีความสำคัญโดยการแสวงหาแนวทางที่จะคงไว้ซึ่งสภาพการจ้างงานต่อไป การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของแรงงานต่างด้าวเป็นหนึ่งในปัจจัยที่มีความสำคัญเพราะความแตกต่างและความหลากหลายของบุคคลสามารถบ่งชี้ลักษณะพฤติกรรมการแสดงออกที่แตกต่างกัน การตัดสินใจที่ต่างกัน (วชิรวัชร งามละม่อม, 2558) การทราบปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันอย่างช่วยให้การบริหารจัดการทำได้อย่างถูกต้อง เหมาะสมและสอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมายเพื่อส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่แสดงออกอยู่นอกเหนือจากข้อกำหนดในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ไม่มีการบังคับให้ต้องปฏิบัติ แม้ไม่ปฏิบัติก็ไม่มีความผิดก็ตาม แต่พฤติกรรมดังกล่าวมีความจำเป็นต่อความอยู่รอดและประสิทธิผลโดยรวมขององค์กร (George and Jones, 2008) เมื่อแรงงานต่างด้าวรับรู้ถึงสิ่งที่องค์กรมอบให้และสอดคล้องกับความต้องการแต่ละบุคคลจะส่งผลให้แรงงานต่างด้าวนั้นยังคงอยู่และทำงานกับองค์กรต่อไป

จากเหตุผลข้างต้นทางผู้วิจัยสนใจศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของแรงงานต่างด้าวอุตสาหกรรมปุ๋ยเคมีในประเทศไทย เนื่องจากเป็นอุตสาหกรรมหลักของระบบเศรษฐกิจประเทศไทย เพื่อให้สามารถแข่งขันและอยู่รอดได้ในสถานการณ์การขาดแคลนแรงงานในปัจจุบัน ผลจากการศึกษาจะเป็นข้อมูลสำคัญในการวางแผนประกอบการพิจารณาหรือการกำหนดนโยบายที่เหมาะสมสำหรับอุตสาหกรรมปุ๋ยเคมีหรืออุตสาหกรรมอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมไปถึงภาครัฐบาลเพื่อใช้เป็นแนวทางการสำหรับวางนโยบายที่เกี่ยวข้องกับแรงงานต่างด้าวต่อไป

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของแรงงานต่างด้าวในอุตสาหกรรมปิโตรเคมีในประเทศไทยแตกต่างกัน

### ประโยชน์ที่ได้รับจากงานวิจัย

1. ทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของแรงงานต่างด้าวอุตสาหกรรมปิโตรเคมีในประเทศไทยแตกต่างกัน

2. เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานสำคัญสำหรับภาครัฐบาลและเอกชน ในการกำหนดนโยบาย ระเบียบ หรือวิธีปฏิบัติที่เหมาะสมสำหรับแรงงานต่างด้าวอุตสาหกรรมปิโตรเคมีหรืออุตสาหกรรมอื่นที่เกี่ยวข้อง

### ทบทวนวรรณกรรม

สำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของแรงงานต่างด้าวอุตสาหกรรมปิโตรเคมีในประเทศไทย ดังนี้

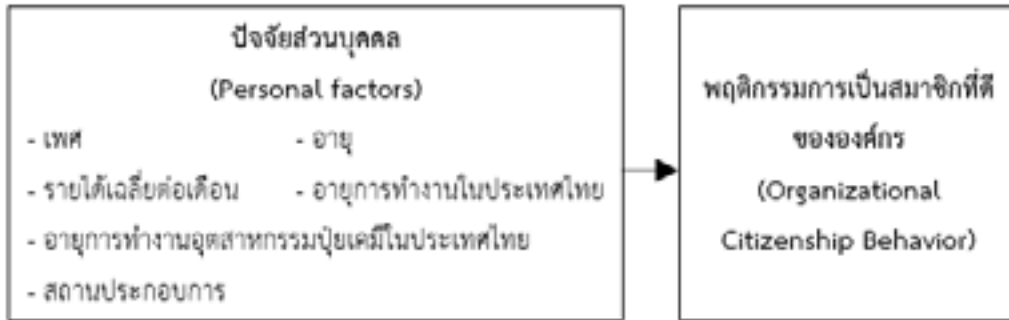
ประชากรศาสตร์ (Demography) เป็นการศึกษาทางสถิติของประชากร เพื่อวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงตามเวลาหรือสถานที่ การศึกษาขนาด โครงสร้างและการกระจายตัวของประชากร รวมไปถึงครอบคลุมทางสังคมหรือกลุ่มคนที่แตกต่างกัน (Shiffman and Kanuk, 2007) กล่าวว่าการศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์เป็นการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับตัวบุคคลที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่ทำการศึกษาโดยนำมาเชื่อมโยงกับความชอบหรือลักษณะนิสัยของบุคคลนั้น (ฉลองศรี พิมพ์สมพงษ์, 2546) ได้กล่าวว่องค์ประกอบด้าน เพศ อายุ การศึกษา ประสบการณ์ ระดับรายได้ อาชีพ ที่มีผลต่อรูปแบบของอุปสงค์ส่วนบุคคล (ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ, 2542) พบว่าพฤติกรรมของบุคคลที่แตกต่างกันเกิดขึ้นจากแรงบังคับภายนอกมากกว่า คุณสมบัติทางประชากรที่แตกต่างกันจะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกัน (กรรณิการ์ เหมือนประเสริฐ, 2548) ได้อธิบายลักษณะพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกแตกต่างกันมาจากปัจจัยหลายด้านกล่าวคือ ผลงานของบุคคลจะลดน้อยลงในขณะที่อายุเพิ่มขึ้น บุคคลที่มีอายุมากจะมีประสบการณ์ทำงานสูงสามารถปฏิบัติหน้าที่การทำงานที่จะก่อให้เกิดผลผลิตสูง เพศชายและหญิงมีความสามารถแก้ไขปัญหาในการทำงานแรงจูงใจ การปรับตัวทางสังคม ความสามารถในการเรียนรู้ ไม่แตกต่างกัน แต่เพศหญิงมีลักษณะคล้ายตามมากกว่าเพศชายและเพศชายมีความคิดเชิงรุกความคิดก้าวไกลและมีความคาดหวังในความสำเร็จมากกว่าผู้ที่อาวุโสจะมีผลงานสูงกว่าพนักงานใหม่และมีความพึงพอใจในงานสูงกว่า เป็นต้น

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นความสัมพันธ์ทางสังคมที่มีต่อองค์กร (Greenberg, 2002) กล่าวว่าเป็นพฤติกรรมที่ให้ความร่วมมือกับองค์กรที่นอกเหนือจากการปฏิบัติงานที่เป็นทางการโดยความสมัครใจ (Podsakoff, 2000) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรประกอบด้วย 3 ประการ คือ 1) ลักษณะของบุคคล 2) ลักษณะงานที่ให้ข้อมูลย้อนกลับ 3) ลักษณะองค์กร โดยพฤติกรรมดังกล่าวแสดงออกผ่านกระทำต่าง ๆ เช่นการให้ความร่วมมือกับองค์กรแม้ไม่ได้รับการร้องขอ การให้คำแนะนำและคอยช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ การมีส่วนร่วมในการสังเกตสิ่งผิดปกติจากการทำงานเพื่อแจ้งเตือนให้หัวหน้างานทราบ รวมถึงการที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปแม้ว่ามีโอกาสเปลี่ยนงานที่ให้ผลตอบแทนที่ดีกว่า ซึ่งเป็นที่มาของข้อคำถามในแบบสอบถามแรงงานต่างด้าวในอุตสาหกรรมปิโตรเคมีในประเทศไทย



## กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยที่เหมาะสมกับบริบทการศึกษาครั้งนี้ดังนี้



**รูปที่ 1** แสดงกรอบแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของแรงงานต่างด้าวอุตสาหกรรมปุ๋ยเคมีในประเทศไทย

## วิธีการวิจัย

ประชากรคือแรงงานต่างด้าวสัญชาติกัมพูชาที่ทำงานอุตสาหกรรมปุ๋ยเคมีในประเทศไทย จำนวน 5 บริษัท รวม 384 ตัวอย่าง เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักความน่าจะเป็น (Probability Sampling) ด้วยวิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Sampling) และอ้างอิงสูตรคำนวณกรณีไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ทราบแต่เพียงว่ามีจำนวนมาก (บุญชม ศรีสะอาด, 2538) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 (ระดับนัยสำคัญ 0.05)

งานวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantity Research) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วนสำคัญคือ (1) ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (2) แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (3) และข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแบบสอบถามส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามแบบ Rating Scale แบ่งเป็น 5 ระดับ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ (1) การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) นำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ การครอบคลุมเนื้อหาและภาษาที่ใช้ โดยดูจากค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Item-Objective Congruence Index : IOC) โดยค่าตัวเลขความสอดคล้องควรจะมีค่ามากกว่า 0.5 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2551) พบว่าทุกคำถามมีค่าความสอดคล้องมากกว่า 0.50 สามารถนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ (2) การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยทดลอง (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ตัวอย่าง เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้ Cronbach's alpha ค่าความเชื่อมั่นของคำถามแต่ละด้านควรมีค่าไม่น้อยกว่า 0.7 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2551) พบว่าพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.86 จึงสรุปได้ว่าแบบสอบถามมีความเที่ยงตรง และความเชื่อมั่น จากนั้นได้นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพแล้วไปแปลเป็นภาษาเขมรพร้อมแปลทวนกลับเป็นภาษาไทยโดยผู้เชี่ยวชาญ เพื่อทวนสอบเนื้อหา ความเข้าใจของข้อคำถาม เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแรงงานชาวกัมพูชา



สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ (1) การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามอธิบายด้วยค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) (2) การวิเคราะห์เชิงอนุมาน (Inferential Statistics) สำหรับปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างสำหรับกลุ่มตัวแปรอิสระ 2 กลุ่มใช้สถิติการทดสอบ t-test และใช้สถิติการทดสอบ One Way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างสำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่มประกอบด้วยอายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุการทำงานในประเทศไทย อายุการทำงานอุตสาหกรรมปุ๋ยเคมีในประเทศไทยและสถานประกอบการและ (3) การวิเคราะห์ Post Hoc แบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างคู่ที่แตกต่างกัน

### ผลการวิจัย

การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของแรงงานต่างด้าวอุตสาหกรรมปุ๋ยเคมีในประเทศไทย พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 384 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 58.90 มีอายุระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.40 ช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 14,001-17,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 28.60 อายุการทำงานในประเทศไทย 2-4 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.80 และส่วนใหญ่ทำงานในอุตสาหกรรมปุ๋ยเคมีในประเทศไทย 2-4 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.40

**ตารางที่ 1** เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของแรงงานต่างด้าวอุตสาหกรรมปุ๋ยเคมีในประเทศไทยวิเคราะห์ด้วยสถิติ T-Test (n=384)

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	ชาย		หญิง		t	Sig. (2-tailed)
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
เพศ	3.42	0.70	3.33	0.56	0.15	0.15

จากตารางที่ 1 พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกัน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.15 ซึ่งมากกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 นั่นคือแรงงานต่างด้าวอุตสาหกรรมปุ๋ยเคมีในประเทศไทยที่มีเพศแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 2** เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของแรงงานต่างด้าวอุตสาหกรรมปุ๋ยเคมีในประเทศไทย วิเคราะห์ด้วยสถิติ One-way ANOVA (n=384)

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	F	Sig.
อายุ	3.52	0.00**
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	9.83	0.00**
อายุการทำงานในประเทศไทย	2.68	0.02*
อายุการทำงานอุตสาหกรรมปุ๋ยเคมีในประเทศไทย	1.88	0.10
สถานประกอบการ	8.19	0.00**

\* p<0.05      \*\* p<0.01

จากตารางที่ 2 พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและสถานประกอบการที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนอายุการทำงานในประเทศไทยที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุการทำงานอุตสาหกรรมปุ๋ยเคมีในประเทศไทยที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่แตกต่างกัน



จากนั้นนำปัจจัยส่วนบุคคลของแรงงานต่างด้าวอุตสาหกรรมปุ๋ยเคมีในประเทศไทยที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ไปทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างอย่างมีนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Deference: LSD) ดังแสดงผลต่อไปนี้

**ตารางที่ 3** เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างอย่างมีนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Deference: LSD) จำแนกตามอายุ (n=384)

อายุ (ปี)	$\bar{x}$	ต่ำกว่า 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	60 ปีขึ้นไป
		3.67	3.24	3.48	3.47	3.46	3.00
ต่ำกว่า 20 ปี	3.67	-	0.44*	0.20	0.21	0.22	0.67
20-30 ปี	3.24	-	-	-0.24*	-0.23*	-0.22*	0.24
31-40 ปี	3.48	-	-	-	0.01	0.02	0.48
41-50 ปี	3.47	-	-	-	-	0.01	0.47
51-60 ปี	3.46	-	-	-	-	-	0.46
60 ปีขึ้นไป	3.00	-	-	-	-	-	-

\* p<0.05

ตารางที่ 3 พบว่าคู่ที่มีความแตกต่างกันได้แก่แรงงานต่างด้าวช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปีมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมากกว่าช่วงอายุ 20-30 ปี และช่วงอายุ 20-30 ปีมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรน้อยกว่าช่วงอายุ 31-40 ปี ช่วงอายุ 41-50 ปี และช่วงอายุ 51-60 ปี

**ตารางที่ 4** เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างอย่างมีนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Deference: LSD) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (n=384)

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท)	$\bar{x}$	ต่ำกว่า 5,000	5,001-8,000	8,001-11,000	11,001-14,000	14,001-17,000	17,001-20,000	มากกว่า 20,001
		3.01	3.08	3.20	3.43	3.48	3.54	4.75
ต่ำกว่า 5,000	3.01	-	-0.06	-0.19	-0.42*	-0.47*	-0.53*	-1.74*
5,001-8,000	3.08	-	-	-0.13	-0.35*	-0.41*	-0.46*	-1.67*
8,001-11,000	3.20	-	-	-	-0.22	-0.28*	-0.33*	-1.55*
11,001-14,000	3.43	-	-	-	-	-0.06	-0.11	-1.32*
14,001-17,000	3.48	-	-	-	-	-	-0.05	-1.27*
17,001-20,000	3.54	-	-	-	-	-	-	-1.21*
มากกว่า 20,001	4.75	-	-	-	-	-	-	-

\* p<0.05

จากตารางที่ 4 พบว่าคู่ที่มีความแตกต่างกัน ได้แก่แรงงานต่างด้าวที่ทำงานในอุตสาหกรรมปุ๋ยเคมีในประเทศไทยช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาทและ 5,001-8,000 บาทมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรน้อยกว่าช่วงรายได้ 11,001-20,001 บาทขึ้นไปช่วงรายได้ 8,001-11,000 บาท มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรน้อยกว่าช่วงรายได้ 14,001-20,001 บาทขึ้นไป และช่วงรายได้ 11,001-20,000 บาทมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรน้อยกว่า ช่วงรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป

ตารางที่ 5 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างอย่างมีนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Deference: LSD) จำแนกตามอายุการทำงานในประเทศไทย (n=384)

อายุการทำงานในประเทศไทย (ปี)	$\bar{x}$	พฤติกรรมกำรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร					
		1-2 ปี	2-4 ปี	4-6 ปี	6-8 ปี	8-10 ปี	มากกว่า 10 ปี
		3.32	3.28	3.61	3.27	3.43	3.46
1-2 ปี	3.32	-	0.03	-0.29*	0.05	-0.11	-0.14
2-4 ปี	3.28	-	-	-0.32*	0.02	-0.14	-0.17
4-6 ปี	3.61	-	-	-	0.34*	0.18	0.15
6-8 ปี	3.27	-	-	-	-	-0.16	-0.19
8-10 ปี	3.43	-	-	-	-	-	-0.03
มากกว่า 10 ปี	3.46	-	-	-	-	-	-

\* p<0.05

จากตารางที่ 5 พบว่าคู่ที่มีความแตกต่างกันได้แก่แรงงานต่างด้าวที่ทำงานในอุตสาหกรรมปุ๋ยเคมีในประเทศไทยระหว่าง 1-2 ปี และ 2-4 ปี มีพฤติกรรมกำรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรน้อยกว่าช่วงอายุการทำงานในประเทศไทย 4-6 ปีและช่วงอายุการทำงานในประเทศไทย 4-6 ปี มีพฤติกรรมกำรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรน้อยกว่าช่วงอายุการทำงานในประเทศไทย 6-8 ปี

ตารางที่ 6 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างอย่างมีนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Deference: LSD) จำแนกตามสถานประกอบการ (n=384)

สถานประกอบการ	$\bar{x}$	พฤติกรรมกำรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร				
		A	B	C	D	E
		3.70	3.26	3.20	3.30	3.46
A	3.70	-	0.44*	0.50*	0.40*	0.24*
B	3.26	-	-	0.06	-0.04	-0.20*
C	3.20	-	-	-	-0.10	-0.26*
D	3.30	-	-	-	-	-0.16
E	3.46	-	-	-	-	-

\* p<0.05

จากตารางที่ 6 พบว่าคู่ที่มีความแตกต่างกัน (ไม่มีการจัดลำดับสถานประกอบการ) ได้แก่แรงงานต่างด้าวที่ทำงานในอุตสาหกรรมปุ๋ยเคมีในประเทศไทยสถานประกอบการ A มีพฤติกรรมกำรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมากกว่าสถานประกอบการ B สถานประกอบการ C สถานประกอบการ D และสถานประกอบการ E ส่วนสถานประกอบการ B และสถานประกอบการ C มีพฤติกรรมกำรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมากกว่าสถานประกอบการ E

### สรุปผลและอภิปรายผล

จากผลการวิจัยพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลของแรงงานต่างด้าวอุตสาหกรรมปุ๋ยเคมีในประเทศไทยด้านอายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอายุการทำงานในประเทศไทยและสถานประกอบการที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมกำรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะว่าแรงงานต่างด้าวที่มีอายุแตกต่างกันมีพฤติกรรมกำรตอบสนองสิ่งใดสิ่งหนึ่งต่างกัน (ธนส์ถ์ เกษมไชยานันท์, 2544) แรงงานต่างด้าวช่วงที่เป็นวัยฉกรรจ์ วัยทำงานงานที่ได้รับมอบหมายมีความสำคัญ เป็นงานหนักมากกว่าส่งผลต่อ



พฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่น้อยกว่าช่วงวัยอื่น ส่วนรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเป็นสิ่งสำคัญต่อการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน เพราะแต่ละคนมีประสบการณ์ทัศนคติค่านิยมวัฒนธรรมและเป้าหมายที่ต่างกัน (ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ, 2542) รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่สูงกว่ามาจากลักษณะงานที่ทำหรืองานที่ได้รับมอบหมายมีความสำคัญกว่า ดังนั้นรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่มากกว่าจึงส่งผลต่อพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรสูงกว่าอายุการทำงานในประเทศไทยที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกันการเข้ามาทำงานในประเทศไทยต้องปรับตัวให้เข้ากับองค์กรหรือนายจ้าง ทั้งระบบการทำงาน การสื่อสาร สังคมและวัฒนธรรม ดังนั้นแรงงานต่างด้าวที่มีอายุการทำงานในประเทศไทยที่มากกว่าส่งผลต่อพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรสูงกว่าเช่นกัน ส่วนสถานประกอบการที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์กรหรือนายจ้างมีรูปแบบการบริหารงานที่ต่างกัน รูปแบบการบริหารงานที่เหมาะสมกับปัจจัยเฉพาะด้านของแรงงานต่างด้าวจะส่งผลต่อพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ทั้งนี้พบว่าสอดคล้องกับการศึกษาของ (พิมพ์พิศา อจละนันท์, 2555) ที่ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์กรและพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดี พบว่าพนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ (อรณิชฐ์ แสงทองสุข, 2559) ที่ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานระดับปฏิบัติการธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย อายุ รายได้ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีแตกต่างกันและสอดคล้องกับการศึกษา (พัทธนันท์ ศรีประชากร, 2559) ที่ได้ศึกษาอิทธิพลปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กรณีศึกษาบริษัท คอนเซอิ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่าระดับรายได้ที่แตกต่างกันมีอิทธิพลกับพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน

ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศและอายุการทำงานในอุตสาหกรรมปุ๋ยเคมีในประเทศไทยที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะว่าแรงงานต่างด้าวทั้งเพศหญิงและเพศชาย ที่มีอายุการทำงานในอุตสาหกรรมปุ๋ยในประเทศไทยแตกต่างกันจะให้ความร่วมมือกับองค์กรหรือนายจ้างด้านต่าง ๆ ไม่แตกต่างกัน โดยจะคอยช่วยเหลือซึ่งกันและกันโดยเฉพาะเพื่อนร่วมงานที่มาจากสัญชาติเดียวกัน ทั้งนี้พบว่าสอดคล้องกับการศึกษาของ (พัทธนันท์ศรีประชากร, 2559) ที่ทำการศึกษาอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัท คอนเซอิ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่าระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีอิทธิพลกับพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับการศึกษาของ (ธันวินี ประกอบทอง, 2560) ที่ได้ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรโรงเรียนปรินส์รอยแยลส์วิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าเพศและระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรโรงเรียนปรินส์รอยแยลส์วิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่ไม่แตกต่างกัน

### ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

จากผลการวิจัยครั้งนี้พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุการทำงานในประเทศไทยและสถานประกอบการที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของแรงงานต่างด้าวอุตสาหกรรมปุ๋ยเคมีในประเทศไทยแตกต่างกัน ดังนั้นองค์กรที่เป็นนายจ้างของแรงงานต่างด้าว ควร

กำหนดนโยบาย ระเบียบหรือวิธีปฏิบัติที่เหมาะสมกับปัจจัยส่วนบุคคลแต่ละด้านเพื่อส่งเสริมให้เกิดเป็นพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่จะส่งผลให้แรงงานต่างด้าวที่นั่นคงอยู่และทำงานกับองค์กรต่อไป ดังนี้

1. อายุ พบว่าช่วงอายุ 20-30 ปี เป็นช่วงอายุที่มีพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรน้อยกว่าช่วงอายุอื่น เนื่องจากช่วงอายุดังกล่าวเป็นวัยฉกรรจ์ ทำงาน การมอบหมายงานจะเป็นงานที่หนักหรือมีความสำคัญมากกว่า ดังนั้น 1) การกำหนดอัตราค่าจ้าง 2) การค่าตอบแทนอื่น ๆ ตามลักษณะงานให้มีความเหมาะสม เป็นธรรม เพื่อให้แรงงานต่างด้าวรับรู้ได้ ผลตอบแทนที่สูงกว่าจะส่งผลให้แรงงานต่างด้าวมีพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเพิ่มสูงขึ้น

2. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าแรงงานต่างด้าวที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่าจะมีพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมากกว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนนั้นขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่ทำมีความแตกต่างกัน งานที่ต้องใช้ทักษะหรือใช้ความสามารถพิเศษจะได้รับค่าตอบแทนที่สูงกว่า ดังนั้น 1) การมีนโยบายการพัฒนาบุคลากรที่ชัดเจน 2) มีการฝึกอบรมที่เหมาะสม เพื่อช่วยเพิ่มทักษะที่เกี่ยวกับการทำงานให้แรงงานต่างด้าวทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน 3) เปิดโอกาสให้ทุกคนมีสิทธิทำงานที่ได้รับค่าตอบแทนที่สูงกว่า จะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มากกว่าเช่นกัน

3. อายุการทำงานในประเทศไทย พบว่าแรงงานต่างด้าวอุตสาหกรรมปุ๋ยเคมีในประเทศไทยที่มีอายุการทำงานในประเทศไทยมากกว่าจะมีพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมากกว่า โดยอายุการทำงานในประเทศไทยที่มากกว่าจะสามารถปรับตัวเข้ากับองค์กรได้ ซึ่งแตกต่างจากแรงงานต่างด้าวเพิ่งเข้ามาทำงานที่จำเป็นต้องใช้เวลาในการปรับตัวให้เข้ากับองค์กร ดังนั้นการดำเนินมาตรการที่ช่วยให้แรงงานต่างด้าวสามารถปรับตัวได้อย่างรวดเร็ว เช่น 1) การฝึกอบรมก่อนการเริ่มทำงาน 2) การมีช่องทางสื่อสารกับองค์กรที่เหมาะสม จะช่วยให้แรงงานต่างด้าวที่นั่นมีพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเพิ่มมากขึ้น

4. สถานประกอบการ พบว่าแรงงานต่างด้าวอุตสาหกรรมปุ๋ยเคมีในประเทศไทยที่มีสถานประกอบการที่แตกต่างกันจะมีพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่างกัน แสดงว่าวิธีการปฏิบัติงาน ระเบียบการทำงาน การกำหนดค่าตอบแทน หรือปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของแต่ละสถานประกอบการแตกต่างกัน ดังนั้น 1) ควรมีการร่วมมือกันภายในอุตสาหกรรมเพื่อกำหนดเป็นแนวทางปฏิบัติที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน 2) การแบ่งปันข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่เป็นประโยชน์ซึ่งกันและกัน เป็นการแก้ไขปัญหาเชิงป้องกันในการทำให้แรงงานต่างด้าวที่นั่นมีพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งจะส่งผลให้แรงงานต่างด้าวที่นั่นยังคงอยู่และทำงานในอุตสาหกรรมปุ๋ยเคมีในประเทศไทยต่อไป

### ข้อเสนอแนะสำหรับภาควิชาวิจัยในอนาคต

ผู้วิจัยได้เสนอแนะความคิดเห็นเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการทำวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. การศึกษาวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะแรงงานต่างด้าวสัญชาติกัมพูชาที่ทำงานในอุตสาหกรรมปุ๋ยเคมีในประเทศไทยเท่านั้น การศึกษาครั้งต่อไปผู้ที่สนใจอาจศึกษาแรงงานต่างด้าวสัญชาติอื่นหรืออุตสาหกรรมอื่นที่แตกต่างกันไป เพื่อเปรียบเทียบผลการรับรู้ในประเด็นที่เกี่ยวข้องแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร

2. การศึกษาวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของแรงงานต่างด้าวอุตสาหกรรมปุ๋ยเคมีในประเทศไทย การศึกษาครั้งต่อไปผู้ที่สนใจอาจศึกษาในบริบทอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งปัจจัยตัวแปรต้นหรือตัวแปรตาม เช่น การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความจงรักภักดีต่อ



องค์กร คุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นต้น เพื่อหาปัจจัยที่เหมาะสมสำหรับการกำหนดนโยบายด้านแรงงานต่างด้าวที่ครอบคลุมทุกบริบทต่อไป

### กิตติกรรมประกาศ

บทความวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีขอขอบคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วสุธิดา นุริตมนต์ ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัยและขอขอบคุณคณะกรรมการธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิที่ให้ความช่วยเหลือ สนับสนุนจนทำให้งานวิจัยครั้งนี้แล้วเสร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ทางผู้วิจัยขอขอบคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

### เอกสารอ้างอิง

- กรรณิการ์ เหมือนประเสริฐ. (2548). *ทัศนคติของพนักงานที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรบริษัท คูเวต บีโตร์เลียม (ประเทศไทย) จำกัด* (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2551). *การวิเคราะห์สถิติขั้นสูงด้วย SPSS for Windows* กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กรมการจัดหางาน. (2560). *การแก้ไขและป้องกันการขาดแคลนแรงงาน* สืบค้น 30 มกราคม 2562 จาก [https://www.doe.go.th/prd/assets/upload/files/lmia\\_th/498391d8154f6237d5db6b423d5f1b85.pdf](https://www.doe.go.th/prd/assets/upload/files/lmia_th/498391d8154f6237d5db6b423d5f1b85.pdf)
- ฉลองศรี พิมพ์สมพงษ์. (2546). *การวางแผนและพัฒนาตลาดการท่องเที่ยว* (พิมพ์ครั้งที่ 4) กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ธันวณี ประกอบของ. (2560). *คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรโรงเรียนปริณัสรอยแยลส์วิทยาลัยจังหวัดเชียงใหม่* (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- ธันส์ถ์ เกษมไชยานันท์. (2544). *ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้เว็บไซต์ของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2538). *วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สุวีริยาสาส์น.
- พัทธนันท์ ศรีประชากร. (2559). *ความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร: กรณีศึกษา บริษัท คอนเซอ (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดชลบุรี* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- พิมพ์พิศา อจละนนท์. (2555). *ความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์กร บรรยากาศขององค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กรณีศึกษาบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศรีปทุม, กรุงเทพฯ.
- ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ. (2542). *การวิเคราะห์ผู้รับสาร* กรุงเทพฯ: คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วชิรวัชร งามละม่อม. (2558). *การบริหารภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM)* กรุงเทพฯ: สถาบัน TDRM.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.(2561). รายงานภาวะเศรษฐกิจรายไตรมาส  
สี่บคััน 30 มกราคม 2562 จาก [http://www.nesdc.go.th/ewt\\_dl\\_link.php?nid=8886](http://www.nesdc.go.th/ewt_dl_link.php?nid=8886)

สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว. (2561). สถิติจำนวนคนต่างด้าวที่ได้รับอนุญาตทำงานคงเหลือชั่วคราว  
อาณาจักร สี่บคััน 15 มกราคม 2562 จาก [https://www.doe.go.th/prd/alien/statistic/  
param/site/152/cat/82/sub/0/pull/category/view/list-label](https://www.doe.go.th/prd/alien/statistic/param/site/152/cat/82/sub/0/pull/category/view/list-label)

อรณิชฐ์ แสงทองสุข. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานระดับปฏิบัติ  
การที่ปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ไม้ได้ตีพิมพ์).  
มหาวิทยาลัยศรีปทุม, กรุงเทพฯ.

George & Jones. (2008). *Understanding and Managing Organizational Behavior* 5<sup>th</sup> New  
Jersey: Prentice Hall.

Greenberg. (2002). Organization justice Yesterday, today and tomorrow. *Journal of Manage-  
ment*.

Schiffman & Kanuk. (2007). *Consumer Behavior*. 9th ed. EnglewoodCliffs, New Jersey  
Prentice-Hall.

Podsakoff. (2000). *Organizational Citizenship Behavior and the Quantity and Quality of  
work group performance*. *Journal of Applied Psychology*.







มาตรการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ  
ตามแนวคิดการพึ่งตนเองและทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้น  
ของมาสโลว์สำหรับกลุ่มผู้ขับขี่มอเตอร์ไซด์รับจ้างในเขตกรุงเทพมหานคร  
The measures to improve the quality of life of people with state  
welfare cards with self - reliance and Maslow ' s hierarchy  
of needs for the motorcyclists in Bangkok

กัญจน์นิภักข์ กำเนิดเพชร<sup>1\*</sup>  
Kanchanik Kumnerdpetch<sup>1\*</sup>

### บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้ศึกษาเกี่ยวกับมาตรการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐตามแนวคิดการพึ่งตนเองและทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์สำหรับกลุ่มผู้ขับขี่มอเตอร์ไซด์รับจ้างในเขตกรุงเทพมหานครมีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอแนวทางการกำหนดโครงการรองรับมาตรการพัฒนาคุณภาพชีวิตเน้นพึ่งตนเองได้ทางเศรษฐกิจและดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างยั่งยืนควรจะต้อง 1) กำหนดโครงการเชื่อมโยงกับแนวคิดการพึ่งตนเองให้เกิดความมีกินมีใช้ของประชาชนส่วนใหญ่ให้ได้ก่อนเพื่อให้พึ่งตนเองได้ทางเศรษฐกิจ 2) กำหนดโครงการเชื่อมโยงกับกลุ่มผู้มีรายได้น้อยกลุ่มอื่นเพื่อให้เกิดทั้งการช่วยเหลือตนเอง การมีส่วนร่วม และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน 3) นำนงานวิจัยเกี่ยวกับผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐมาประยุกต์ใช้ในการกำหนดโครงการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการและสามารถนำไปสู่การแก้ปัญหาความยากจนได้อย่างเป็นรูปธรรม

**คำสำคัญ:** มาตรการพัฒนาคุณภาพชีวิต, ผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐการพึ่งตนเอง, ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์, ผู้ขับขี่มอเตอร์ไซด์รับจ้าง

### Abstract

This academic article is about the study on The measures to improve the quality of life of people with state welfare cards with self - reliance and Maslow ' s hierarchy of needs for the motorcyclists in Bangkok. The study has the objective to present the approach to support the measures of the quality of life improvement of

state welfare card holders emphasizing on economic self-reliance and sustainable living. Therefore the study should be ; firstly, to set up the project linking the self-reliance theory with people at large leading to self-sufficiency in economy ; secondly, to set up the project for other low - income earners in order to create the concept of self-help, participation and mutual-help among them ; thirdly, to apply the research study about the

<sup>1</sup> วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม  
Graduate College of Management, Sripatum University  
\* Email: kanchanikkp@gmail.com



social welfare card holders for formulating the project which can increase the administration capability and make concrete solutions for reducing poverty problems.

**Keywords:** Measures to improve the quality of life, State welfare cards, Self-reliance, Maslow 's hierarchy of needs, Motorcyclists

## บทนำ

มาตรการสวัสดิการแห่งรัฐเป็นแนวทางหนึ่งในการแก้ไขปัญหาความยากจนและเป็นนวัตกรรมเพื่อแก้ปัญหาความยากจนหรือให้พ้นจากปัญหาความยากจนซึ่งจะนำพาประชาชนคนไทยก้าวพ้นจากกับดักแห่งความยากจนและสู่ความเท่าเทียมกันในทุกๆเรื่อง ดังนั้น รัฐบาลจึงดำเนินการมอบบัตรสวัสดิการแห่งรัฐให้กับประชาชนผู้มีรายได้น้อยที่ได้มีการขึ้นทะเบียนกับกระทรวงการคลัง (“เปิดมาตรการสวัสดิการแห่งรัฐเฟสสอง,”2561) และคณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ระยะที่สองเมื่อวันที่ 9 มกราคม 2561 เพื่อต่อยอดจากเฟสแรกในการช่วยเหลือผู้มีรายได้น้อยให้หลุดพ้นจากความยากจนอย่างยั่งยืนเน้นการ “พัฒนาคุณภาพชีวิต”แก่ผู้มีรายได้น้อยใน 4 มิติ ได้แก่ มิติที่ 1 การมีงานทำ อาทิ การจัดหางานในประเทศและต่างประเทศโดยกระทรวงแรงงาน โครงการแพนไซส์สร้างอาชีพเพื่อผู้มีรายได้น้อยโดยกระทรวงพาณิชย์ และโครงการตลาดประชารัฐโดยกระทรวงมหาดไทย

มิติที่ 2 การฝึกอบรมและการศึกษา อาทิ โครงการฝึกอาชีพเร่งด่วนนอกประสงค์ (ช่างชุมชน) โดยกระทรวงแรงงาน โครงการเพิ่มทักษะอาชีพแก่เกษตรกรผู้ลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐโดยกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ โครงการมหาวิทยาลัยประชาชนโดยธนาคารออมสิน และโครงการให้ความรู้ทางการเงินแก่เกษตรกรลูกค้าผู้มีรายได้น้อยโดยธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) มิติที่ 3 การเข้าถึงแหล่งเงินทุนในระบบ อาทิ โครงการสินเชื่อเพื่อพัฒนาอาชีพของผู้มีรายได้น้อยที่ลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ โดย ธ.ก.ส. โครงการสินเชื่อผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ โครงการสินเชื่อธุรกิจแพนไซส์และโครงการสินเชื่อ Street Food โดยธนาคารออมสิน มิติที่ 4 การเข้าถึงสิ่งจำเป็นพื้นฐาน อาทิ โครงการให้กู้ยืมเงินจากกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) โครงการสินเชื่อที่อยู่อาศัยเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐโดยธนาคารอาคารสงเคราะห์และกระทรวงการคลัง การออมเพื่อการเกษียณอายุสำหรับแรงงานนอกระบบโดยกองทุนการออมแห่งชาติ (สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง, 2561)

ถึงแม้ว่า มาตรการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐมีโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานต่างๆ เช่น กระทรวงมหาดไทย กระทรวงแรงงาน กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ธนาคารออมสิน และ ธ.ก.ส. เป็นต้น (สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง, 2561) และยังสามารถเติมเงินรายเดือนเข้ากระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ในบัตรสวัสดิการแห่งรัฐสำหรับผู้เข้าร่วมมาตรการพัฒนาคุณภาพชีวิต จำนวน 4,145,397 ราย รวมเป็นเงิน 4,370 ล้านบาท (ประมาณ 728 ล้านบาท/เดือน) โดยใช้จ่ายจากเงินกองทุนประชารัฐเพื่อเศรษฐกิจฐานราก (สำนักข่าวอินโฟเควสท์, 2562) แต่เมื่อพิจารณาโครงการรองรับมาตรการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐเพื่อเพิ่มศักยภาพผู้มีรายได้น้อยโดยเฉพาะในเขตเมืองด้วยการฝึกแรงงานให้ตรงกับความต้องการของห้างร้าน (“เปิดมาตรการสวัสดิการแห่งรัฐเฟสสอง,”2561) อาจจะเป็นโครงการรองรับมาตรการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ไม่เหมาะสมสำหรับกลุ่มประกอบอาชีพอิสระในเขตเมือง อาทิ กลุ่มผู้ขับขี่มอเตอร์ไซด์รับจ้างที่ถูกต้อง

ตามกฎหมายทั้ง 50 เขตในกรุงเทพมหานครที่ทำอาชีพด้วยการรับ-ส่งคนผู้โดยสารและสิ่งของที่ต้องการตามกฎหมายตามที่มีผู้ว่าจ้างซึ่งมีจำนวน 22,717 คน (“มอเตอร์ไซค์หมื่นคันแห่เข้าวิน เขตจตุจักร-วัฒนา-ห้วยขวางวันเต็มซอย,” 2561) เพราะโครงการดังกล่าวไม่ได้ต่อยอดกับอาชีพเดิม (อาชีพหลัก) ที่ทำอยู่และมีความคุ้นเคยเป็นอย่างดี คือ การมีความเชี่ยวชาญและมีประสบการณ์ในการรับจ้างอีกทั้งยังรู้จักเส้นทางในเขตกรุงเทพมหานครเป็นอย่างดี ทำให้ที่ผ่านมา การใช้งบประมาณเพื่อพัฒนาโดยเฉพาะการฝึกแรงงานหรืออบรมอาจจะเป็นการลงทุนที่ไม่คุ้มค่ากับเงินที่ลงไปเพราะได้ใช้เม็ดเงินจำนวนมากและสังคมเกิดคำถามว่า “มาตรการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐควรไปต่อหรือพอแค่นี้”

ดังนั้น ผู้เขียนมีความประสงค์จะนำเสนอบทความวิชาการเกี่ยวกับมาตรการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐตามแนวคิดการพึ่งตนเองและทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอแนวทางการกำหนดโครงการรองรับมาตรการพัฒนาคุณภาพชีวิตสำหรับกลุ่มผู้ขับขี่มอเตอร์ไซค์รับจ้างในเขตกรุงเทพมหานครเนื่องจากเป็นกลุ่มผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐหรือผู้มีรายได้น้อยและเป็นกลุ่มประกอบอาชีพอิสระในเขตเมืองเพื่อให้พึ่งตนเองได้ทางเศรษฐกิจ (Economic Self-reliance) และดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างยั่งยืนอันจะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจและสังคม พร้อมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการและการแก้ปัญหาความยากจนได้อย่างเป็นรูปธรรมสำหรับผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐทั้งกลุ่มประกอบอาชีพอิสระและกลุ่มอื่นต่อไป

### มาตรการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ

เป็นการให้ความช่วยเหลือระยะที่ 2 แก่ผู้ที่ผ่านการตรวจสอบในโครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ ปี 2560 โดยกำหนดให้มีโครงการรองรับมาตรการพัฒนาคุณภาพชีวิตด้วยการบูรณาการโครงการต่างๆจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐเป็นไปอย่างมีเอกภาพโดยเป็นโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานต่างๆ อาทิ กระทรวงมหาดไทย กระทรวงแรงงาน กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

ต่อมาคณะรัฐมนตรีขยายเวลามาตรการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐระยะที่ 2 อีก 6 เดือนตั้งแต่เดือนมกราคม-มิถุนายน 2562 ภายใต้ชื่อ “มาตรการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ระยะที่ 2” และได้มีการเติมเงินรายเดือนเข้ากระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ในบัตรสวัสดิการแห่งรัฐสำหรับผู้เข้าร่วมมาตรการฯ จำนวน 4,145,397 ราย จำนวนเงิน 4,370 ล้านบาท โดยใช้จ่ายจากเงินกองทุนประชารัฐเพื่อเศรษฐกิจฐานราก (สำนักข่าวอินโฟเควสท์, 2562) สะท้อนให้เห็นว่า ที่ผ่านมา แม้ว่ามาตรการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐมีโครงการจากหน่วยงานต่างๆรองรับเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตและช่วยเหลือผู้มีรายได้น้อยให้หลุดพ้นจากความยากจนโดยยึดหลักแนวคิด “จะไม่แจกปลา จะสอนวิธีจับปลา ให้แก่ประชาชน” ก็ตาม แต่ได้ใช้เม็ดเงินจำนวนมาก อาทิ การฝึกอาชีพให้แก่ผู้มีรายได้น้อยในโครงการเพื่อเพิ่มศักยภาพผู้มีรายได้น้อยที่ลงทะเบียนสวัสดิการแห่งรัฐ จำนวน 625,120 คน ใช้เงินงบประมาณ 2,068 ล้านบาท (น.รินี เรืองหนู, 2561) และดูเหมือนว่าผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐยังรอรับเงินสนับสนุนจากโครงการของรัฐซึ่งเป็นเงินที่มาจากภาษีของประชาชนทั่วประเทศ



### แนวคิดการพึ่งตนเอง (Self – reliance) กับมาตรการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ

แนวคิดการพึ่งตนเอง คือ การมีความสามารถในการกำหนดชีวิตตนเองและช่วยเหลือตนเองให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ดังนั้น แนวคิดการพึ่งตนเองจึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งในฐานะทำให้เกิดการขับเคลื่อนไปสู่การมีชีวิตที่ดีกว่า (Fonchingong, C., & Fonjong. L., 2002, pp. 84) ทั้งนี้ แนวคิดการพึ่งตนเองมีความสัมพันธ์กับแนวคิดการช่วยเหลือตนเองและการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน (อินธิรา ครองศิริ, 2557,น.82) จึงกล่าวได้ว่า การพึ่งตนเองเป็นส่วนเริ่มต้นของการพัฒนาเศรษฐกิจพอเพียง

หากทุกคนสามารถดูแลตัวเอง และครอบครัวจะเป็นการพึ่งตนเองได้ทางเศรษฐกิจและดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างยั่งยืน (Krungsri Guru, ม.ป.ป.) เพราะการพึ่งตนเอง คือ การพัฒนาที่ยั่งยืน (พระครูวิบูล สีสพรต (สมหมาย อาสโภ/ โนน้อย) และพระมหามิตร ฐิตปญโญ, 2562, น.174)

แต่เมื่อพิจารณาโครงการรองรับมาตรการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐจำแนก 4 มิติดังกล่าว ปรากฏว่า เป็นโครงการที่หน่วยงานต่างๆได้ดำเนินการอยู่แล้วเพียงแต่นำโครงการมาระบุไว้ในแต่ละมิติ ทำให้เป็นโครงการที่ต่างคนต่างวางแผน ต่างคนต่างส่งเสริมและต่างคนต่างทำซึ่งจากการประเมินผลดำเนินงานของโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐตั้งแต่เดือนตุลาคม 2560–มิถุนายน 2562 (ปิดโครงการ) (“คลังพอใจบัตรสวัสดิการทำล้านคนพ้นยากจน,” 2562) พบว่า วงเงินงบประมาณรวม 1.2 แสนล้านบาทโดยมีจำนวนผู้ลงทะเบียนรวมทั้งสิ้น 14.6 ล้านคน (มีการลงทะเบียนรอบแรกเดือนตุลาคม 2560 และรอบที่สองเดือนมกราคม 2561) ช่วยให้ผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐที่พ้นความยากจน (รายได้พ้นเส้นความยากจนเท่ากับ 30,000 บาท/ปี) จำนวน 1.56 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 10.7 และยังมีจำนวนคนจนคงเหลือ 13.04 ล้านคน สะท้อนให้เห็นว่า ส่วนใหญ่ผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐยังไม่สามารถพึ่งตนเองได้ จึงอาจกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า การพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐยังไม่บรรลุการพัฒนาประเทศตามแนวทางการพัฒนาที่ยั่งยืน

### แนวทางการกำหนดโครงการรองรับมาตรการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐเชื่อมโยงกับแนวคิดการพึ่งตนเองและทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow 's Hierarchy of Needs)

1. ควรเชื่อมโยงกับแนวคิดการพึ่งตนเองโดยทำตามลำดับขั้นในการสร้างพื้นฐาน คือ ความมีกินมีใช้ของประชาชนส่วนใหญ่ให้ได้ก่อน คือ การพึ่งตนเองได้ทางเศรษฐกิจโดยให้ผู้มีรายได้น้อยทุกคนสามารถดูแลตัวเองและครอบครัวเพื่อดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างยั่งยืนตามเศรษฐกิจพอเพียงในแนวพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช รัชกาลที่ 9 อันเป็นรากฐานของการพึ่งตนเองทั้งระดับครอบครัว ระดับชุมชนและระดับสังคมโดยรวม (เสรี พงศ์พิศ,ม.ป.ป.) ดังพระบรมราโชวาทในพิธีพระราชทานปริญญาบัตรของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เมื่อวันที่ 19 กรกฎาคม 2517 ว่า “การพัฒนาประเทศนั้นจำเป็นต้องทำตามลำดับขั้นเริ่มด้วยการสร้างพื้นฐาน คือ ความมีกินมีใช้ของประชาชนก่อนด้วยวิธีการที่ประหยัดระมัดระวัง แต่ถูกต้องตามหลักวิชาการ เมื่อได้พื้นฐานเกิดขึ้นมั่นคงพอควรแล้ว จึงค่อยสร้างเสริมความเจริญขั้นสูงขึ้นไป...”(สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2560) ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ ได้แก่ ขั้นที่1 ความต้องการทางสรีระ (Physiological Needs) เป็นความต้องการพื้นฐานของร่างกายซึ่งจำเป็นในการดำรงชีวิต เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ และเสื้อผ้า เป็นต้น ความต้องการนี้เริ่มตั้งแต่วัยทารกกระทั่งถึงวัยชรา ถ้าความต้องการในขั้นแรกนี้ไม่ได้รับการ

บำบัด ความต้องการขั้นต่อไปก็จะไม่เกิดขึ้น และขั้นที่ 2 ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความต้องการความมั่นคงปลอดภัยทั้งด้านร่างกายและจิตใจ อาทิ มีอาชีพที่มั่นคง มีการยอมรับหรือ सम्พันธ์ (ครูประถมตอทคอท (นามแฝง), 2560) ดังนั้น การกำหนดโครงการรองรับมาตรการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐจึงควรเน้นเพิ่มรายได้เพื่อพึ่งตนเองได้ทางเศรษฐกิจให้ได้ก่อน แล้วจึงสร้างความมั่นคงปลอดภัยทั้งด้านร่างกายและจิตใจต่อไป

2. ควรกำหนดโครงการเชื่อมโยงกับกลุ่มผู้มีรายได้น้อยกลุ่มอื่นเพื่อให้เกิดทั้งการช่วยเหลือตนเอง (Self-help) การมีส่วนร่วม (Participation) และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน (Mutual-help) ในลักษณะ “ร่วมด้วยช่วยกันแบบเพื่อนช่วยเพื่อน” จึงจะเป็นการบูรณาการเพื่อพัฒนาผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐอันจะนำไปสู่การสร้างงาน สร้างรายได้และแก้ปัญหาความยากจนได้

3. ควรนางานวิจัยเกี่ยวกับผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐมาประยุกต์ใช้ในการกำหนดโครงการรองรับมาตรการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการและสามารถนำไปสู่การแก้ปัญหาความยากจนได้อย่างเป็นรูปธรรม

### ตัวอย่างโครงการรองรับมาตรการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐสำหรับกลุ่มผู้ขับขี่มอเตอร์ไซด์รับจ้างในเขตกรุงเทพมหานคร

เนื่องจากบัตรสวัสดิการแห่งรัฐเริ่มดำเนินการในเดือนตุลาคม 2560 จึงมีจำนวนงานวิจัยไม่มากนัก แต่มีงานวิจัยที่นำเสนอโครงการรองรับมาตรการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐสอดคล้องกับแนวทางการกำหนดโครงการรองรับมาตรการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐโดยเชื่อมโยงแนวคิดการพึ่งตนเองและทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (ภาพที่ 1) คือ งานวิจัยของดารณี คล้ายเครือ, กุลนิษฐ์ ศักดิ์จิรพาพงษ์, และฉายวรรณ ขวัญทอง (2562) ศึกษาวิจัยเรื่องแนวทางการจัดจำหน่ายข้าวสารบรรจุถุงตราเอไรซ์ (A-Rice) ในรูปแบบบริการส่งถึงบ้านในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครด้วยเครือข่ายผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ผลการศึกษา พบว่า

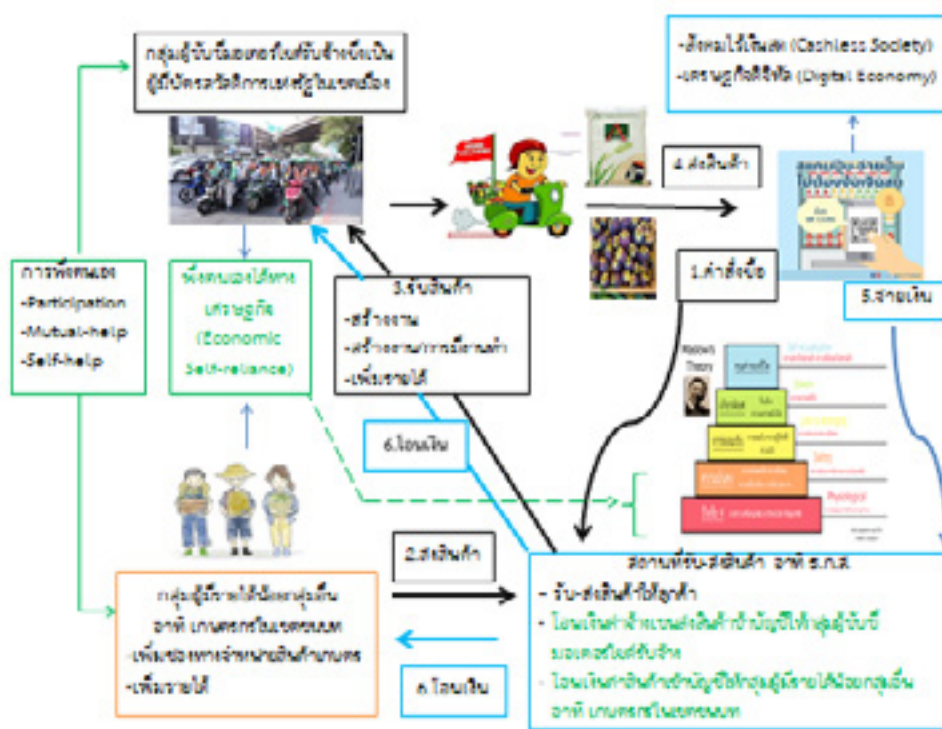
1. กลุ่มผู้ขับขี่มอเตอร์ไซด์รับจ้างเป็นผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐมีความสนใจที่จะเข้าร่วมในโครงการจัดจำหน่ายข้าวสารบรรจุถุงตราเอไรซ์ในรูปแบบบริการส่งถึงบ้าน (Delivery Service) เนื่องจากเห็นว่า โครงการดังกล่าวสามารถทำได้ทันทีและสามารถเชื่อมโยงกับอาชีพเดิม (อาชีพหลัก) ของกลุ่มผู้ขับขี่มอเตอร์ไซด์รับจ้างที่มีความเชี่ยวชาญและมีประสบการณ์ในการรับจ้าง อีกทั้งยังรู้จักเส้นทางในเขตกรุงเทพมหานครเป็นอย่างดี แสดงให้เห็นว่า โครงการดังกล่าวตรงกับความต้องการของกลุ่มผู้ขับขี่มอเตอร์ไซด์รับจ้างผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐโดยเฉพาะอย่างยิ่งตอบโจทย์การเพิ่มรายได้และไม่ต้องการมีการฝึกแรงงานหรืออบรมซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ในขั้นที่ 1 ความต้องการทางสรีระ เป็นความต้องการพื้นฐานของร่างกายซึ่งจำเป็นในการดำรงชีวิต เช่น ความต้องการอาหาร น้ำและเสื้อผ้า เป็นต้น

2. โครงการดังกล่าวเชื่อมโยงให้เกิดการช่วยเหลือระหว่างกลุ่มผู้มีรายได้น้อยที่อยู่ในเขตเมืองและกลุ่มผู้มีรายได้น้อยกลุ่มอื่น อาทิ เกษตรกรส่วนใหญ่เป็นผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐที่อาศัยในเขตชนบทในลักษณะ “ร่วมด้วยช่วยกันแบบเพื่อนช่วยเพื่อน” ซึ่งเป็นการเพิ่มช่องทางการจำหน่ายและช่วยกระจายผลิตภัณฑ์สินค้าเกษตรของเกษตรกรในลักษณะบริการส่งถึงบ้าน เช่น ข้าวสารบรรจุถุง ผลไม้และสินค้าเกษตรอื่นๆ เป็นต้น จะเห็นได้ว่า โครงการดังกล่าวทำให้เกิดทั้งการช่วยเหลือตนเอง การมีส่วนร่วมและช่วยเหลือซึ่งกันและกันอันนำไปสู่การสร้างงาน สร้างรายได้และพึ่งตนเองได้ทางเศรษฐกิจ



3. การจ่ายค่ารับจ้างส่งสินค้าให้กลุ่มผู้ขับขี่มอเตอร์ไซด์รับจ้างกำหนดให้โอนจ่ายเงินเข้าบัญชีเงินฝากของกลุ่มผู้ขับขี่มอเตอร์ไซด์รับจ้าง ทำให้เกิดการสร้างวินัยออมเงินในแต่ละครอบครัวของกลุ่ม ผู้ขับขี่มอเตอร์ไซด์รับจ้างได้อีกทางหนึ่งและยังเป็นการตอบสนองความต้องการความปลอดภัยและความอุ่นใจของชีวิตในด้านความเป็นอยู่ที่ดีในระยะยาวซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ในขั้นที่ 2 ความต้องการความมั่นคงปลอดภัยเป็นความต้องการความมั่นคงปลอดภัยทั้งด้านร่างกายและจิตใจ เช่น มีอาชีพที่มั่นคงและมีการออมทรัพย์หรือสะสมทรัพย์ เป็นต้น

4. โครงการดังกล่าวกำหนดให้รับชำระค่าสินค้าผ่านระบบมาตรฐาน QR Code ของธนาคาร ทำให้ไม่ต้องใช้เงินสดซึ่งอำนวยความสะดวกรวดเร็วให้ผู้บริโภคในเขตเมืองที่มีความคุ้นเคยกับบริการขนส่งทันใจทางธุรกิจสำหรับผู้ไร้เวลาข้อปึงนับเป็นโมเดลทางธุรกิจแนวใหม่ อาทิ การขนส่งอาหารและสิ่งของที่บริการเก็บเงินปลายทาง อีกทั้งยังตอบโจทย์เรื่องสังคมไร้เงินสด (Cashless Society) ตามนโยบายของธนาคารแห่งประเทศไทยและนโยบายเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) ของรัฐบาล คือ การส่งเสริมและผลักดันระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์



ภาพที่ 1 ความเชื่อมโยงมาตรการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐตามแนวคิดการพึ่งตนเองและทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์

**บทสรุป**

แม้ว่ามาตรการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐมีโครงการรองรับมาตรการพัฒนาคุณภาพชีวิตเพื่อช่วยเหลือผู้มีรายได้น้อยหรือคนยากจนจากหน่วยงานต่างๆแล้วก็ตาม แต่ที่ผ่านมา ช่วยให้ผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐพ้นความยากจน (รายได้พ้นเส้นความยากจนเท่ากับ 30,000 บาท/ปี) ได้เพียงร้อยละ 10.7 เท่านั้นซึ่งถือว่ามียังมีจำนวนมากเมื่อเทียบกับการใช้เม็ดเงินจำนวนมาก สะท้อนให้เห็นว่า ส่วน

ใหญ่ผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐยังไม่สามารถพึ่งตนเองได้

ดังนั้น หากมาตรการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐจะดำเนินการต่อหรือไปต่อจึงควร ทบทวนโครงการรองรับมาตรการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐโดยแนวทางการกำหนด โครงการรองรับมาตรการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐควรเชื่อมโยงกับแนวคิดการพึ่งตนเอง และทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์เน้นช่วยเหลือตนเอง การมีส่วนร่วม และช่วยเหลือซึ่งกัน และกันเพื่อให้สามารถดูแลตัวเอง และครอบครัวซึ่งเป็นการพึ่งตนเองได้ทางเศรษฐกิจและดำรงชีวิตอยู่ได้ อย่างยั่งยืน

### เอกสารอ้างอิง

- ครูประณตดอกทอท (นามแฝง). (2560, 25 ธันวาคม). *จิตวิทยาการศึกษา : ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์*. สืบค้นจาก <https://www.krupatom.com/มาสโลว์/330/จิตวิทยาการศึกษา/>
- คลังพอใจบัตรสวัสดิการทำล้านคนพ้นยากจน. (2562, 17 มกราคม). *โพสต์ทูเดย์*, สืบค้นจาก <https://www.posttoday.com/economy/news/577241>
- ดารณี คล้ายเครือ, กุลนิษฐ์ ศักดิ์จิรพาพงษ์, และฉายวรรณ ขวัญทอง. (2562). *แนวทางการจัดจำหน่ายข้าวสารบรรจุถุงตราเอไรซ์ (A-Rice) ในรูปแบบบริการส่งถึงบ้านในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครด้วยเครือข่ายผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ*. (รายงานการวิจัย). กรุงเทพฯ : สำนักกิจการนครหลวง ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร.
- น.รินี เรืองหนู. (2561, 18 มิถุนายน). *ฝีกอาชีพคนจน 6.25 แสนคน 4 เดือนได้ตามเป้า = ปาฏิหาริย์. มติชน*, สืบค้นจาก [https://www.matichon.co.th/newsroom-analysis/news\\_1003073](https://www.matichon.co.th/newsroom-analysis/news_1003073)
- เปิดมาตรการสวัสดิการแห่งรัฐเฟสสอง. (2561, 9 มกราคม). *คมชัดลึก*, สืบค้นจาก <http://www.komchadluek.net/news/scoop/308630>
- พระครูวิบูลสีลพรต (สมหมาย อาสโภ/โนนน้อย), และพระมหามิตร ฐิตปญโญ. (2562). *ศาสตร์พระราชากับการพึ่งตนเอง. วารสารวิชาการธรรมทรรคน*, 19 (4):165-175.
- มอเตอร์ไซค์หมั่นคันแห่เข้าวิน เขตจตุจักร-พัฒนา-ห้วยขวางแฉวันเต็มซอย. (2561, 6 กันยายน). *ไทยรัฐ*, สืบค้นจาก <https://www.thairath.co.th/content/1370173>
- มูลนิธิชัยพัฒนา. (ม.ป.ป.). *แนวคิดการพัฒนาเพื่อพึ่งตนเองของเกษตรกรอันเนื่องมาจากพระราชดำริ (Self Reliance)*. สืบค้นเมื่อ 10 มกราคม 2563, จาก [https://www.chaipat.or.th/site\\_content/item/283-self-reliance.html](https://www.chaipat.or.th/site_content/item/283-self-reliance.html)
- สำนักข่าวอินโฟเควสท์. (2562, 15 มกราคม). *กรม.อนุมัติมาตรการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐระยะ 2 พร้อมปรับปรุงเงื่อนไขการใช้เงินในบัตรฯ*. สืบค้นเมื่อ 10 มกราคม 2563, จาก <https://www.ryt9.com/s/iq03/2940698>
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2560). *ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงและการประยุกต์ใช้*. สืบค้นเมื่อ 10 มกราคม 2563, จาก <https://www.thairath.co.th/content/1370173>
- สำนักงานพัฒนาระบบข้อมูลข่าวสารสุขภาพ. (2561). *บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ "Inclusive Growth" จริ่งหรือ*. สืบค้นเมื่อ 16 พฤศจิกายน 2562, จาก [https://www.hiso.or.th/hiso/picture/reportHealth/ThaiHealth2018/thai2018\\_18.pdf](https://www.hiso.or.th/hiso/picture/reportHealth/ThaiHealth2018/thai2018_18.pdf)



- สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง. (2561). *มาตรการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ*. สืบค้นเมื่อ 10 มกราคม 2563, จาก <http://www2.fpo.go.th/FPO/modules/Content/getfile.php?contentfileID=14644>
- เสรี พงศ์พิศ. (ม.ป.ป.). *แปดสิบคำที่ควรรู้*. สืบค้นเมื่อ 10 มกราคม 2563, จาก <https://sites.google.com/site/archcommunitydevelopment/community-developement-vocabulary>
- อินธิรา ครองศิริ, (2557). การศึกษาตัวแบบการจัดการชุมชนพึ่งตนเองแบบยั่งยืน: กรณีศึกษาชุมชนกลุ่มชาติพันธุ์ของตำบลคลองพลู อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี. *วารสารการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน*, 21 (2): 74-101.
- Krungsri Guru, (ม.ป.ป.). *แนวคิดเศรษฐกิจพอเพียง ปรัชญาเศรษฐกิจที่ทำได้จริง*. สืบค้นเมื่อ 10 มกราคม 2563, จาก <https://www.krungsri.com/bank/th/plearn-plearn/practical-self-sufficient-economy-philosophy.html>
- Fonchingong, C., & Fonjong. L. (2002). The concept of self-reliance in community disruption initiatives in the cameroon grassfields. *Geo Journal*, 57 (1), 83-94.



## ปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานส่งอาหาร Food Panda จังหวัดยะลา Factors Affecting Food Panda Food Delivery Employees in Yala Province

ฮัสซัน บาโรฮะสะนอ<sup>1\*</sup> มะยูโซ๊ะ เจะลง<sup>1</sup> มะซากี้ สาและ<sup>1</sup>  
วัชระ ขาวสังข์<sup>1</sup> ภูตรา อาแล<sup>1</sup>

Hassan Barohsano<sup>1\*</sup> Mayusoh Chelong<sup>1</sup> Masakee Saleah<sup>1</sup>  
Watchara Khaosung<sup>1</sup> Putra Arelear<sup>1</sup>

### บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานส่งอาหาร Food Panda จังหวัดยะลา (2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่งอาหาร Food Panda จังหวัดยะลา (3) เพื่อศึกษาความสุขในการทำงานของพนักงาน Food Panda ในการจัดส่งสินค้า ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานส่งอาหาร Food Panda ในพื้นที่จังหวัดยะลา ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ชาย อายุระหว่าง 21 - 35 ปี มีระดับการศึกษาตั้งแต่มัธยมศึกษาปีที่ 6 - ปริญญาตรี มีระดับรายได้โดยเฉลี่ยอยู่ที่ 15,000 - 25,000 บาท การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐาน และวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis)

ผลการวิจัยพบว่าผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม 1) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 57.5 และเพศหญิง ร้อยละ 42.5 อายุ 20 - 25 ปี ร้อยละ 35.50 อายุ 26 - 30 ร้อยละ 33.60 อายุ 30 - 35 ร้อยละ 30.90 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 80.90 อนุปริญญา/ปวส. 11.80 ต่ำกว่า ปวส. 7.30 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 - 25,000 บาท ร้อยละ 41.80 รายได้ 15,000 - 19,999 บาท ร้อยละ 37.30 รายได้ 10,000 - 14,999 บาท ร้อยละ 20.90 ตามลำดับ 2) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยในการทำงานของพนักงานส่งอาหาร Food Panda จังหวัดยะลา พบว่า อายุการทำงาน ชั่วโมงการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ย 4.13 3) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านสังคมของพนักงานส่งอาหาร Food Panda จังหวัดยะลา พบว่า เหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด และความพึงพอใจของลูกค้า ทั้ง 2 ด้าน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.18

**คำสำคัญ :** พนักงาน, การปฏิบัติงาน, ประสิทธิภาพ

### Abstract

The objectives of this research are (1) to study the effectiveness of food Panda food delivery staff in Yala province (2) to study the relationship between work factors and work efficiency of Food Panda food delivery staff in Yala Province (3) To study the happiness of work of Food employees Panda in delivery Use questionnaires to collect data The samples

<sup>1</sup> คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

Faculty of Management Science Yala Rajabhat University

\* Email: 136145048@yru.ac.th Tell.0807155602



were Food Panda delivery personnel in Yala area. Most of the respondents are men between the ages of 21 - 35 years, having education levels from secondary education 6 - Bachelor's degree, with an average income of 15,000 - 25,000 baht. Data analysis uses software packages to analyze basic statistics. And multiple regression analysis

The results showed that the analysis of the personal factors of the respondents 1) The analysis of personal factors showed that Most of them are male 57.5% and female 42.5%, aged 20 - 25 years, 35.50%, aged 26 - 30% 33.60%, aged 30 - 35% 30.90%, have a bachelor's degree 80.90% Diploma / Diploma . 11.80 lower than high vocational certificate 7.30, average monthly income 20,000 - 25,000 baht 41.80 percent, income 15,000 - 19,999 baht 37.30 percent, income 10,000 - 14,999 baht 20.90 percent respectively 2) Results of the analysis of work factors Of food Panda food delivery staff in Yala province found that working hours, working hours Job satisfaction and relationships with people at work in all 4 areas were at a high level, averaging 4.13. 3) The results of the analysis of the social factors of the Food Panda food delivery staff in Yala province found that the events that cause strain And the satisfaction of the customers on both sides was at a high level, averaging 4.18.

**Keyword:** staff, operations, effectiveness

## บทนำ

ปัจจุบันองค์กรธุรกิจหลายแห่งได้มีการเปลี่ยนรูปแบบของธุรกิจให้ทันกับยุคสมัยและเทคโนโลยีที่เติบโตขึ้น ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจขนาดย่อม ไปถึงธุรกิจขนาดใหญ่เริ่มสร้างแนวคิด และกลยุทธ์ที่จะอยู่รอดในธุรกิจนั้นๆ จึงเกิดเป็นการแข่งขันธุรกิจการจัดส่งอาหารที่บริการส่งถึงที่(delivery) เพื่อดึงดูดลูกค้าให้เลือกใช้บริการธุรกิจของตนอย่างสม่ำเสมอ

นอกจากนี้ Food Panda ได้ขยายธุรกิจและสร้างมิตรภาพกับร้านอาหารใหม่ๆในการบริการในจังหวัดยะลา ซึ่งนั่นหมายถึงต้องมีพนักงานคอยบริการส่งอาหารตลอดเวลาทำการของ Food Panda คือ ตั้งแต่เวลา 08:00 น. ถึง 22:00 น. พนักงานต้องพร้อมตลอดเวลา มีการเข้าทำงานเป็นกะ และต้องสามารถเข้าได้ทุกกะ คุณสมบัติของลูกค้าที่ต้องพบ การทำงานที่ต่อเนื่องหลายชั่วโมง สภาพอากาศและสภาพจราจร ซึ่งทำให้พนักงานอาจเกิดความเครียด ความเหนื่อยล้าจากการทำงาน และบางครั้งอาจเกิดการแสดงออกที่ไม่เหมาะสมต่อเพื่อนพนักงานด้วยกัน และต่อลูกค้า อาจส่งผลต่อภาพลักษณ์การบริการของพนักงานคนอื่นและต่อองค์กรให้ดูแย่ลง ซึ่งจะส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและส่งผลต่อประสิทธิภาพของการทำงานนั้นอีกด้วย

ผู้วิจัยจึงให้ความสนใจในการศึกษาปัจจัยที่จะส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน Food Panda เพื่อที่จะเป็นประโยชน์และเป็นแนวทางต่อการยกระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงานส่งอาหาร Food Panda

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานส่งอาหาร Food Panda จังหวัดยะลา
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่งอาหาร Food Panda จังหวัดยะลา

### ประโยชน์ที่รับจากการวิจัย

1. ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานและหาแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน
2. ผลการวิจัยจะช่วยเป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของพนักงานส่งอาหาร Food Panda
3. ทำให้ทราบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงาน

### การทบทวนวรรณกรรม

อุสุมา ศักดิ์ไพศาล (2556) ได้ศึกษา 2 ปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา รายได้ ตำแหน่ง และอายุงาน และปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่ม ตัวอย่างที่เป็นพนักงานของบริษัท อินเทอร์เน็ต รีเลย์ดี แมเนจ เม้นท์ จำกัด และผลจากการเก็บข้อมูล พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกัน ไม่มีความแตกต่างกัน ด้านประสิทธิผลการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ แต่ปัจจัยส่วนบุคคลในด้านอื่นๆ ที่แตกต่างกัน ย่อมมีความแตกต่างกันด้านประสิทธิผลการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และพบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานด้านคุณภาพของงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.00 และคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยยังมีผลต่อประสิทธิผลการทำงานของ พนักงานทั้งด้านปริมาณงานและด้านความรวดเร็วในการทำงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากันคือ 0.00 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ณัฐติมา ลีนปราชาญา (2557) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลพฤติกรรมการ ทำงานของกลุ่มพนักงานในอุตสาหกรรมบริการโรงแรม เก็บข้อมูลจากพนักงานโรงแรมจำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล จากผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำความรู้สึกรักที่มีต่อ เพื่อนร่วมงานและความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลในพฤติกรรมการ ทำงานของพนักงานโรงแรม ซึ่งตัวแปรด้านความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลใน พฤติกรรมการทำงานมากกว่าตัวแปร ด้านอื่น ๆ

นลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์กรการบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.58 แรงจูงใจในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรบริหาร ส่วน จังหวัดชลบุรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ซึ่งมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก การทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน คือ โครงสร้าง และ ความสามารถ มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของบุคลากร อยู่ในระดับน้อย ( $R = .492$ ) และมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ บุคลากรองค์กรการบริหารส่วนจังหวัด ชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $F = 39.428$ ,

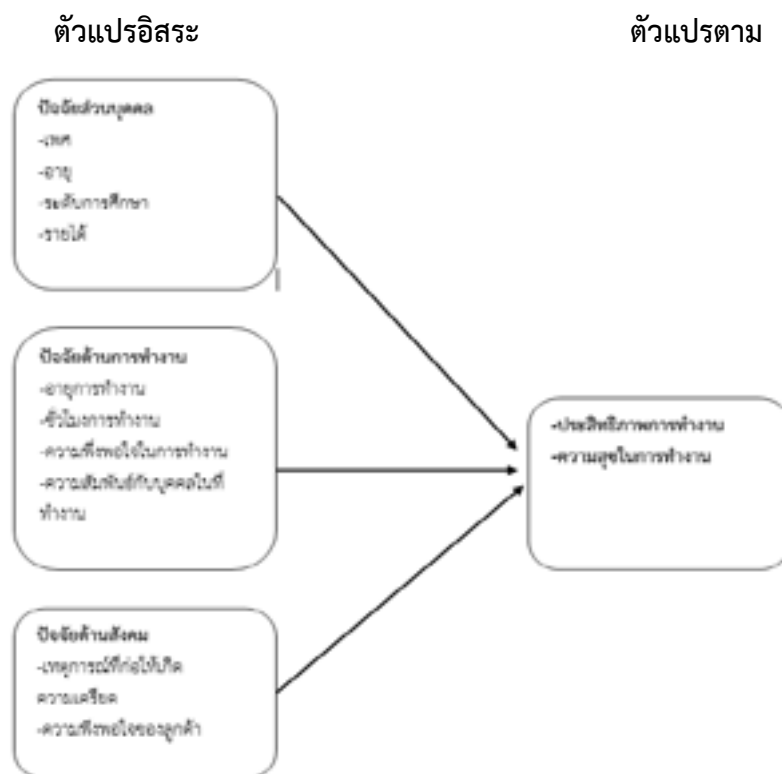


df = 2, Sig. = .000)

มารวย วิทยุยุทธนากุล (2560) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว จากการทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ Independent T-Test, One Way ANOVA, Pearson Correlation และ Multiple Linear Regression พบว่า 1) พนักงานที่มีระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงานที่โรงแรมปัจจุบัน แตกต่างกัน มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 2) เจตคติต่อการทำงาน ของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และ 3) คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ศุภานัน วัฒนวิจิตร (2552) ได้ศึกษา ความพึงพอใจในการใช้บริการ แอปพลิเคชัน Grab Food เพื่อบริการรับส่งอาหาร (Food Delivery) ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพฯ ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพฯ ที่มีเพศอายุ ระดับการศึกษา และรายได้ เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันทำให้ความพึงพอใจในการใช้บริการโดยรวมต่างกัน 2) ส่วนประสมทางการตลาดด้าน ต้นทุนของผู้บริโภค ด้านความสะดวกสบาย และด้านการสื่อสาร มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ แอปพลิเคชัน Grab Food เพื่อบริการรับส่งอาหาร (Food Delivery) ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขต กรุงเทพฯ 3) ส่วนประสมทางการตลาดด้านลูกค้า ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน Grab Food เพื่อบริการรับส่งอาหาร (Food Delivery) ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพฯ อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05

### กรอบแนวคิดในการวิจัย



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## วิธีดำเนินการวิจัย

### ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานส่งอาหาร Food Panda จังหวัดยะลา จำนวน 50 คน และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานส่งอาหาร Food Panda จังหวัดยะลา

กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของยามาเน่(Yamane. 1937, p.125 อ้างถึงในยุทธ ไทยวรรณ. 2552, น.79) ความคาดเคลื่อนที่ 0.05 ดังสูตรต่อไปนี้

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

โดย

$n$  = จำนวนของขนาดตัวอย่าง

$N$  = จำนวนรวมของประชากรทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษา

$e$  = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ กำหนดเท่ากับ 0.05

แทนค่า

$$n = \frac{50}{1+50(0.05)^2}$$

$$= 44.44$$

ดังนั้น จำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จึงเท่ากับ 44 คน

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นเพื่อศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานส่งอาหาร Food Panda จังหวัดยะลา โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

**ตอนที่ 1** เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ เป็นแบบสอบถามแบบมีคำตอบให้เลือกตอบ (Checklist)

**ตอนที่ 2** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการทำงาน

**ตอนที่ 3** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านสังคม

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยจากมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา จังหวัดยะลา เสนอไปยังบริษัท Food Panda Yala จำกัด เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูล แจกแบบสอบถาม และกำหนดวันเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ผู้วิจัยได้ประสานไปยังผู้จัดการบริษัท ในเรื่องกรณีศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานส่งอาหาร Food Panda จังหวัดยะลา โดยส่งแบบสอบถามไปเก็บข้อมูล ในช่วงเดือนธันวาคม 2562 กำหนดระยะเวลาในการตอบแลลสอบถามให้แล้วเสร็จ 3 วัน แล้วรับกลับมา

3. ตรวจสอบข้อมูลและตรวจความถูกต้องสมบูรณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วนตามที่ต้องการ และนำข้อมูลที่ได้อาวิเคราะห์ผลต่อไป



### การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลของงานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของ พนักงานส่งอาหาร Food Panda จังหวัดยะลา มาจากการเก็บข้อมูลพนักงานส่งอาหาร จากกลุ่ม ตัวอย่างจำนวน 44 คน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา หาค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และค่าส่วน เบี่ยงเบน และใช้สถิติเชิงอนุมาน ในการวิเคราะห์สถิติ

### อภิปรายผลและสรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 57.5 และเพศหญิง ร้อยละ 42.5 อายุ 20 – 25 ปี ร้อยละ 35.50 อายุ 26 – 30 ร้อยละ 33.60 อายุ 30 – 35 ร้อยละ 30.90 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 80.90 อนุปริญญา/ปวส. 11.80 ต่ำกว่า ปวส. 7.30 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 – 25,000 บาท ร้อยละ 41.80 รายได้ 15,000 – 19,999 บาท ร้อยละ 37.30 รายได้ 10,000 – 14,999 บาท ร้อยละ 20.90 ตามลำดับ

2) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยในการทำงานของพนักงานส่งอาหาร Food Panda จังหวัดยะลา พบว่า ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ย 4.13 เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า ความพึงพอใจในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 4.61 ชั่วโมงการทำงาน ค่าเฉลี่ย 4.37 ความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน ค่าเฉลี่ย 3.99 และอายุการทำงาน ค่าเฉลี่ย 3.56 ตามลำดับ

3) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านสังคมของพนักงานส่งอาหาร Food Panda จังหวัดยะลา พบว่า ทั้ง 2 ด้าน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.18 เมื่อพิจารณา แต่ละด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ เหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด ค่าเฉลี่ย 4.01 และความพึงพอใจของลูกค้า ค่าเฉลี่ย 4.35

4) จากการศึกษาปัจจัยในการทำงานส่งอาหาร Food Panda จังหวัดยะลา จากปัจจัยที่มีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสัมพันธ์ของพนักงาน Food Panda มากที่สุดคือ ความพึงพอใจในการทำงาน รองลงมาคือ ชั่วโมงการทำงาน ความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงานและอายุการทำงาน โดยอยู่ระดับความคิดเห็นมาก

### บทสรุป

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานส่งอาหาร Food Panda จังหวัด ยะลา นำมาสรุปได้ดังนี้

1) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยในการทำงานของพนักงานส่งอาหาร Food Panda จังหวัดยะลา พบว่า ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ย 4.13 และพบว่า ความพึงพอใจในการมีผลต่อการปฏิบัติงานมากที่สุดในหลายปัจจัย ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ มลथा พิทักษ์ (2554) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสังกัดมหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก

2) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านสังคมของพนักงานส่งอาหาร Food Panda จังหวัดยะลา พบว่า ทั้ง 2 ด้าน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.18 เมื่อพิจารณา แต่ละด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ เหตุการณ์ที่ก่อ

ให้เกิดความเครียด ค่าเฉลี่ย 4.01 ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สิริอร วิชชาวุธ (2548) ว่า สภาพแวดล้อมของการปฏิบัติงาน จะมีอิทธิพลทำให้ประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพได้พอๆ กับความรู้และความสามารถของพนักงาน

3) ความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก พนักงานได้รับการยอมรับ และการช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สมชาย เรืองวงษ์ (2552) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทิตาชิคอมเพรสเซอร์(ประเทศไทย)จำกัด พบว่า ด้านเพื่อนร่วมงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า ความเป็นมนุษย์ ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน ส่งผลให้เกิดความสำเร็จในการปฏิบัติงานร่วมกัน

### เอกสารอ้างอิง

- มลมา พิทักษ์. (2554) *ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน สังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.(วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจไม่ได้อภิสิทธิ์)*. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- สิริอร วิชชาวุธ.(2548). *จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น.(พิมพ์ครั้งที่ 1 )*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- สมชาย เรืองวงษ์.(2552). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทิตาชิคอมเพรสเซอร์(ประเทศไทย) จำกัด. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจไม่ได้อภิสิทธิ์)*. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- อุสุมา ศักดิ์ไพศาล(2556). *คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิผลในการ ปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อินเตอร์ เรย์ลตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจไม่ได้อภิสิทธิ์)*. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ณัฐติมา ลีนปราชาญา.(2557). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลพฤติกรรมการทำงานของกลุ่มพนักงานในอุตสาหกรรมบริการโรงแรม. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจไม่ได้อภิสิทธิ์)*. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- นลพรรณ บุญฤทธิ์. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจไม่ได้อภิสิทธิ์)*. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มารวย วิชายุทธนากุล. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจไม่ได้อภิสิทธิ์)*. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ศุภานัน วัฒนวิจิตร (2552) *ความพึงพอใจในการใช้บริการ แอปพลิเคชัน Grab Food เพื่อบริการรับส่งอาหาร (Food Delivery) ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพฯ.(วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจไม่ได้อภิสิทธิ์)*. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.







## การพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการชุมชนบางตาวาตามแนวเศรษฐกิจสร้างสรรค์ Potential development of Bang Tawa community entrepreneurs along the creative economy

ซูเฟียะห์ เจมะ<sup>1\*</sup> นูรฮายาตี กะมุติง<sup>1</sup> คอลิดะห์ ดิง<sup>1</sup> วัชระ ขาวสังข์<sup>1</sup> อุสนีย์ พรหมศรียา<sup>1</sup>  
Sufeeyah chema<sup>1\*</sup> Nurhayatee kamuding<sup>1</sup> kholidah ding<sup>1</sup> Watchara Khaosung<sup>1</sup>  
Usanee Promsriya<sup>1</sup>

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อเพิ่มองค์ความรู้ที่เกี่ยวกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์เชิงสร้างสรรค์ ของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนบางตาวา ตำบลบางตาวา อำเภอหนองจิก จังหวัดปัตตานี 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการ ชุมชนบางตาวา ตำบลบางตาวา อำเภอหนองจิก จังหวัดปัตตานี กลุ่มตัวอย่างเป็นกลุ่มวิสาหกิจชุมชนบางตาวา จำนวน 37คน (ชาย 17 คน หญิง 20 คน ) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ รูปแบบการสนทนาแบบสัมภาษณ์และการทำแบบสอบถามจากกลุ่มวิสาหกิจชุมชนบางตาวา ตำบลบางตาวา อำเภอหนองจิก จังหวัดปัตตานี ผลการวิจัย พบว่า ด้านกลุ่มวิสาหกิจชุมชนส่วนใหญ่มีการจัดตั้งกลุ่ม โดยการรวมตัวกันผลิตสินค้าประมงแปรรูป โดยมีแนวคิด คือ การนำวัตถุดิบภายในชุมชนที่เหลือจากการจำหน่ายมาแปรรูปเพิ่มมูลค่า เป็นการสร้างงาน สร้างรายได้ให้กับคนในชุมชน และด้านศักยภาพและปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ คือ การมีส่วนร่วมของสมาชิกภายในกลุ่ม มีกฎระเบียบ แบ่งบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างชัดเจน อีกทั้งมีผู้นำที่มีความรู้ ความสามารถในการบริหารและเป็นที่รับการยอมรับจากคนในชุมชน และส่งผลให้กลุ่มวิสาหกิจชุมชนประสบความสำเร็จในการดำเนินงานของกลุ่ม แต่ยั้งขาด ความรู้ ความเข้าใจในการพัฒนาผลิตภัณฑ์เชิงสร้างสรรค์

**คำสำคัญ:**การพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการชุมชน, ผู้ประกอบการชุมชน, เศรษฐกิจสร้างสรรค์ **Abstract**

The purpose of this research was 1) to increase knowledge related to creative product development. Of Bang Tawa Community Enterprise Group, Bang Tawa Subdistrict, Nong Chik District, Pattani Province and 2) To study factors affecting the management success of Bang Tawa community entrepreneurs, Bang Tawa Subdistrict, Nong Chik District, Pattani Province. The sample group was the Bang Tawa community enterprise group. 37 community enterprises of Bangtawa Community (17 males, 20 females). The instrument used in this study was a dialogue style. Interviews and questionnaires were conducted from Bang Tawa Community Enterprise Group, Bang Tawa Subdistrict, Nong Chik District, Pattani Province. The results of the study revealed that most community enterprise groups have established By combining to produce processed fishery products with the idea of using raw materials in the community left over from processing to increase value Is job creation

<sup>1</sup> คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา  
anagement branch Faculty of Management Science YalaRajabhat University  
\* Email: 136145015@yru.ac.th



Generate income for people in the community. And the potential and factors that affect Success is the participation of members within the group, rules and regulations, clearly divided roles, duties and responsibilities. There are leaders who are knowledgeable. Ability to manage and be accepted by people in the community And resulting in the community enterprise group being successful in the operation of the group but still lacking knowledge and understanding in the development of creative products

**Keywords:** Potential Development for Community Entrepreneurs, Community Entrepreneurs, Creative Economy

## บทนำ

การพัฒนาเศรษฐกิจระดับฐานราก ถือเป็นนโยบายสำคัญของประเทศไทย เพื่อกระจายความเจริญสู่ระดับท้องถิ่น ผ่านการสนับสนุน โครงการตามนโยบายต่างๆ กลุ่มวิสาหกิจชุมชน ถือเป็นหนึ่งในนโยบายสำคัญของหลายรัฐบาลเพื่อสนับสนุนเศรษฐกิจในระดับชุมชน ซึ่งเป็นพื้นฐานของการพัฒนา เศรษฐกิจชุมชน ที่ชุมชนเป็นเจ้าของ เพื่อจัดการทุนของชุมชน อย่างสร้างสรรค์ เช่นทุนที่เป็นทรัพยากรธรรมชาติ ทุนที่เป็นผลผลิต ทุนความรู้ ภูมิปัญญา ทักษะต่างๆ วัฒนธรรม ทุนทางสังคม เพื่อการพึ่งพาตนเอง ครอบครัว และชุมชน ทุน ชุมชนบางตาว่า ตำบลบางตาว่า อำเภอหนองจิก จังหวัดปัตตานี เป็นชุมชนหนึ่งที่มีการ จัดตั้งวิสาหกิจของตนเอง และจนสามารถผลิต อาหารแปรรูปทางทะเล เช่น ปลาเกลือเค็มเป็นของขึ้นชื่อของชุมชนบางตาว่า ตำบลบางตาว่า อำเภอหนองจิก จังหวัดปัตตานี อาหารทะเลแปรรูปของชุมชนบางตาว่า สินค้าแปรรูปของชุมชนบางตาว่ายังคงเป็นรูปแบบเดิม ไม่มีการเปลี่ยนแปลง ตั้งแต่เริ่มจัดตั้งกลุ่มวิสาหกิจชุมชนจนถึงปัจจุบัน แต่การบริหารจัดการผู้ประกอบการของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนบางตาว่าประสบความสำเร็จเป็นอย่างมากในการดำเนินงาน จากการได้ศึกษาหาข้อมูลเกี่ยวกับวิสาหกิจชุมชนในจังหวัดปัตตานี จำนวน10 ชุมชนในจังหวัดปัตตานีปัญหาที่เจอส่วนใหญ่ก็คือ กลุ่มวิสาหกิจชุมชนจัดตั้งได้ไม่ถึงปี สมาชิกหาย เงินทุนก็หาย พอรัฐบาลมีโครงการเกี่ยวกับวิสาหกิจชุมชน วิสาหกิจชุมชนก็จะมีขึ้นมาใหม่ มีได้ไม่ถึงปีก็หาย ก็จะวนเวียนอยู่แบบนี้กันส่วนมากไม่มีกลุ่มไหนที่ประสบความสำเร็จในการบริหารการจัดการผู้ประกอบการกลุ่มวิสาหกิจชุมชน หนึ่งในสิบกลุ่มที่ได้ทำการศึกษาข้อมูลนั้น ก็มีกลุ่มของชุมชนบางตาว่าที่ประสบความสำเร็จในการบริหารการจัดการผู้ประกอบการวิสาหกิจ แต่ยังคงขาดองค์ความรู้ด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์ ดังนั้นผู้วิจัยจึงให้ความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการชุมชนบางตาว่า ตำบลบางตาว่า อำเภอหนองจิก จังหวัดปัตตานี และพร้อมที่จะให้ความรู้ที่เกี่ยวกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์เชิงสร้างสรรค์ ของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนบางตาว่า ตำบลบางตาว่า อำเภอหนองจิก จังหวัดปัตตานี

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อเพิ่มองค์ความรู้ที่เกี่ยวกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์เชิงสร้างสรรค์ ของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนบางตาว่า ตำบลบางตาว่า อำเภอหนองจิก จังหวัดปัตตานี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ ในการบริหาร จัดการของผู้ประกอบการชุมชนบางตาว่า ตำบลบางตาว่า อำเภอหนองจิก จังหวัดปัตตานี

## ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ชุมชนผู้บางตาวามีรายได้เพิ่มขึ้นและตอบโจทย์ผู้บริโภคมากขึ้น มีกลุ่มเป้าหมายที่เพิ่มขึ้น และทำให้ผู้ประกอบการชุมชนบางตาวามีรายได้เพิ่มขึ้น
2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกอบกิจการวิสาหกิจชุมชนบางตาวา ตำบลบางตาวา อำเภอหนองจิก จังหวัดปัตตานี และสามารถนำองค์ความรู้ ปัจจัยที่ทำให้ชุมชนบางตาวา ประสบผลสำเร็จในการบริหารของผู้ประกอบการชุมชนบางตาวา มาปรับใช้กับกลุ่มวิสาหกิจ อื่นๆ ได้

## การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดความเป็นผู้ประกอบการผู้ประกอบการเป็นคนที่เปิดโอกาสให้นำวัตถุดิบที่มีอยู่ในตลาดและมีการจัดหาและนำวัตถุดิบชุมชนมาใช้ประโยชน์ให้ได้มากที่สุด(บุญทวารณ วิงวอน, 2555: 200)

แนวคิดวิสาหกิจชุมชนเป็นแนวคิดที่ต้องแปรรูปวัตถุดิบที่ได้ตามธรรมชาติหรือสร้างผลิตภัณฑ์โดยกลุ่มวิสาหกิจชุมชนโดยกลุ่มวิสาหกิจชุมชนและเครือข่ายของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนเพื่อการบริโภคและสร้างรายได้ให้แก่กลุ่มวิสาหกิจชุมชน โดยมีหลักการคิดคือการสร้างความหลากหลายของวัตถุดิบและผลิตภัณฑ์ให้กับกลุ่มวิสาหกิจชุมชนเพื่อสร้างรายได้ให้แก่ชุมชนและบริโภคเพื่อลดรายจ่ายภายในครอบครัวและมีความรับผิดชอบต่อสมาชิกและคนในชุมชน ไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวและไม่เอาเปรียบผู้บริโภค(เสรีพงศ์ พิศ, 2545)

แนวคิดเศรษฐกิจสร้างสรรค์กลุ่มผู้วิจัยสรุปได้ว่าเศรษฐกิจสร้างสรรค์หมายถึงการมีส่วนร่วมออกแบบแนวคิดของคนในกลุ่มในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจบนพื้นฐานของการใช้ความรู้ความคิดการศึกษา การสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และการใช้ภูมิปัญญาที่เชื่อมโยงกับรากฐานวัฒนธรรมท้องถิ่นและการค้นหาความรู้ทางสังคมและเทคโนโลยี/นวัตกรรมสมัยใหม่ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์และการเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์ในสภาวะการแข่งขันทางการตลาดปัจจุบันจึงเป็นสิ่งจำเป็น อย่างยิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่พ้นที่จะต้องมีการผลิตผลิตภัณฑ์ใหม่ๆออกสู่ตลาดเสมอเพราะความต้องการของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาจึงเป็นหน้าที่ของผู้ประกอบการชุมชนที่จะต้องพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ๆหรือปรับปรุง ผลิตภัณฑ์ที่มีอยู่เดิมให้ดีขึ้นอยู่ตลอดเวลา(พิบูล ทีปะปาล, 2547)

สุดาดวง เรืองรุจิระ (2538) กล่าวว่า ผลิตภัณฑ์ใหม่ หมายถึง ผลิตภัณฑ์ใดๆที่ กิจการนำเสนอต่อตลาด แล้วทำให้ตลาดมีโอกาสเลือกเพิ่มขึ้น ผลิตภัณฑ์ใหม่อาจเป็นผลิตภัณฑ์ที่ไม่ เคยผลิตมาก่อน เริ่มมีผู้ผลิตรายแรกของโลก จัดเป็นนวัตกรรม หรืออาจเป็นผลิตภัณฑ์ใหม่ของกิจการ เพิ่งนำออกมาวางจำหน่ายครั้งแรก หรืออาจดัดแปลง ปรับปรุงจากผลิตภัณฑ์เดิมที่เคยจำหน่ายอยู่ เดิม

กุลฉัตร ฉัตรกุล ณ อยุธยา (2553) กล่าวว่า การตลาดเชิงสร้างสรรค์ (Creative Marketing) ได้ปรับเปลี่ยนกระบวนการทางการผลิตใหม่เพื่อสร้างประเทศให้เป็นอุตสาหกรรม สร้างสรรค์ ผลักดันเปลี่ยนแปลงแนวคิดการตลาดให้สร้างสรรค์มากขึ้น โดยต้องคำนึงถึง Functional (ประโยชน์ผู้ใช้สอย) กับ Emotional (สุนทรียภาพทางอารมณ์) ไปพร้อมๆกัน

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน กล่าวว่า พัฒนา หมายถึง ทำให้เจริญ ซึ่งตรง กับภาษาอังกฤษว่า Development. แปลว่า.การเปลี่ยนแปลงทีละเล็กทีละน้อย.โดยผ่านลำดับขั้นตอน ต่างๆ ไปสู่ระดับที่สามารถขยายตัวขึ้น เติบโตขึ้น มีการปรับปรุงให้ดีขึ้น และเหมาะสมไปกว่าเดิม

ดิรก สารระวี (2539) กล่าวว่า ธุรกิจชุมชน ต้องเป็นธุรกิจมาจากความต้องการที่ แท้จริงของชุมชน



สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และวัฒนธรรมดั้งเดิม และประเพณีธุรกิจที่ดำเนินการต้องไม่มีผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมในชุมชน หรือทำให้ระบบนิเวศน์เสียสมดุล และเกิดผลกระทบต่อสุขภาพ ของประชาชน นอกจากนี้ การร่วมทุน และขยายสัดส่วนการลงทุนส่วนใหญ่เป็นของบุคคลในชุมชน หรือองค์การในชุมชน และสมาชิกที่ร่วมทุนมีอำนาจในการตัดสินใจในการบริหารจัดการ และจัดสรร ผลประโยชน์อย่างยุติธรรม

## วิธีดำเนินการวิจัย

### กลุ่มตัวอย่างและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างคือผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชนบางตาบ ตำบลบางตาบ อำเภอหนองจิก จังหวัดปัตตานี จำนวน 37 คน เป็นชาย 17 คน หญิง 20 คน ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ทุกคนที่เลือกจะเป็นผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชนบางตาบ ที่มีประสบการณ์มากกว่า 3 ปี

### ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้การทำการจดบันทึกทุกๆวันจันทร์ระยะเวลา 3 เดือน หรือ 12 วัน ทำการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างโดยใช้แบบสัมภาษณ์ ให้กลุ่มตัวอย่างเขียนหรือพูดเพื่อตอบแบบบรรยาย เหตุการณ์สำคัญ และการให้ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์เชิงสร้างสรรค์ ระยะเวลา 3 ชั่วโมงพร้อมกับ ถาม - ตอบ โดยใช้เวลา 3 ชั่วโมง

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการวิเคราะห์ข้อมูล จุดแข็ง จุดอ่อน ปัจจัยภายนอก และปัจจัยภายใน ซึ่งได้มาจากการสังเกต การสัมภาษณ์ การบรรยายเหตุการณ์สำคัญ และจากการถาม-ตอบ เพื่อหาข้อเท็จจริงในการบริหารจัดการ กลุ่มวิสาหกิจชุมชนให้ประสบผลสำเร็จ และแนวทางการพัฒนาผลิตภัณฑ์เชิงสร้างสรรค์

## อภิปรายผลและสรุปผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้ เพื่อเพิ่มองค์ความรู้ที่เกี่ยวกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์เชิงสร้างสรรค์ของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนบางตาบ ตำบลบางตาบ อำเภอหนองจิก จังหวัดปัตตานี ผลการวิจัย พบว่าหลังจากการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์ เชิงสร้างสรรค์ และวิธีการเพิ่มมูลค่าให้กับวัตถุดิบหรือแปรรูป และผู้ประกอบการได้นำมาปรับใช้กับผลิตภัณฑ์ของชุมชน ทำให้ สามารถตอบโจทย์กลุ่มเป้าหมายมากขึ้น และเพิ่มยอดขาย รายได้ให้กับผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชนได้ดี และมีหน่วยงานภาครัฐสนับสนุนวิสาหกิจชุมชน ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ ทำให้ผลิตภัณฑ์ต่อยอดจากเดิมมากยิ่งขึ้น โดยหน่วยงานให้การสนับสนุนทั้งด้านความรู้เงินทุนในการพัฒนาการศึกษาดูงานสอดคล้องกับ( ประสงค์ ลีลา2556):ศึกษาเรื่องพฤติกรรมเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน กรณีศึกษาผู้นำชุมชนในเขต อำเภอบางตาบจังหวัดปัตตานี พบว่า ผู้นำชุมชนได้รับการสนับสนุนจากองค์กรภายนอกชุมชน และมีความภูมิใจในตนเอง ที่สามารถทำให้ชุมชนมีรายได้เพิ่มขึ้น ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนบางตาบผลการวิจัยพบว่าความสำเร็จ ของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน 2กลุ่ม ได้แก่ปัจจัยภายในประกอบด้วยมีผู้นำกลุ่มที่มีความรู้ทักษะในการบริหารงานมีความสามารถและความชำนาญในการดำเนินงาน เป็นที่ยอมรับของคนในชุมชน และในกลุ่มวิสาหกิจชุมชนบางตาบ ปัจจัยภายนอก ประกอบด้วยหน่วยงานภาครัฐได้เข้ามามีส่วนร่วมและให้ความสำคัญกับกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ในการพัฒนาแปรรูปผลิตภัณฑ์และสนับสนุน ช่องทางการจัดจำหน่าย โดยการหาสถานที่จัดจำหน่าย การจัดอบรมพัฒนาความรู้ และให้คำแนะนำแก่สมาชิกกลุ่มวิสาหกิจชุมชน

ปัญหาของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ผลการวิจัยพบว่าปัญหาของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนบางตาวาตำบลบางตาวา อำเภอนงจิกจังหวัดปัตตานี แบ่งได้ 2 ปัจจัยได้แก่ปัจจัย ปัจจัยภายใน ปัญหาที่สำคัญของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนบางตาวาตำบลบางตาวา อำเภอนงจิกจังหวัดปัตตานี ได้แก่เมื่อผลิตสินค้าจำนวนมากๆวัตถุดิบในพื้นที่ไม่เพียงพอ ต่อความต้องการของผู้บริโภคและปัญหาด้านการกระจายสินค้า กลุ่มวิสาหกิจชุมชนบางตาวาไม่มีช่องทางในการจัดจำหน่ายที่หลากหลายและมากพอ ปัจจัยภายนอก ปัญหาด้านเศรษฐกิจเนื่องจากสถานะเศรษฐกิจถดถอย การใช้จ่ายของผู้บริโภค เริ่มลดลงส่งผลต่อยอดขายของผลิตภัณฑ์ ผลการวิจัยทำให้ผู้วิจัยทราบถึงการดำเนินงานของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนบางตาวาตำบลบางตาวาอำเภอนงจิกจังหวัดปัตตานี ว่าผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์ และให้ความร่วมมือของคนในชุมชน จึงเกิดการพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการชุมชนบางตาวาตามแนวคิดเศรษฐกิจสร้างสรรค์ ที่ยั่งยืน และมีประสิทธิภาพมากขึ้น ข้อเสนอแนะ 1) ผลิตภัณฑ์ทุกชิ้นต้องมีประสิทธิภาพหรือมีมาตรฐานเดียวกัน 2) รักษาฐานลูกค้าให้ได้มากที่สุด 3) ปรับเปลี่ยนบรรจุภัณฑ์ให้แปลกใหม่อยู่เสมอ 4) ผู้ประกอบการต้องใส่ใจกระบวนการผลิตให้ถูกต้องและใส่ใจเรื่องความสะอาดอยู่เสมอ

### บทสรุป

ก่อนให้การอบรมจากการที่ได้ลงพื้นที่ศึกษาดูงาน และได้พูดคุยสอบถามจากผู้ประกอบการกลุ่มวิสาหกิจชุมชน บางตาวา ตำบลบางตาวาอำเภอนงจิกจังหวัดปัตตานี พบว่ากระบวนการผลิตผลิตภัณฑ์ของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนไม่ค่อยถูกหลักตามสาธารณสุขกำหนดบรรจุภัณฑ์ที่ใช้ยังคงแบบเดิมไม่มีการพัฒนาจากเดิมวิธีการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์มีแค่ช่องทางเดียวและการแปรรูปยังไม่หลากหลายพอที่จะดึงดูดผู้บริโภคผู้ประกอบการยังไม่เห็นถึงความสำคัญ ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ของชุมชนหลังการได้รับการอบรมได้ลงพื้นที่อีกครั้งพบว่าผู้ประกอบการมีการพัฒนาตัวเองและให้ความสำคัญกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์แปรรูปของวิสาหกิจชุมชน มากขึ้นและมีการพัฒนา รูปแบบบรรจุภัณฑ์ที่มีรูปแบบที่ทันสมัยขึ้นความรู้ความเข้าใจต่อสุขอนามัยของสินค้ามากขึ้นความรู้ในการบริหารวิสาหกิจก็อยู่ในระดับมากปัญหาของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนผลการวิจัยพบว่าปัญหา ที่สำคัญของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนบางตาวาตำบลบางตาวาอำเภอนงจิกจังหวัดปัตตานีได้แก่ปัญหาด้านการกระจายสินค้ากลุ่มวิสาหกิจชุมชนบางตาวาไม่มีช่องทางในการจัดจำหน่ายที่หลากหลาย และมากพอปัจจัยภายนอกปัญหาด้านเศรษฐกิจเนื่องจากสถานะเศรษฐกิจถดถอย การใช้จ่ายของผู้บริโภคเริ่มลดลงส่งผลต่อยอดขายของผลิตภัณฑ์การพัฒนา และปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกอบกิจการวิสาหกิจชุมชนบางตาวาตำบลบางตาวาอำเภอนงจิก จังหวัดปัตตานีทำให้ผู้วิจัยทราบถึงการดำเนินงานของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนบางตาวาตำบลบางตาวา อำเภอนงจิกจังหวัดปัตตานี จุดแข็งของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนคือการให้ความร่วมมือของคนในชุมชน และการสามัคคีของคนในชุมชน

### เอกสารอ้างอิง

เกษมาพร พวงประยงค์และนพพร จันทรนำชู.(2556). แนวทางการพัฒนาวิสาหกิจชุมชนกลุ่มการแปรรูป และผลิตภัณฑ์จังหวัดสมุทรสงคราม. *วารสารศิลปการศึกษาศาสตร์วิจัย*, 5(1), 108 – 120.  
สืบค้นจาก <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/suedureasearchjournal/article/view/28439/24453>



- คณิตา ไกรสันติ และรัสมนต์ คำศรี. (2559, มิถุนายน). *แนวทางการพัฒนาศักยภาพกลุ่มวิสาหกิจชุมชนสุชาวดี ตำบลปริก อำเภอสะเตา จังหวัดสงขลา*. การประชุมมหาดใหญ่วิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 7 วันที่ 23 มิถุนายน 2559, มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
- จิระนุช ชาญณรงค์กุล. (2558). *การพัฒนาวิสาหกิจชุมชนต้นแบบ*. สืบค้นเมื่อ 12 กันยายน 2561, จาก [https://ssnet.doae.go.th/wp-content/uploads/2015/10/01\\_QR-code-การพัฒนาวิสาหกิจชุมชนต้นแบบ.pdf](https://ssnet.doae.go.th/wp-content/uploads/2015/10/01_QR-code-การพัฒนาวิสาหกิจชุมชนต้นแบบ.pdf)
- นินระดา โคตรศรีวงศ์ สถาพร มงคลศรีสวัสดิ์. (2559). การพัฒนาวิสาหกิจชุมชนสู่ความสำเร็จ กรณีศึกษา กลุ่มทอผ้าไหมบ้านห้วยหลิม ตำบลมะบ้า อำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด. *วารสารวิชาการ Veridian E –Journal มหาวิทยาลัยศิลปากร ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ*, 9(3), 1632-1645. สืบค้นจาก <https://he02.tci-thaijo.org/index.php/Veridian-E-Journal/article/view/84744/67491>
- สัจจา บรรจงศิริ, บุญญฤทธิ์ มุ่งจงกลาง และปาลีรัตน์ การดี. (2554). การพัฒนาวิสาหกิจชุมชนตามแนวเศรษฐกิจพอเพียง. *วารสารอิเล็กทรอนิกส์การเรียนรู้ทางไกลเชิงนวัตกรรม (e-JODIL)*, 1(15), 178-197. สืบค้นจาก [https://e-jodil.stou.ac.th/filejodi/1\\_15\\_166.pdf](https://e-jodil.stou.ac.th/filejodi/1_15_166.pdf)

## บริการผู้สูงอายุและแนวทางการพัฒนานวัตกรรมบริการของสถานบริการ ดูแลระยะยาวในเขตกรุงเทพมหานคร

Services for elderly and guidelines to develop service innovation of institutional  
long-term care in Bangkok

จิระพงศ์ เรืองกุล<sup>1\*</sup>

Jirapong Ruanggoon<sup>1\*</sup>

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ ได้แก่ 1) เพื่อศึกษารูปแบบบริการผู้สูงอายุของสถานบริการดูแลระยะยาวในเขตกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาองค์ประกอบของขีดความสามารถนวัตกรรมบริการของสถานประกอบการสถานบริการดูแลระยะยาวในเขตกรุงเทพมหานคร และ 3) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนานวัตกรรมบริการสำหรับผู้ประกอบการสถานบริการดูแลระยะยาวในเขตกรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัยได้ทำการวิจัยเอกสาร และการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลเอกสารจากสถานบริการดูแลระยะยาวในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเลือกกรณีศึกษาโรงพยาบาลผู้สูงอายุกล้วยน้ำไท 2 เดอะซีเนียร์ ศูนย์โกลด์เ็นไลฟ์ เนอร์สซิงโฮม และ ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค ส่วนการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรคือ สถานบริการดูแลระยะยาวในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 161 แห่ง ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย เก็บรวบรวมข้อมูลมาได้ทั้งสิ้น 145 ตัวอย่าง ระยะเวลาระหว่างเดือนมกราคม - มิถุนายน พ.ศ. 2561 วิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน

ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบบริการของสถานบริการดูแลระยะยาวในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยสถานดูแลระยะยาวในโรงพยาบาล สถานบริการให้ความช่วยเหลือในการดำรงชีวิต สถานบริบาล และบ้านพักคนชรา โดยมีลักษณะบริการที่ครอบคลุมด้านร่างกาย จิตใจ สังคม และเศรษฐกิจ ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน พบว่า ขีดความสามารถขององค์การ ขีดความสามารถทางการตลาด และขีดความสามารถทางทรัพยากรมนุษย์ เป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการเสริมสร้างนวัตกรรมบริการ โมเดลการวิจัยที่พัฒนาขึ้นนั้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ( $\chi^2 = 16.10$ ,  $df = 12$ ,  $P\text{-value} = 0.187$ ,  $\chi^2/df = 1.341$ ,  $CFI = 0.99$ ,  $IFI = 0.99$ ,  $GFI = 0.98$ ,  $AGFI = 0.91$ ,  $RMSEA = 0.049$ ,  $SRMR = 0.011$ ) แนวทางการพัฒนานวัตกรรมบริการสำหรับผู้ประกอบการสถานบริการดูแลระยะยาวในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ การให้บริการผู้สูงอายุของสถานบริการดูแลระยะยาวในลักษณะการดูแลแบบองค์รวม โดยจำเป็นต้องอาศัยการยกระดับขีดความสามารถขององค์การ ขีดความสามารถทางการตลาด และขีดความสามารถทางทรัพยากร

**คำสำคัญ:** นวัตกรรมบริการ, บริการผู้สูงอายุ, สถานบริการดูแลระยะยาว

<sup>1</sup> คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

Faculty of Management Science, Dhonburi Rajabhat University

\* Email: jirapong.r@dru.ac.th



## Abstract

This research had 3 objectives: 1) to study the pattern of institutional long-term care in Bangkok 2) to study the components of service innovation capability of institutional long-term care in Bangkok, and 3) to study innovative solutions for entrepreneurs' institutional long-term care in Bangkok. The researchers conducted document research and quantitative research. Kluaynamthai 2 Hospital, The Senior, Golden Life Center Nursing Home and Social Development Center for Elderly People at Baan Bangkae were used in document research. Population in quantitative research was 161 long-term institutional care in Bangkok. The researcher used simple random sampling, 145 samples were collected between January - June 2018. Content analysis and confirmatory factor analysis were used to data analysis.

The results showed that the patterns of institutional long-term care in Bangkok include long-term care facilities in the hospital, life support facilities, nursing homes and retirement home. It has a comprehensive range of physical, mental, social and economic services. Organization capabilities, marketing capabilities, and human resources a capability was component of service innovation capabilities. The research model developed is consistent with the empirical data ( $\chi^2 = 16.10$ ,  $df = 12$ ,  $P\text{-value} = 0.187$ ,  $\chi^2/df = 1.341$ ,  $CFI = 0.99$ ,  $IFI = 0.99$ ,  $GFI = 0.98$ ,  $AGFI = 0.91$ ,  $RMSEA = 0.049$ ,  $SRMR = 0.011$ ). The guidelines for the development of service innovation for institutional long-term care service providers in Bangkok are to provide service to the elderly of the long-term care service center in a holistic care, which needs to improve the capability of the organization Marketing capability And resource capabilities

**Keywords:** Service Innovation, Service for Elderly, Institutional Long-Term Care.

## บทนำ

ประเทศไทยจะเข้าสู่การประเทศสังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์ในปี พ.ศ. 2564 ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจและสังคมของประเทศในภาพรวม ดังนั้นครอบครัวและองค์การในภาคส่วนต่างๆ จำเป็นต้องเตรียมพร้อม หาแนวทางวางมาตรการสร้างความมั่นคงให้กับผู้สูงอายุ ซึ่งผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการดูแลผู้สูงอายุยังคงเป็นครอบครัว คือ บุตรหลานและญาติ อย่างไรก็ตาม เนื่องจากการที่ครอบครัวไทยมีลูกน้อยลงหรือไม่มีลูก ประกอบกับอายุเฉลี่ยของประชากรที่เพิ่มขึ้น รวมทั้งรูปแบบการอยู่อาศัยที่เปลี่ยนไปในลักษณะที่มีผู้สูงอายุอยู่ตามลำพังเป็นจำนวนมาก ทำให้การดูแลผู้สูงอายุโดยครอบครัวเริ่มมีข้อจำกัด (วรเวศม์ สุวรรณระดา, 2559: 40) แนวโน้มอัตราเจริญพันธุ์รวมของไทยลดลงต่ำกว่าระดับทดแทนเรื่อยมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2535 และยังพบว่าสตรีไทยมีแนวโน้มอยู่เป็นโสดมากขึ้นและแต่งงานช้าลง (สัมฤทธิ์ ศรีธำรงสวัสดิ์ และกนิษฐา บุญธรรมเจริญ, 2553: 3) นอกจากนี้ อัตราส่วนศักยภาพในการเกื้อหนุนผู้สูงวัย (potential support ratio) มีแนวโน้มลดลงเช่นกัน แสดงให้เห็นว่าประชากรวัยแรงงานที่สามารถดูแลเกื้อหนุนผู้สูงอายุ



นั้นลดลง ทำให้ความสามารถในการดูแลผู้สูงอายุลดน้อยลง

ยิ่งไปกว่านั้น ประชากรวัยแรงงานยังคงอยู่ในสถานะที่เรียกว่าบทบาทเชิงซ้อน (sandwich roles) คือ การที่ต้องรับบทบาทหลายด้าน ทั้งบทบาทของการเป็นภรรยา แม่บ้าน และการทำงานเพื่อหารายได้ไปพร้อมกัน ส่งผลให้บุตรหลานหรือญาติดูแลผู้สูงอายุได้ไม่เต็มที่ (สัมฤทธิ์ ศรีธำรงสวัสดิ์ และกนิษฐา บุญธรรมเจริญ, 2553: 3; สมศักดิ์ ชุณหรัศมิ์, 2556: 22) ดังนั้น ความต้องการในการดูแลผู้สูงอายุในสถานบริการจึงมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น ซึ่งวรรณกรรม สุวรรณระดา (2559: 40) พบว่า ครัวเรือนไทยมีการใช้บุคคลนอกครอบครัวมาเป็นผู้ดูแลผู้สูงอายุ และมีระบบการดูแลระยะยาวเพิ่มสูงขึ้น สอดคล้องกับผลงานวิจัยที่ผ่านมาของศิริพันธ์ุ สาสัตย์ และคณะ (2552: 181) พบว่า การพึ่งพาของผู้สูงอายุที่อยู่ในความดูแลของสถานบริการนั้นพบมากขึ้น ทั้งสถานดูแลระยะยาวในโรงพยาบาล สถานดูแลผู้ป่วยระยะสุดท้าย สถานบริบาล และบ้านพักคนชรา ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า สถานบริการสำหรับผู้สูงอายุถือเป็นภาคส่วนที่มีบทบาทสำคัญในการรองรับสังคมผู้สูงอายุของประเทศไทย

กรุงเทพมหานครเป็นจังหวัดที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และรูปแบบการดำเนินชีวิต การเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ส่งผลกระทบต่อผู้สูงอายุ ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ไม่สามารถปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น จึงประสบปัญหาทั้งด้านร่างกาย จิตใจ รวมทั้งพฤติกรรมการดำรงชีวิต กรุงเทพมหานครเป็นพื้นที่ที่มีผู้ให้บริการภาคเอกชนทำหน้าที่ในการดูแลระยะยาวแก่ผู้สูงอายุเป็นจำนวนมากและหลากหลายประเภท ได้แก่ โรงพยาบาลที่รับดูแลระยะยาว สถานบริบาล ศูนย์จัดส่งผู้ดูแล และสถานสงเคราะห์ในลักษณะศูนย์บริการ สถานบริการเหล่านี้อยู่ในภาวะที่ต้องเผชิญกับการแข่งขันในเรื่องการให้บริการผู้สูงอายุที่ค่อนข้างรุนแรง กลายเป็นปัญหาสำคัญ ทำให้ผู้ประกอบการต้องเร่งสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน เพื่อความอยู่รอดและเจริญเติบโต นอกจากนี้สถานประกอบการยังต้องเผชิญกับสภาพแวดล้อมด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และเทคโนโลยีที่เข้ามากดดันการดำเนินงาน ดังนั้นสถานประกอบการจึงต้องอาศัยนวัตกรรมเข้ามาขับเคลื่อนการดำเนินงานเพื่อการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในทุกมิติ (ทัศนีย์ ญาณะ, 2557: 3)

นวัตกรรมทำให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขันได้อย่างยั่งยืน แต่การสร้างสรรค่นวัตกรรมให้เกิดขึ้นนั้นเป็นเรื่องยาก จำเป็นต้องอาศัยองค์ประกอบหลายประการ โดยเฉพาะในเรื่องการเรียนรู้ขององค์การ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ และการรับมือกับสภาพแวดล้อม (พยัต วุฒิมรงค์, 2562: 4) ผลงานของ den Hertog (2000: 495) สะท้อนให้เห็นว่าในการพัฒนานวัตกรรมบริการจำเป็นต้องอาศัยขีดความสามารถขององค์การ ขีดความสามารถทางการตลาด และขีดความสามารถทางทรัพยากรมนุษย์ อย่างไรก็ตาม ในการพัฒนาขีดความสามารถทั้ง 3 ประการดังกล่าวนี้ยังไม่มีแนวทางชัดเจนว่าควรมีการดำเนินการอย่างไร ควรมีวิธีปฏิบัติ (practice) ไต่บ้างจึงจะทำให้การพัฒนานวัตกรรมบริการประสบความสำเร็จ นอกจากนี้ ผลงานวิจัยเชิงประจักษ์ที่เกี่ยวข้องกับการสร้างขีดความสามารถนวัตกรรมยังมีจำกัด และยังไม่มีย่อสรุปที่เห็นตรงกันว่าในการพัฒนาขีดความสามารถนวัตกรรมต้องอาศัยองค์ประกอบอะไรบ้าง (Schartinger, 2013: 199; พยัต วุฒิมรงค์, 2562: 4) ข้อจำกัดตรงนี้ถือเป็นช่องว่างขององค์ความรู้ที่ควรทำการศึกษาเพิ่มเติม ความรู้ที่ได้จะเป็นประโยชน์นำมาปรับใช้พัฒนานวัตกรรมบริการให้กับสถานบริการผู้สูงอายุต่อไป



### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษารูปแบบบริการผู้สูงอายุของสถานบริการดูแลระยะยาวในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบขีดความสามารถนวัตกรรมบริการของสถานบริการดูแลระยะยาวในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนานวัตกรรมบริการสำหรับผู้ประกอบการสถานบริการดูแลระยะยาวในเขตกรุงเทพมหานคร

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ได้ข้อมูลรูปแบบบริการผู้สูงอายุของสถานบริการดูแลระยะยาวในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นประโยชน์ต่อสถานบริการดูแลระยะยาวนำไปใช้พัฒนาบริการดูแลผู้สูงอายุ
2. ได้แนวทางในการพัฒนาขีดความสามารถนวัตกรรมบริการ เป็นประโยชน์ต่อสถานบริการดูแลระยะยาวนำไปใช้ในการพัฒนาขีดความสามารถนวัตกรรมบริการต่อไป

### การทบทวนวรรณกรรม

นวัตกรรมบริการ หมายถึง ความคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนาบริการหรือกิจกรรมใหม่ๆ โดยบูรณาการศักยภาพการจัดการและการสร้างปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าเพื่อก่อให้เกิดคุณค่าของการบริการ ตอบสนองความต้องการของลูกค้า อันจะช่วยยกระดับประสิทธิภาพประสิทธิผลของการบริการ สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับธุรกิจ นวัตกรรมนับเป็นกุญแจสำคัญสำหรับองค์การธุรกิจในการแสวงหาผลประโยชน์หรือโอกาสจากการเปลี่ยนแปลงต่างๆ เพื่อสร้างธุรกิจและบริการที่มีความแตกต่างจากคู่แข่ง (Guidice, Heames, & Wang, 2009: 143) สำหรับนวัตกรรมบริการสำหรับผู้สูงอายุนั้นประกอบด้วย ได้แก่ 1) นวัตกรรมบริการสำหรับผู้สูงอายุด้านกฎหมาย 2) นวัตกรรมบริการสำหรับผู้สูงอายุด้านที่อยู่อาศัย 3) นวัตกรรมบริการสำหรับผู้สูงอายุด้านสุขภาพ และ 4) นวัตกรรมบริการสำหรับผู้สูงอายุด้านสังคม (สำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ 1-12, 2556) มีขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการด้านร่างกาย จิตใจ สังคม และเศรษฐกิจของผู้สูงอายุ ซึ่งอาจเป็นการให้บริการโดยสถานบริการดูแลระยะยาว

สถานบริการดูแลระยะยาว หมายถึง สถานที่ให้บริการทางเลือกตามชีวิตความเป็นอยู่ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุ โดยมีศักยภาพให้บริการดูแลผู้สูงอายุเป็นระยะเวลาอย่างน้อย 3 เดือนขึ้นไป แบ่งออกได้เป็น 4 รูปแบบ ได้แก่ สถานดูแลระยะยาวในโรงพยาบาล สถานบริการให้ความช่วยเหลือในการดำรงชีวิต สถานบริบาล และบ้านพักคนชรา ในการพัฒนานวัตกรรมบริการนั้นจำเป็นต้องคำนึงถึงองค์ประกอบสำคัญ 3 ประการ ได้แก่ ขีดความสามารถขององค์การ ขีดความสามารถทางการตลาด และขีดความสามารถทางทรัพยากรมนุษย์ ตามแนวคิดของ den Hertog (2000: 495) ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดของการวิจัยครั้งนี้

### วิธีดำเนินการวิจัย

**ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง** ประชากรคือ สถานบริการดูแลระยะยาวในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งสิ้น 161 แห่ง (ฐานข้อมูลสถานบริการดูแลผู้สูงอายุ Eldercare Thailand, 2561: 1) ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้พิจารณาจากอัตราส่วน 10-20 ต่อ 1 ตัวแปรสังเกตได้ (Osborne & Costello, 2004: 8; Hair et

al., 2019: 133) โดยตัวแปรใช้ในการวิจัยประกอบด้วยขีดความสามารถองค์การ ขีดความสามารถทางการตลาด และขีดความสามารถทางทรัพยากรมนุษย์ มีตัวแปรสังเกตได้จำนวน 12, 12 และ 12 ตามลำดับ ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เพียงพอจึงอยู่ที่ 120-240 ตัวอย่าง ทำการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย ส่วนการวิจัยเอกสารได้ทำการศึกษารูปแบบบริการผู้สูงอายุของสถานบริการดูแลระยะยาวในเขตกรุงเทพมหานคร 4 รูปแบบ คือ สถานดูแลระยะยาวในโรงพยาบาล สถานบริการให้ความช่วยเหลือในการดำรงชีวิต สถานบริบาลและบ้านพักคนชรา กรณีศึกษาที่เลือกมา ได้แก่ ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค เดอะซีเนียร์ โกลด์เอ็นไลฟ์ เนอร์สซิงโฮม และ โรงพยาบาลผู้สูงอายุกล้วยน้ำไท 2

**เครื่องมือการวิจัย** คือ แบบสอบถาม พัฒนาขึ้นจากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับขีดความสามารถนวัตกรรมบริการ โดยมีองค์ประกอบ คือ ขีดความสามารถขององค์การ ขีดความสามารถทางการตลาด และขีดความสามารถทางทรัพยากรมนุษย์ ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือการวิจัยด้วยการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) โดยทำการประเมินค่า IOC พบว่า ข้อคำถามส่วนใหญ่มีค่าผ่านเกณฑ์ คือ มีค่ามากกว่า 0.70 ขึ้นไป ส่วนข้อคำถามที่ไม่ผ่านเกณฑ์ซึ่งมีอยู่จำนวน 5 ข้อนั้น ผู้วิจัยได้ปรับปรุงใหม่ตามที่ผู้ทรงคุณวุฒิแนะนำ จากนั้นจึงนำไปทำการทดลองแบบสอบถาม (tryout) เพื่อทดสอบความน่าเชื่อถือ (reliability) ด้วยการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค พบว่า ตัวแปรที่มีค่าผ่านเกณฑ์ที่ยอมรับได้คือ มีค่าตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป (ทิพย์สิริ กาญจนวาสิ และศิริชัย กาญจนวาสิ, 2561: 145)

**การเก็บรวบรวมข้อมูล** ข้อมูลการวิจัยเอกสาร รวบรวมจากรายงานงานวิจัย บทความจากวารสาร รายงานประจำปีของสถานบริการดูแลระยะยาว ข่าวจากหนังสือพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์ ข้อมูลจากเว็บไซต์และเฟสบุ๊กของสถานบริการดูแลระยะยาว ข้อมูลเชิงปริมาณ รวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามทางไปรษณีย์มาได้ทั้งสิ้น 145 แห่ง ตัวอย่างที่ได้มาประกอบด้วยสถานบริบาล ร้อยละ 66.20 ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ ร้อยละ 24.8 และสถานดูแลระยะยาวในโรงพยาบาล ร้อยละ 9.0

**การวิเคราะห์ข้อมูล** ข้อมูลเชิงปริมาณได้ทำการวิเคราะห์โดยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (CFA) โมเดลที่ทำการศึกษาคือประเมินตัวชี้วัดสะท้อน (reflective assessment) โดยผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความเบ้ ค่าความโด่ง เพื่อตรวจสอบการกระจายตัวปกติของข้อมูล พบว่า ข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์นั้นมีการกระจายที่ปกติ หลังจากนั้นจึงเริ่มวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน

ผู้วิจัยเริ่มต้นวิเคราะห์ด้วยการกำหนดข้อมูลเฉพาะตัวแบบ (specification of the model) เป็นการระบุว่าตัวแปรแฝง (ขีดความสามารถนวัตกรรมบริการ) สะท้อนได้จากขีดความสามารถขององค์การ ขีดความสามารถทางการตลาด และขีดความสามารถทางทรัพยากรมนุษย์ จากนั้นได้ระบุความเป็นไปได้ค่าเดียวของโมเดล (model identification) พบว่าค่า  $n(n+1)/2$  มากกว่าจำนวนพารามิเตอร์ที่ต้องการประมาณค่า เป็นภาวะ Over Identification สามารถวิเคราะห์ต่อได้ ผู้วิจัยจึงทำการการประมาณค่าพารามิเตอร์ โดยใช้วิธี Maximum likelihood ตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (model fit) โดยพิจารณาค่าไค-สแควร์ ( $\chi^2$ -test) ค่าสัดส่วน  $\chi^2/df$  ดัชนีวัดระดับความสอดคล้อง (GFI) ดัชนีความสอดคล้องที่ปรับแก้ (AGFI) ดัชนีวัดระดับความสอดคล้องเปรียบเทียบ (CFI) ค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์ (RMSEA) และค่าเฉลี่ยของความคลาดเคลื่อน (SRMR) ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการปรับโมเดลตามค่าดัชนีการปรับแก้ (modification index: MI) ได้แนะนำไว้ อนึ่งในการแปลผล ผู้



วิจัยพิจารณาความสำคัญของตัวแปรจากค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (factor loading) และค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ ( $R^2$ )

ข้อมูลเอกสารได้ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา ให้รหัส จำแนก จัดกลุ่ม และหาความหมายเพื่อสรุปถึงลักษณะบริการดูแลระยะยาว หลังจากนั้นผู้วิจัยได้นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลเอกสารและการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันมายกร่างแนวทางการพัฒนานวัตกรรมบริการสำหรับผู้ประกอบการสถานบริการดูแลระยะยาวในเขตกรุงเทพมหานคร แล้วให้ผู้เชี่ยวชาญด้านนวัตกรรมจำนวน 5 ท่าน ประเมินแนวทางการพัฒนานวัตกรรมบริการ พิจารณาความเหมาะสมและให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

### อภิปรายผลและสรุปผลการวิจัย

1. รูปแบบบริการผู้สูงอายุของสถานบริการดูแลระยะยาว ผลการวิจัย พบว่า รูปแบบบริการของสถานบริการดูแลระยะยาวในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยสถานดูแลระยะยาวในโรงพยาบาล สถานบริการให้ความช่วยเหลือในการดำรงชีวิต สถานบริบาล และบ้านพักคนชรา มีบริการที่ครอบคลุมด้านร่างกาย จิตใจ สังคม และเศรษฐกิจ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 รูปแบบบริการสถานบริการดูแลระยะยาวในเขตกรุงเทพมหานคร

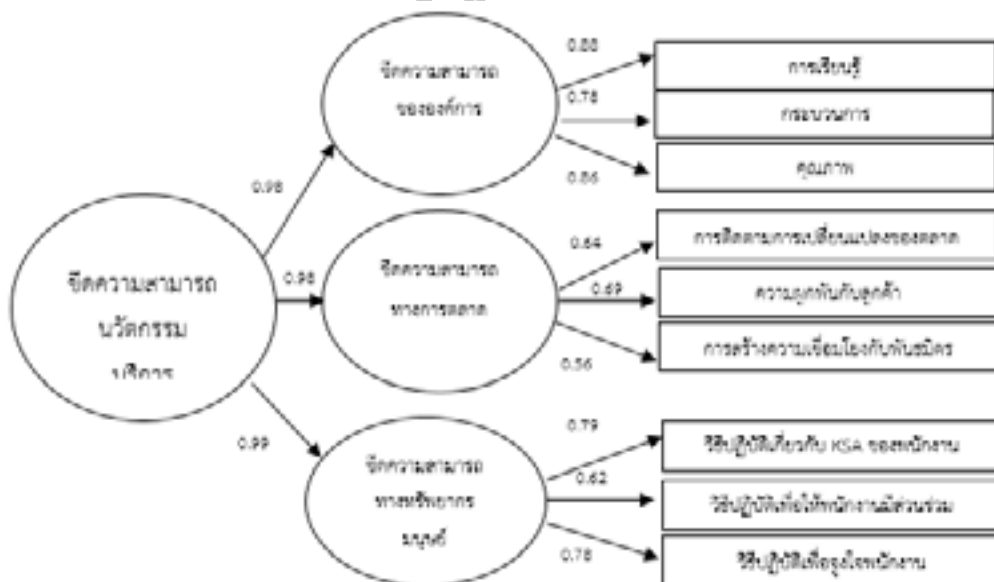
สถานบริการ	กรณีศึกษา	บริการสำหรับผู้สูงอายุ			
		ร่างกาย	จิตใจ	สังคม	เศรษฐกิจ
สถานดูแลระยะยาวในโรงพยาบาล	โรงพยาบาลผู้สูงอายุกล้วยน้ำไท 2	✓	✓	✓	
สถานบริการให้ความช่วยเหลือในการดำรงชีวิต	เดอะซีเนียร์	✓	✓	✓	
สถานบริบาล	ศูนย์โกลเด้นไลฟ์ เนอร์สซิงโฮม	✓	✓	✓	
บ้านพักคนชรา	ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค	✓	✓	✓	✓

**บริการด้านร่างกาย** ได้แก่ การประเมินสุขภาพก่อนรับเข้าดูแล บริการพยาบาลพื้นฐาน ภายภาพบำบัด และกิจกรรมบำบัด บริการเกี่ยวกับการดูแลรักษาที่เป็นไปตามภาวะสุขภาพของผู้สูงอายุ เช่น ผู้สูงอายุที่มีแผลกดทับ ผู้สูงอายุอัลไซเมอร์ และผู้สูงอายุที่ต้องให้อาหารทางสายอาหาร เป็นต้น บริการด้านร่างกายยังครอบคลุมการใช้ชีวิตหรือการดำรงกิจวัตรประจำวัน เช่น การแต่งตัว การเข้าห้องน้ำ การเคลื่อนย้าย และการเข้าห้องน้ำ เป็นต้น รวมทั้งบริการด้านโภชนาการเพื่อสุขภาพที่ดีของผู้สูงอายุ บริการเหล่านี้พบได้ทั้งในสถานดูแลระยะยาวในโรงพยาบาล สถานบริการให้ความช่วยเหลือในการดำรงชีวิต สถานบริบาล และบ้านพักคนชรา **บริการด้านจิตใจ** เกี่ยวข้องกับการเสริมสร้างสุขภาพจิต ยส่วนใหญ่เป็นการใช้กิจกรรมบำบัดในลักษณะต่างๆ เพื่อให้ผู้สูงอายุไม่เครียด ผ่อนคลาย และมีจิตใจที่แจ่มใส เช่น การออกกำลังกายกลุ่ม ศิลปะบำบัด สันทนาการบำบัด ดนตรีบำบัด การเล่นเกม และการท่องเที่ยว เป็นต้น **บริการด้านสังคม** ที่มีขึ้นเพื่อให้ผู้สูงอายุได้มีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ พุดคุยประสบการณ์ และเสริมสร้างความหมายของชีวิต ตัวอย่างที่น่าสนใจ เช่น โรงเรียนผู้สูงอายุของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค สำหรับ**บริการด้านเศรษฐกิจ**ปรากฏให้เห็นที่ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค ซึ่งได้เสริมสร้างทักษะด้านอาชีพให้กับผู้สูงอายุ ฝึกสอนงานประดิษฐ์ดอกไม้ ทำเครื่องหอม

ผลิตภัณฑ์สมุนไพร และเย็บปักถักร้อย ผลิตภัณฑ์ที่เกิดขึ้นได้นำไปจำหน่ายสร้างรายได้ให้กับผู้สูงอายุ รวมทั้งยังมีบริการจัดทำพินัยกรรมให้กับผู้สูงอายุด้วย

การให้บริการผู้สูงอายุที่ครอบคลุมด้านร่างกาย จิตใจ สังคม และเศรษฐกิจเป็นสิ่งทีสถานบริการดูแลระยะยาวให้ความสำคัญ แต่สถานบริการต่างมีลักษณะบริการหรือกิจกรรมที่หลากหลาย คอยให้บริการผู้สูงอายุ ตัวอย่างที่เรียกได้ว่าเป็นนวัตกรรมบริการ เช่น การพัฒนาศูนย์ดูแลผู้สูงอายุอัลไซเมอร์ของโรงพยาบาลกล้วยน้ำไท 2 การนำธาราบ้ำบัด ดนตรีบำบัด สัตว์เลี้ยงบำบัด ของสถานบริบาลต่างๆ รวมทั้งโรงเรียนผู้สูงอายุ ของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค เป็นต้น นวัตกรรมบริการเหล่านี้มีขึ้นเพื่อช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ เป็นไปตามแนวคิดการดูแลแบบองค์รวม และแนวคิดการสร้างความสุขและคุณภาพชีวิตให้กับผู้สูงอายุของนายแพทย์บรรลุ ศิริพานิช ผู้เชี่ยวชาญด้านผู้สูงอายุของประเทศ สอดคล้องกับผลการวิจัยของสุพิชชา เอกระ (2559: 118-119) สะท้อนให้เห็นว่า การให้บริการผู้สูงอายุควรครอบคลุมทุกมิติ เนื่องจากผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีปัญหาด้านเศรษฐกิจ ด้านร่างกาย ด้านสังคม และด้านจิตใจ นอกจากนี้ รูปแบบการให้บริการผู้สูงอายุที่มีขึ้นไม่ได้เป็นเพียงการแก้ปัญหา รักษา หรือฟื้นฟู แต่ยังเป็นบริการที่ช่วยป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำด้วย ผลการวิจัยนี้เป็นไปในทำนองเดียวกับผลงานของสำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ 1-12 (2556: 12) พบว่า ผู้สูงอายุต้องการบำรุงรักษาร่างกายและการออกกำลังกายที่สม่ำเสมอ ต้องการที่อยู่อาศัยที่สะอาด อากาศดี และสิ่งแวดล้อมดี ต้องการมีผู้ดูแลช่วยเหลือและให้การพยาบาลอย่างใกล้ชิด และต้องหาแนวทางป้องกันโรคต่างๆ เพื่อให้ตนเองมีสุขภาพร่างกายที่สมบูรณ์แข็งแรง

2. องค์ประกอบขีดความสามารถนวัตกรรมบริการ ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ขีดความสามารถขององค์กร ขีดความสามารถทางการตลาด และขีดความสามารถทางทรัพยากรมนุษย์ เป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการเสริมสร้างขีดความสามารถนวัตกรรมบริการ ดังแสดงในภาพที่ 1



$\chi^2 = 16.10$ ,  $df = 12$ ,  $P\text{-value} = 0.187$ ,  $\chi^2/df = 1.341$ ,  $CFI = 0.99$ ,  
 $IFI = 0.99$ ,  $GFI = 0.98$ ,  $AGFI = 0.91$ ,  $RMSEA = 0.049$ ,  $SRMR = 0.011$

ภาพที่ 1 องค์ประกอบเชิงยืนยันขีดความสามารถนวัตกรรมบริการ



ตัวแปรทั้ง 3 สามารถพยากรณ์ขีดความสามารถนวัตกรรมได้สูง มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ ( $R^2$ ) เท่ากับ 0.96, 0.97 และ 0.98 ตามลำดับ โดยมีค่าน้ำหนักปัจจัย (factor loading) และค่าดัชนีต่างๆ เพื่อพิจารณาความสอดคล้องกลมกลืนกันของโมเดลทางทฤษฎีกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (model fit) เมื่อพิจารณาที่องค์ประกอบย่อย พบว่า กระบวนการ การดำเนินงาน และวิธีปฏิบัติที่ช่วยพัฒนานวัตกรรมบริการ ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 กระบวนการ การดำเนินงาน และวิธีปฏิบัติที่ช่วยพัฒนานวัตกรรมบริการ

องค์ประกอบ	กระบวนการ การดำเนินงาน และวิธีปฏิบัติที่ช่วยพัฒนานวัตกรรมบริการ		$\beta$	SE	$R^2$
ขีดความสามารถขององค์กร	การเรียนรู้	สร้างวัฒนธรรมเอื้อต่อการสร้างสรรค์ความคิดใหม่ๆ เกี่ยวกับบริการ	0.93	0.023	0.87
		กระบวนการ	โครงสร้างการทำงานเป็นทีมเพื่อพัฒนาบริการผู้สูงอายุ	0.95	0.011
	คุณภาพ	กำหนดเป้าหมายเกี่ยวกับนวัตกรรมบริการผู้สูงอายุไว้อย่างชัดเจน	0.85	0.028	0.73
		การสนับสนุนทรัพยากรเพื่อพัฒนานวัตกรรมบริการอย่างเต็มที่	0.85	0.018	0.73
		มุ่งมั่นพัฒนาคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง	0.79	0.018	0.79
	ปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเพื่อบรรลุเป้าหมายการให้บริการผู้สูงอายุ		0.81	0.025	0.65
		เก็บข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพบริการเพื่อปรับปรุงการให้บริการผู้สูงอายุ	0.89	0.065	0.62
ขีดความสามารถทางการตลาด	การติดตามการเปลี่ยนแปลงของตลาด	คาดการณ์เกี่ยวกับตลาดผู้สูงอายุได้ก่อนที่เหตุการณ์จะเกิดขึ้นจริง	0.93	0.200	0.87
		เข้าใจในสิ่งที่จะต้องตอบสนองการเปลี่ยนแปลงของตลาดผู้สูงอายุ	0.89	0.159	0.78
	ความผูกพันกับลูกค้า	ตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุได้ทันทันที	0.79	0.074	0.63
		ดำเนินการเชิงรุกเพื่อตอบสนองความคาดหวังของผู้สูงอายุ	0.78	0.055	0.60
		นำความคิดเห็นผู้สูงอายุมาใช้ปรับปรุงการให้บริการ	0.95	0.052	0.91
		ดูแลผู้สูงอายุอย่างใกล้ชิดด้วยเป็นคนสำคัญของธุรกิจอย่างแท้จริง	0.75	0.051	0.56
	การสร้างความสัมพันธ์เชื่อมโยงกับพันธมิตร	การพัฒนาความสัมพันธ์กับพันธมิตรได้อย่างเหนียวแน่น	0.80	0.050	0.64
		การทำงานร่วมกับพันธมิตรเพื่อให้บริการผู้สูงอายุ	0.71	0.062	0.50
		การระดมทรัพยากรจากพันธมิตรเพื่อให้บริการผู้สูงอายุ	0.75	0.037	0.56
	ขีดความสามารถทางทรัพยากรมนุษย์	วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับ KSA ของพนักงาน	คัดเลือกพนักงานที่มีคุณสมบัติเหมาะสม และมีทักษะการให้บริการผู้สูงอายุเข้าร่วมงาน	0.73	0.056
พัฒนาพนักงานให้สามารถบริการผู้สูงอายุได้ตรงความต้องการ			0.79	0.028	0.63
วิธีปฏิบัติสร้างการมีส่วนร่วม		เปิดโอกาสให้พนักงานสร้างสรรค์สิ่งใหม่เพื่อบริการผู้สูงอายุ	0.97	0.065	0.94
		เสริมสร้างประสบการณ์ทำงานให้กับให้สามารถบริการผู้สูงอายุ	0.78	0.036	0.59
วิธีปฏิบัติเพื่อจูงใจพนักงาน		การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานเด่น	0.93	0.042	0.86
		รักษาพนักงานที่มีความสามารถสูงด้านการให้บริการผู้สูงอายุ	0.81	0.047	0.66
	ระบบการจ่ายค่าตอบแทนตามผลการปฏิบัติงาน	0.81	0.045	0.65	

จากผลการวิจัยที่พบว่า ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันขีดความสามารถนวัตกรรมบริการ ยืนยันให้เห็นว่าโมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดีมาก สะท้อนให้เห็นว่าขีดความสามารถขององค์กร ขีดความสามารถทางการตลาด และขีดความสามารถทางทรัพยากรมนุษย์เป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการพัฒนานวัตกรรมบริการของสถานบริการดูแลระยะยาว ข้อค้นพบนี้เป็นไปตาม

แนวคิดของ den Hertog (2000: 495) ที่เห็นว่าการพัฒนานวัตกรรมบริการจะต้องให้ความสำคัญกับองค์ประกอบทั้ง 3 ซึ่งมีส่วนสำคัญในการเสนอคุณค่าใหม่ๆ ของบริการ อันเกิดจากการปรับปรุงกระบวนการให้บริการเดิมสู่รูปแบบใหม่ ตามแนวทางขีดความสามารถองค์กร และเป็นนวัตกรรมบริการที่เกิดขึ้นได้ในทุกพื้นที่ที่มีการสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตามแนวทางขีดความสามารถทางการตลาด รวมทั้งเป็นนวัตกรรมบริการที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการบริการ หรือการปฏิบัติงานต่างๆ ให้สำเร็จตามแนวขีดความสามารถทางทรัพยากรมนุษย์ การให้บริการที่หลากหลายของสถานบริการดูแลระยะยาวในเขตกรุงเทพมหานครมีขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุ โดยมองว่า “เป็นคนสำคัญของธุรกิจ” ตรงนี้คือจุดเริ่มต้นของนวัตกรรมบริการ ความสำเร็จในการสรรสร้างนวัตกรรมบริการเกิดขึ้นจากการขยายขอบเขตของบริการได้มากขึ้นเพียงใดขึ้นอยู่กับประเภทของบริการ โครงสร้าง และหน้าที่ต่างๆ ที่สัมพันธ์และสนับสนุนซึ่งกันและกันซึ่งก็คือ ขีดความสามารถทางองค์กร การตลาด และทางทรัพยากรมนุษย์

3. แนวทางการพัฒนานวัตกรรมบริการสำหรับผู้ประกอบการสถานบริการดูแลระยะยาวในเขตกรุงเทพมหานคร

3.1 แนวทางการให้บริการผู้สูงอายุในลักษณะการดูแลแบบองค์รวม หรือที่เรียกว่า holistic care ให้ความสำคัญกับชีวิตของผู้สูงอายุในทุกมิติ มุ่งเน้นการดูแลที่ครอบคลุมมากกว่าความเจ็บป่วยหรือความต้องการด้านสุขภาพกาย พิจารณาความต้องการของผู้สูงอายุในด้านร่างกาย ด้านจิตใจ และด้านจิตวิญญาณการมีตัวตนในสังคมอย่างสมดุล

3.2 แนวทางการพัฒนานวัตกรรมบริการ โดยการยกระดับขีดความสามารถองค์กร สถานบริการดูแลระยะยาวควรกำหนดเป้าหมายเกี่ยวกับนวัตกรรมบริการผู้สูงอายุที่ชัดเจน ระบุตัวชี้วัดความสำเร็จของเป้าหมายไว้พร้อมด้วย และคอยติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ควรได้ส่งเสริมให้พนักงานได้เรียนรู้ ปรับปรุงวิธีการทำงาน และสนับสนุนให้พนักงานได้ทดลองกระทำสิ่งใหม่ๆ เพื่อให้การให้บริการผู้สูงอายุดีขึ้นอยู่เสมอ ควรจัดตั้งกลุ่มคุณภาพ (QC) เพื่อพัฒนาคุณภาพบริการ และนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้ในการทำงานเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ เกี่ยวกับบริการผู้สูงอายุ

สถานบริการดูแลระยะยาวยังต้องเสริมสร้างขีดความสามารถทางการตลาด โดยทำการติดตามแนวโน้มทางการตลาด และวิเคราะห์โอกาสหรือคาดการณ์เหตุการณ์เกี่ยวกับตลาดผู้สูงอายุ เพื่อที่จะได้ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ควรนำความต้องการของผู้สูงอายุมาออกแบบบริการ พิจารณาว่าอะไรหรือบริการใดที่จะเป็นประโยชน์ต่อผู้สูงอายุ อะไรที่ทำแล้วหรือมีอยู่แล้วในปัจจุบันแต่อาจยังไม่ตอบโจทย์ความต้องการ ต้องมีการปรับปรุงใหม่ ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีนวัตกรรมในแนวการตลาด ที่มองว่าในการสร้างสรรค์นวัตกรรม องค์กรธุรกิจควรนำความต้องการของตลาดมาใช้ในการปรับปรุงผลิตภัณฑ์หรือกระบวนการ (นพดล เหลืองภิรมย์, 2557: 47) หากสถานบริการดูแลระยะยาวรับรู้ถึงความต้องการของผู้สูงอายุและสามารถวิเคราะห์ให้เห็นได้ว่าสถานบริการจะต้องส่งมอบบริการอะไรให้กับผู้สูงอายุ สถานบริการดูแลระยะยาวนั้นจะกลับมาทบทวนได้ว่าจะต้องใช้ปัจจัยนำเข้าอะไรบ้าง สามารถระบุได้ว่างบประมาณ บุคลากร อุปกรณ์หรือเทคโนโลยีที่จะนำมาใช้เพื่อให้บริการเป็นอย่างไร ซึ่งอาจจำเป็นต้องอาศัยพันธมิตรช่วยขับเคลื่อนการดำเนินงาน นอกจากนี้ การพัฒนานวัตกรรมบริการควรได้ทำการยกระดับขีดความสามารถทางทรัพยากรมนุษย์ มุ่งเน้นการสรรหาและคัดเลือกพนักงานที่มีกระบวนการคิด (mindset) เรื่องบริการ มีความรู้ และทักษะที่สัมพันธ์กับการให้บริการผู้สูงอายุ ทำการประเมินผลการปฏิบัติงาน



พนักงาน โดยพิจารณาถึงผลการปฏิบัติงานที่เชื่อมโยงกับการให้บริการผู้สูงอายุ พัฒนาระบบที่จะทำให้พนักงานได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน รวมทั้งการจ่ายค่าตอบแทนทั้งที่อยู่ในรูปของตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงิน ซึ่งแปรเปลี่ยนไปตามผลการปฏิบัติงานในเรื่องการให้บริการผู้สูงอายุ แนวทางนี้เป็นไปตามแนวคิดการเสริมกันของวิธีปฏิบัติทางทรัพยากรมนุษย์ (complementary HR practices) ช่วยให้อริวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อขับเคลื่อนนวัตกรรม

### บทสรุป

รูปแบบบริการของสถานบริการดูแลระยะยาวในเขตกรุงเทพมหานคร ครอบคลุมด้านร่างกาย จิตใจ สังคม และเศรษฐกิจ ในการพัฒนานวัตกรรมบริการควรพัฒนาขีดความสามารถขององค์กร ชีตความสามารถทางการตลาด และขีดความสามารถทางทรัพยากรมนุษย์ ผลการวิจัยครั้งนี้ไปสู่ข้อเสนอแนะเพื่อเสริมสร้างนวัตกรรมบริการสถานบริการดูแลระยะยาวในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนี้

1. เสริมสร้างขีดความสามารถขององค์กรเพื่อมุ่งสู่นวัตกรรมบริการ โดยเริ่มต้นจากการกำหนดเป้าหมายเกี่ยวกับนวัตกรรมในการให้บริการผู้สูงอายุไว้อย่างชัดเจน จากนั้นจึงใช้โครงสร้างการทำงานเป็นทีมสหสาขาาร่วมกันพัฒนาและส่งมอบบริการ นำข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงการให้บริการให้มีสิ่งใหม่ๆ ที่ดีกว่าอย่างต่อเนื่อง ซึ่งในการผลักดันขีดความสามารถขององค์กรนี้ จำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนทรัพยากรอย่างเต็มที่ และจำเป็นต้องสร้างวัฒนธรรมที่เอื้อต่อการสร้างสรรค์ความคิดใหม่ๆ เกี่ยวกับการให้บริการผู้สูงอายุ

2. มุ่งเน้นขีดความสามารถทางการตลาด โดยจำเป็นต้องคาดการณ์เหตุการณ์เกี่ยวกับตลาดผู้สูงอายุ มีความเข้าใจว่าสถานบริการของตนเองจะตอบสนองการเปลี่ยนแปลงของตลาดผู้สูงอายุได้อย่างไร และต้องดำเนินการเชิงรุกตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุอย่างทันท่วงที นำความคิดเห็นของผู้สูงอายุมาปรับใช้เพื่อปรับเปลี่ยนสู่นวัตกรรมบริการ พัฒนาความสัมพันธ์กับพันธมิตรทางธุรกิจ เช่น สมาคมวิชาชีพ โรงเรียนผู้ผลิตผู้ดูแลผู้สูงอายุ และหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างความร่วมมือ และการระดมทรัพยากรจากพันธมิตรเข้ามาใช้ดำเนินงาน

3. เพิ่มพูนขีดความสามารถทางทรัพยากรมนุษย์ นวัตกรรมเกิดขึ้นจากพนักงานที่เก่ง มีความรู้ ทักษะในให้บริการผู้สูงอายุ สถานบริการจึงต้องมีการคัดเลือกพนักงานอย่างเข้มข้น วางแผนและดำเนินการพัฒนาให้พนักงานบริการผู้สูงอายุได้ตรงกับความต้องการ ดังนั้นสถานบริการจึงควรนำแนวคิดสมรรถนะ (competency) เข้ามาปรับใช้ กำหนดรายการสมรรถนะเกี่ยวกับนวัตกรรมบริการ เชื่อมโยงสู่ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะของพนักงานที่จำเป็น เพื่อเป็นกรอบในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ทั้งในส่วนของการสรรหาคัดเลือก การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และการประเมินผลการปฏิบัติงาน

### เอกสารอ้างอิง

- ฐานข้อมูลสถานบริการดูแลผู้สูงอายุ Eldercare Thailand. (2561). *รายชื่อสถานบริการดูแลผู้สูงอายุ*. ค้นเมื่อวันที่ 3 กุมภาพันธ์ 2561, จาก <http://www.eldercarethailand.com/eldercare/>
- ทิพย์สิริ กาญจนวาสี และศิริชัย กาญจนวาสี. (2561). *วิธีวิทยาการวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัดพิมพ์ทันใจ.
- ทัศนีย์ ญาณะ. (2557). *การดูแลผู้สูงอายุแบบบูรณาการ*. พิมพ์ครั้งที่ 2. นนทบุรี: สถาบันวิจัยและพัฒนา ระบบสุขภาพชุมชน (สพช.).



- นพดล เหลืองภิรมย์. (2557). *การจัดการนวัตกรรม*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ดวงกลมลิขซึ่ง.
- พยัต วุฒิรงค์. (2562). *การจัดการนวัตกรรม: ทรัพยากร องค์การแห่งการเรียนรู้ และนวัตกรรม*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วรเวศม์ สุวรรณระดา. (2559). *ชาญชรา ก้าวสู่สังคมสูงวัยด้วยความรู้และปัญญา*. กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.
- สมศักดิ์ ชุณหรัศมิ์. (2556). *การพัฒนาคุณภาพของผู้สูงอายุ: พัฒนาพื้นที่ต้นแบบและปัจจัยสำคัญ*. กรุงเทพฯ: มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย.
- สุพิชชา เอกกระ. (2559). *การจัดการสวัสดิการผู้สูงอายุในกลุ่มชุมชนคนจนเมือง: กรณีศึกษาชุมชนหมู่บ้านพลับพลา เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร*. วารสารวิจัยราชภัฏพระนคร สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 11(2), 113-124.
- สำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ 1-12. (2556). *ทิศทางการให้บริการของธุรกิจบริการสำหรับผู้สูงอายุที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ที่จะก้าวสู่ผู้สูงอายุ*. กรุงเทพฯ: กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์.
- สัมฤทธิ์ ศรีธำรงสวัสดิ์ และกนิษฐา บุญธรรมเจริญ. (2553). *การสังเคราะห์ระบบการดูแลผู้สูงอายุในระยะยาวสำหรับประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: ที คิว พี.
- ศิริพันธ์ุ สาสัตย์ และคณะ. (2552). *การศึกษสถานดูแลผู้สูงอายุระยะยาวในประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุขและมูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย.
- den Hertog, P. (2000). *Knowledge-intensive business services as co-producers of innovation*. International Journal of Innovation Management, 4(4), 491-528.
- Guidice, R. M., Heames, J. T., & Wang, S. (2009). *The indirect relationship between organizational-level knowledge worker turnover and innovation : An integrated application of related literature*. The Learning Organization, 16(2), 143-167.
- Hair Jr., J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate data analysis: A global perspective*. 8<sup>th</sup> Ed.. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Osborne, J. W., & Costello, A. B. (2004). *Sample size and subject to item ratio in principal components analysis*. Practical Assessment, Research and Evaluation, 9(11), 1-9.
- Schartinger, D. (2013). *An institutional analysis of innovation in healthcare services*. In F. Gallouj, L. Rubalcaba, & P. Windrum. *Public-private innovation network in service*. (pp. 197-227). Cheltenham: Edward Elgar.





ความสามารถทางนวัตกรรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน  
ของเจ้าหน้าที่พัสดุสังกัดมหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ  
Innovative Capability Affecting Work Efficiency of  
Procurement Officer in Thailand National Sports University

ปาริฉัตร หมัดอะดัม<sup>1\*</sup> เสนีย์ พวงยาณี<sup>1</sup>

Parichat Matadam<sup>1\*</sup> Senee Puangyane<sup>1</sup>

**บทคัดย่อ**

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาระดับความสามารถทางนวัตกรรม และประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน 2. เพื่อศึกษาความสามารถทางนวัตกรรม ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานกลุ่ม ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ เจ้าหน้าที่พัสดุ สังกัดมหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ จำนวน 150 คน เครื่องมือที่ใช้ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน คือ การวิเคราะห์การถดถอยแบบ พหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่า ระดับความคิดเห็นของความสามารถทางนวัตกรรม และประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ สังกัดมหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ มากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ การเรียนรู้ การปฏิบัติงาน ความคิด สร้างสรรค์ และการพัฒนาตนเอง ตามลำดับ ความสามารถทางนวัตกรรม ประกอบด้วย ความคิดสร้างสรรค์ การปฏิบัติงาน และการเรียนรู้ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ สังกัดมหาวิทยาลัย การกีฬาแห่งชาติ สำหรับความสามารถทางนวัตกรรม ด้านการพัฒนาตนเอง ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ สังกัดมหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ ผลการศึกษาครั้งนี้สามารถนำไปใช้เป็น แนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ สังกัดมหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ

**คำสำคัญ :** ความสามารถทางนวัตกรรม, ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

**Abstract**

The objectives of this research were. (1) To study the level of innovative capability and work efficiency. (2) To study innovative capability affecting work efficiency. The sample group used in the research was the procurement officer in Thailand national sports university amount 150 persons. Using questionnaire as a tool. The statistics used for data analysis were descriptive statistics such as frequency, percentage, mean, standard deviation and inferential statistics, namely multiple regression analysis.

The research showed that the opinion levels of innovative capability and work efficiency of procurement officer in Thailand national sports university. In general the

<sup>1</sup> คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

Faculty of Business Administration and Information Technology, Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi

\* Email: parichat\_ma@hotmail.com



opinions are at the highest level. When considering each aspect in descending order as follows: learning, job performance, creative thinking and personal development, affecting work efficiency of procurement officer in Thailand national sports university. Innovation capability consists of creative thinking, job performance and learning, affecting work efficiency of procurement officer in Thailand national sports university. For innovative capability personal development does not affecting work efficiency of procurement officer in Thailand national sports university. The results of this study can be used as a guideline for development work efficiency of procurement officer in Thailand national sports university.

**Keywords :** Innovative Capability, Work Efficiency

## บทนำ

ในสภาวะการณ์ปัจจุบันที่มีการแข่งขันทางเศรษฐกิจสูง ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วต่อเนื่อง มีการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ๆ มาใช้ในการทำงาน องค์กรส่งเสริมให้บุคลากรของตนมีความรู้ เพื่อสร้างศักยภาพอันเกิดจากการวิจัยและพัฒนา (ศิริภัสสรค์ วงศ์ทองดี, 2557)

องค์กรได้ให้ความสนใจในกระบวนการดำเนินงานให้มีความทันสมัย รวดเร็ว และถูกต้อง มีการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมเข้ามาช่วยในการทำงานพัสดุ โดยนำความสามารถทางนวัตกรรมเข้ามาสู่การสร้างกระบวนการทางด้านความคิด แนวทาง และทันต่อสถานการณ์ปัจจุบันเพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยในการประเมินความรู้ความสามารถทางนวัตกรรม ประกอบด้วย ความคิดสร้างสรรค์ (Creative Thinking) การพัฒนาตนเอง (Personal Development) การปฏิบัติงาน (Job Performance) และการเรียนรู้ (Learning) (นพดล เหลืองภิรมย์, 2557) ซึ่งในด้านนวัตกรรมนั้นผลงานที่ได้ต้องมีคุณภาพและมีการวางแผนกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับนวัตกรรม และสนับสนุนให้บุคลากรมีความกล้าคิด กล้าทำ พร้อมทั้งจะเรียนรู้ มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง รวมถึงมีการประยุกต์ใช้นวัตกรรมต่างๆ ให้เกิดประโยชน์ และมีคุณค่าสูงสุดนำองค์กรไปสู่เป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ (สมใจ ลักษณะ, 2552) ดังนั้น การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ จึงกลายเป็นสิ่งจำเป็นในการดำรงอยู่ และการเจริญเติบโตขององค์กรทั้งในปัจจุบันและอนาคต

งานพัสดุ มีความสำคัญต่อการดำเนินงานขององค์กร เนื่องจากเป็นงานที่มีความเสี่ยงในเรื่องของการเกิดข้อผิดพลาด จึงเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยการดำเนินงานองค์กรต้องถือปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และแนวปฏิบัติของทางราชการที่เกี่ยวข้อง ที่ได้มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้เกี่ยวข้องกับงานพัสดุจะต้องมีความรู้ความสามารถในกระบวนการปฏิบัติงานของภาครัฐในสถานการณ์ปัจจุบันโดยได้มีการปฏิรูประบบใหม่ ๆ คือ การนำระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (Thai Government Procurement : e-GP) เข้ามาใช้เพื่อความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐ ดังนั้น หน่วยงานภาครัฐและผู้เกี่ยวข้องจึงต้องมีการดำเนินงานพัสดุโดยการนำความสามารถทางนวัตกรรม ได้แก่ ความคิดสร้างสรรค์ การพัฒนาตนเอง การปฏิบัติงาน และการเรียนรู้ เข้ามามีใช้ในการปฏิบัติงาน จะทำให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (สุกัญญา ศรีทับทิม, 2555)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับความสามารถทางนวัตกรรมที่มีผลต่อ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ สังกัดมหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ สามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาความสามารถทางนวัตกรรมเพิ่มเติม เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความสามารถทางนวัตกรรม และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ สังกัดมหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ
2. เพื่อศึกษาความสามารถทางนวัตกรรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ สังกัดมหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ

### ประโยชน์ที่รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงระดับความสามารถทางนวัตกรรม ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ สังกัดมหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ
2. ผลการวิจัยจะเป็นแนวทางในการสร้างให้เจ้าหน้าที่พัสดุมีความสามารถทางนวัตกรรม อันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ สังกัดมหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ
3. ผลการวิจัยเป็นประโยชน์สำหรับผู้สนใจศึกษาสามารถนำไปปรับปรุงและพัฒนาเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งต่อไป

### การทบทวนวรรณกรรม

#### 1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสามารถทางนวัตกรรม

นพดล เหลืองภิรมย์ (2557) ได้กล่าวไว้ว่า องค์ประกอบความสามารถทางนวัตกรรม ประกอบด้วย 1)ความคิดสร้างสรรค์ หมายถึง การค้นคว้าวิธีการใหม่ๆ เพื่อสร้างสรรค์สิ่งใหม่หรือแก้ปัญหาที่มีอยู่ให้ดีขึ้น 2)การพัฒนาตนเอง หมายถึง กระบวนการที่ได้จัดทำขึ้นเพื่อให้บุคคลในองค์กรได้เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ในการทำงาน 3)การปฏิบัติงาน หมายถึง การดำเนินงานของบุคคล โดยมุ่งที่จะทำให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร 4)การเรียนรู้ หมายถึง การกระทำที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล ซึ่งจะนำประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และวิธีการต่างๆ เข้ามาสู่การเรียนรู้

ณัฐยา สินตระการผล (2553) ได้กล่าวไว้ว่า องค์ประกอบความสามารถทางนวัตกรรม ประกอบด้วย 1)ความคิดสร้างสรรค์ หมายถึง การสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ แสวงหาแนวทางใหม่ๆ มาใช้ในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน 2)การพัฒนาตนเอง หมายถึง การพัฒนาคุณภาพบุคลากรภายในองค์กรให้มีความสามารถในกระบวนการปฏิบัติงานให้มีความทันสมัยยิ่งขึ้น 3)การปฏิบัติงาน หมายถึง การนำนวัตกรรมไปใช้ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ 4)การเรียนรู้ หมายถึง กระบวนการส่งเสริมให้บุคลากรได้เพิ่มพูนทักษะความรู้ การเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง

Francis และ Bessant (2005) ได้กล่าวไว้ว่า นวัตกรรมและสิ่งที่เกี่ยวข้องสำหรับการพัฒนาความรู้ความสามารถ พบว่า นวัตกรรมมักจะถูกอธิบายบ่อยๆ ในความหมายของการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้น ปัจจุบันกระบวนการและสิ่งแวดล้อมเป็นผลให้เห็นสิ่งท้าทายใหม่ๆ และโอกาสซึ่งทำให้เกิดเป็นสิ่งที่อื่นๆ สำหรับความท้าทายในแต่ละอย่างเกี่ยวกับหนทาง ซึ่งนวัตกรรมได้ถูกจัดระบบและบริหารจัดการที่ได้ให้



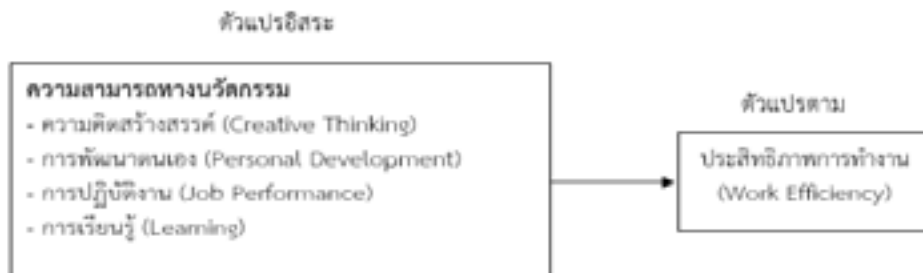
ความหมาย ความรู้ความสามารถการบริหารจัดการด้านนวัตกรรม

Leiponen (2005) ได้กล่าวไว้ว่า ทักษะต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรม พบว่า มีการทดสอบระหว่างทักษะต่างๆ ของลูกจ้างและการเคลื่อนไหวด้านนวัตกรรมของบริษัท เป็นสิ่งที่อ้างเหตุผลว่า ถ้าปราศจากทักษะที่เพียงพอ บริษัทจะได้ประโยชน์น้อยกว่านวัตกรรม เพราะว่าเขาไม่มีความรู้แรกเริ่มเป็นองค์ประกอบ ในความรู้ความสามารถ ผลลัพธ์จากบัญชีรายชื่อของบริษัทผู้ผลิตได้ให้การสนับสนุนสำหรับข้อสมมติฐานที่ว่าทักษะด้านช่างที่สูงต้องมียังประกอบโดยความร่วมมือของฝ่ายวิจัยและพัฒนา และผลิตภัณฑ์หรือนวัตกรรมด้านกระบวนการ ทักษะด้านทรัพยากรมนุษย์ สามารถมองเห็นในฐานะปัจจัยที่เป็นไปได้ในนวัตกรรมที่ทำให้เกิดผลกำไร นโยบายที่เกี่ยวข้องเสนอแนะว่าการลงทุนในทักษะต่างๆ ช่วยขยายกลุ่มของบริษัทต่างๆ ในทางเศรษฐศาสตร์ซึ่งมีแนวโน้มที่จะประสบความสำเร็จในด้านนวัตกรรม

## 2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นสิ่งสำคัญขององค์กร โดยบุคลากรจะต้องปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ และเต็มศักยภาพ เพื่อให้งานนั้นบรรลุตามเป้าหมายขององค์กร สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ ซึ่ง (โกลดา ศรีมานนท์, 2561) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานที่ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด โดยผลงานที่ได้จะมีคุณภาพ เชื่อถือได้ สำเร็จทันเวลา และผลงานได้มาตรฐาน (อนุสรฯ ขจรนาม, 2560) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง การดำเนินงานให้เป็นไปตามความคาดหวังที่ได้กำหนดไว้ ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า มีคุณภาพ เชื่อถือได้ ความทันเวลา การปฏิบัติหน้าที่ที่มีคุณภาพได้มาตรฐาน และมีความครบถ้วน

### กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย

### สมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ความสามารถทางนวัตกรรม ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ สังกัดมหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ

สมมติฐานที่ 1.1 ความคิดสร้างสรรค์ ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ สังกัดมหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ

สมมติฐานที่ 1.2 การพัฒนาตนเอง ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ สังกัดมหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ

สมมติฐานที่ 1.3 การปฏิบัติงาน ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ

สังกัดมหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ

สมมติฐานที่ 1.4 การเรียนรู้ ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ สังกัดมหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรทั้งหมดของเจ้าหน้าที่พัสดุ สังกัดมหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ จำนวน 150 คน ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือจากแบบสอบถามที่สร้างตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย คือ 1. การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน พบว่าทุกข้อคำถามมีค่า IOC มากกว่า 0.5 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้ยอมรับได้ 2. ตรวจสอบความเชื่อมั่น โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับเจ้าหน้าที่พัสดุ ที่ไม่ใช่ประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด หลังจากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้วิธีสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาร์ค (Cronbach) ในการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha - Coefficient) โดยผลของค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาที่ได้จากการตรวจสอบอยู่ระหว่าง 0.781 - 0.868 มีค่ามากกว่า 0.7 จึงถือได้ว่าแบบสอบถามเพื่อการวิจัย มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูงสามารถใช้เก็บรวบรวมข้อมูลได้ สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) แบบ Enter เพื่อเป็นการทดสอบสมมติฐาน

### สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลไปยังประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา เมื่อครบกำหนดเวลาในการเก็บแบบสอบถาม จากประชากรกลุ่มตัวอย่าง ทั้งหมด 150 คน

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 150 คน จำแนกตามข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ระดับเงินเดือน และตำแหน่ง พบว่ากลุ่มตัวอย่างจำนวน 150 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 69.33 อายุส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 30 ปี - 40 ปี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 44.67 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 76.67 อายุการทำงานส่วนใหญ่ 5 ปี - 10 ปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 42.67 ระดับเงินเดือนส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 42.67 และตำแหน่งส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่ จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 58.67

ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถทางนวัตกรรมของเจ้าหน้าที่พัสดุ สังกัดมหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าทุกด้านมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ การเรียนรู้ การปฏิบัติงาน ความคิดสร้างสรรค์ และการพัฒนาตนเอง

ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ สังกัดมหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบ



ว่า ทุกด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ท่านมีความมุ่งมั่นในการปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ท่านสามารถปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จและเป็นประโยชน์ต่อองค์กรได้เป็นอย่างดี ท่านใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงานได้อย่างคุ้มค่า และท่านปฏิบัติงานได้ทันตามเวลาที่กำหนดเสมอ

**ตารางที่ 1** แสดงผลการวิเคราะห์ความสามารถทางนวัตกรรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ สังกัดมหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ

ความสามารถทางนวัตกรรม สัมประสิทธิ์การถดถอย	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน			t	P - value
	ความคลาดเคลื่อน				
	มาตรฐาน				
ค่าคงที่ (a)	0.709	0.387		1.83	0.069
1. ความคิดสร้างสรรค์	0.202	0.088	0.159	2.30	0.022*
2. การพัฒนาตนเอง	-0.120	0.091	-0.083	-1.31	0.191
3. การปฏิบัติงาน	0.425	0.071	0.434	5.97	0.000**
4. การเรียนรู้	0.344	0.066	0.348	5.23	0.000**
R = 0.75   R <sup>2</sup> = 0.56   Adjusted R <sup>2</sup> = 0.55   SEE = 0.33   F = 47.08					

\*\*ระดับนัยสำคัญ  $p < 0.01$ , \*ระดับนัยสำคัญ  $p < 0.05$

จากตารางที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์ความสามารถทางนวัตกรรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ สังกัดมหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ ผลการวิจัยพบว่า ความคิดสร้างสรรค์ การปฏิบัติงาน และการเรียนรู้ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ตามลำดับ ส่วนการพัฒนาตนเองไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน สำหรับการทดสอบความเหมาะสมของเส้นถดถอยนี้ มีค่าสถิติ F เท่ากับ 47.08 และจากการพิจารณาค่า R<sup>2</sup> เท่ากับ 0.56 ซึ่งสามารถอธิบายความผันแปรของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 56.00 และพิจารณาจากค่า Adjusted R<sup>2</sup> เท่ากับ 0.55 แสดงว่าตัวแปรอิสระร่วมกันอธิบายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 55

### อภิปรายผลและสรุปผลการวิจัย

ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถทางนวัตกรรมโดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด สามารถอธิบายได้ว่า เจ้าหน้าที่พัสดุ สังกัดมหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ ได้มีการศึกษาค้นคว้าวิธีการหรือแนวทางการปฏิบัติงานแบบใหม่ๆ เพื่อให้ทันต่อสถานการณ์ในปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา นอกจากนี้ยังมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานมากขึ้น โดยองค์กรได้มีการส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรเข้าร่วมการอบรมกับหน่วยงานภาครัฐทั้งภายในและภายนอก เพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ให้สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงาน และสามารถแลกเปลี่ยนความรู้กับบุคลากรทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับงานวิจัยของอนุสรฯ ขจรนาม (2560) ซึ่งศึกษาเรื่องผลกระทบของความรู้ความสามารถทางนวัตกรรมที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้ความสามารถด้านนวัตกรรมของผู้ทำบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือโดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก



สามารถอธิบายได้ว่า ผู้ทำบัญชีบริษัทในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สามารถนำความรู้เดิมมาแก้ไขข้อบกพร่อง และประยุกต์ให้เกิดเป็นสิ่งใหม่ ปรับปรุงกระบวนการในการทำงานให้ง่ายต่อการปฏิบัติงาน และมีการเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ อยู่ตลอดเวลา

ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด สามารถอธิบายได้ว่า เจ้าหน้าที่พัสดุ สังกัดมหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จและเป็นประโยชน์ต่อองค์กร โดยใช้ทรัพยากรได้อย่างคุ้มค่า เสร็จทันตามเวลาที่กำหนด และมีการปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของอนุสรฯ ขจรนาม (2560) ซึ่งศึกษาเรื่องผลกระทบของความรู้ความสามารถทางนวัตกรรมที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือโดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก สามารถอธิบายได้ว่า ผู้ทำบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายโดยเสียค่าใช้จ่ายน้อยกว่าหรือเป็นไปตามที่องค์กรกำหนดไว้ และมีความกระตือรือร้นในการทำงาน ทำให้การทำงานเสร็จทันตามเวลาที่กำหนดถูกต้อง ครบถ้วน

ความคิดสร้างสรรค์ ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ สังกัดมหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ เนื่องจากเจ้าหน้าที่พัสดุมีการนำความรู้เดิมมาคิดค้น ดัดแปลง หรือประยุกต์ให้เกิดเป็นสิ่งใหม่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สามารถปรับเปลี่ยนการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบันที่เกิดขึ้นได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจุฑามาศ จันทร์เปล่ง (2553) ซึ่งศึกษาเรื่องผลกระทบของนวัตกรรมในการทำงาน ที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีบริษัทในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิจัยพบว่า นวัตกรรมในการทำงาน ด้านความคิดสร้างสรรค์ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สามารถอธิบายได้ว่า บุคลากรมีการพัฒนาคิดค้นวิธีการใหม่ๆ โดยนำความรู้เดิมมาดัดแปลง แก้ไขข้อบกพร่อง และประยุกต์ให้เกิดเป็นสิ่งใหม่ เพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

การพัฒนาตนเอง ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ สังกัดมหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ เนื่องด้วยเจ้าหน้าที่พัสดุไม่สามารถนำประสบการณ์ในการทำงานมาปรับปรุงกระบวนการทำงานที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาให้มีความทันสมัยและง่ายต่อการปฏิบัติงานได้ดีเท่าที่ควร และไม่ได้เข้าร่วมอบรมเพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถในการทำงานอย่างต่อเนื่อง ทั้งจากหน่วยงานภายในและภายนอกองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของอนุสรฯ ขจรนาม (2560) ซึ่งศึกษาเรื่องผลกระทบของความรู้ความสามารถทางนวัตกรรมที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิจัยพบว่า ความรู้ความสามารถทางนวัตกรรม ด้านการพัฒนาตนเอง ไม่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สามารถอธิบายได้ว่า บุคลากรขาดการเข้ารับการอบรมเกี่ยวกับความรู้ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

การปฏิบัติงาน ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ สังกัดมหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ เนื่องจากเจ้าหน้าที่พัสดุได้มีการนำนวัตกรรมใหม่ๆ ได้แก่ ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลงานที่ดีขึ้น และสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับงานวิจัยของจุฑามาศ จันทร์เปล่ง (2553) ซึ่งศึกษาเรื่องผลกระทบของนวัตกรรมในการทำงาน ที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีบริษัทในเขตภาคตะวันออกเฉียง



เหนือ ผลการวิจัยพบว่า นวัตกรรมในการทำงาน ด้านการปฏิบัติ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สามารถอธิบายได้ว่า บุคลากรมีการนำนวัตกรรมใหม่ๆ เข้ามาทดลองและพัฒนากระบวนการทำงานอยู่เสมอ เป็นการลดการทำงานที่ซ้ำซ้อนเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

การเรียนรู้ ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ สังกัดมหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ เนื่องจากเจ้าหน้าที่พัสดุได้มีการเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง มีการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมจากทางอินเทอร์เน็ต หรือกลุ่มงานพัสดุอื่นๆ สอดคล้องกับงานวิจัยของวิมลฤดี ทศคร (2551) ซึ่งศึกษาเรื่องผลกระทบของความรู้ความสามารถทางนวัตกรรมที่มีต่อความสำเร็จในการทำงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในสำนักงานบัญชี ผลการวิจัยพบว่า ความรู้ความสามารถทางนวัตกรรม ด้านการเรียนรู้ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกที่มีต่อความสำเร็จในการทำงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในสำนักงานบัญชี สามารถอธิบายได้ว่า บุคลากรมีการเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ ที่ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม แล้วสามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1. ความคิดสร้างสรรค์ เจ้าหน้าที่พัสดุควรให้ความสำคัญกับการนำความรู้เดิมมาคิดค้น ดัดแปลง หรือประยุกต์ให้เกิดเป็นสิ่งใหม่อยู่เสมอ
2. การพัฒนาตนเอง เจ้าหน้าที่พัสดุควรให้ความสำคัญในเรื่องการเข้าร่วมการอบรมเพื่อเป็นการเพิ่มความรู้ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง
3. การปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่พัสดุควรให้ความสำคัญกับการทดลองใช้นวัตกรรมแบบใหม่ๆ ที่เข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานพัสดุ เช่น ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ
4. การเรียนรู้ เจ้าหน้าที่พัสดุจะต้องมีการเรียนรู้ในการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยแบบใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง และควรมีการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมจากทางอินเทอร์เน็ต หรือกลุ่มงานพัสดุอื่นๆ

### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาครั้งต่อไปควรทำการศึกษาความสามารถทางนวัตกรรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่พัสดุขององค์กรอื่นๆ เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับผลการศึกษาค้นคว้าแล้วหาแนวทางในการปรับปรุง พัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุให้ดียิ่งขึ้น
2. ควรศึกษาการพัฒนาตนเอง ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เช่น การฝึกอบรม การศึกษาต่อ และการศึกษาดูงานนอกสถานที่ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการบริหารงานพัสดุต่อไป

### เอกสารอ้างอิง

- จุฑามาศ จันทร์เปล่ง. (2553). ผลกระทบของนวัตกรรมในการทำงานที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานของนักบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจไม่ได้อภิสิทธิ์). มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. มหาสารคาม.
- ณัฐยา สิ้นตระการผล. (2553). การบริหารจัดการนวัตกรรม (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- นพดล เหลืองภิรมย์. (2557). การจัดการนวัตกรรม (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ดวงกมล.

- วิมลฤดี ทศคร. (2551). ผลกระทบของความรู้ความสามารถด้านนวัตกรรมที่มีต่อความสำเร็จในการทำงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในสำนักงานบัญชี. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. มหาสารคาม.
- ศิริภัสสรค์ วงศ์ทองดี. (2557). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมใจ ลักษณะ. (2552). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: เพิ่มทรัพย์การพิมพ์.
- สุกัญญา ศรีทับทิม. (2555). กลยุทธ์ในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานพัสดุ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. นนทบุรี.
- อนุสรรา ขจรนาม. (2560). ผลกระทบของความรู้ความสามารถด้านนวัตกรรมที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. มหาสารคาม.
- ไอลดา ศรีมานนท์. (2561). ความสัมพันธ์ระหว่างความเชี่ยวชาญทางการบัญชีสมัยใหม่กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. มหาสารคาม.
- Francis, Dave and John Bessant. (2005). Targeting Innovation and Implications for Capability Development. *Technovation*. 25(3), 171–183.
- Leiponen, Aija. (2005). Skills and Innovation. *Science Direct*. 23(5–6), 303–323.





ความเต็มใจจ่ายและความคาดหวังของผู้ปกครองนักเรียนต่อสถาบันสอน  
ภาษาอังกฤษในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

The willingness to pay and the expectation of students' parents toward  
English Language Institutes in Mueang District, Surat Thani Province

นิชชานา ชันฤทธิ์<sup>1\*</sup>

Nichchana Khunrith<sup>1\*</sup>

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาค่าความเต็มใจจ่าย และความคาดหวังของผู้ปกครอง และปัจจัยที่ส่งผลความเต็มใจจ่ายกับความคาดหวังของผู้ปกครองต่อสถาบันสอนภาษาอังกฤษในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้จากการสุ่มกลุ่มตัวอย่างตามสะดวกที่เป็นผู้ปกครอง จำนวน 400 คน ในช่วงเวลา 8.00-17.00 น. โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือการวิจัย สถิติที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ ค่าจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ T-test F-test และ Correlation ผลการศึกษาพบว่า 1) ผู้ปกครองมีความเต็มใจจ่ายสถาบันสอนภาษาอังกฤษในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานีสูงสุดในราคา 400 บาท/ชั่วโมง (ร้อยละ 32.5) รองลงมา 350 บาท/ชั่วโมง (ร้อยละ 20.8) 2) ผู้ปกครองมีความคาดหวังต่อสถาบันสอนภาษาอังกฤษในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานีส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด 3) ปัจจัยส่วนบุคคลในด้าน ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ย ที่แตกต่างกัน ที่ส่งผลต่อความเต็มใจจ่าย ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลในด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ย และจำนวนบุตร ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความคาดหวังของผู้ปกครองนักเรียนต่อสถาบันสอนภาษาอังกฤษในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี แตกต่างกัน 4) ปัจจัยด้านแรงจูงใจ มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของผู้ปกครองนักเรียนต่อสถาบันสอนภาษาอังกฤษในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 5) ความเต็มใจจ่ายของผู้ปกครอง มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของผู้ปกครองนักเรียนต่อสถาบันสอนภาษาอังกฤษในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวสามารถนำมาพัฒนาปรับปรุงความเต็มใจจ่ายและความคาดหวังของผู้ปกครองนักเรียนต่อสถาบันสอนภาษาอังกฤษในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ให้มีประสิทธิภาพต่อไป

**คำสำคัญ:** ความเต็มใจจ่าย, ความคาดหวังของผู้ปกครอง, สถาบันสอนภาษาอังกฤษ, สถิติเชิงพรรณนา, สถิติเชิงอนุมาน

### Abstract

The purpose of this study was to study the willingness to pay. And the expectations of parents. And factors affecting the willingness to pay and the expectations of parents to the English language teaching institutions in Mueang District Surat Thani Province.

<sup>1</sup> สำนักวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

Faculty of Business Administration, Walailak University

\* e-mail: nichchana.k@gmail.com



The convenience sampling of 400 guardians between 8.00-17.00 A.M. The research instruments, a questionnaire, was used to collect the data which were then analyzed by percentage, mean, standard deviation, and the hypotheses were tested by T-test, F-test, and Correlation. The results were found as follows: 1) Parents were willing to pay tuition fees to the English Language Institutes in Mueang District Surat Thani Province at the highest price of 400 baht/hour (32.5%), followed by 350 baht/hour (20.8%). 2) Parents had expectations for English Language Institutes in Mueang District Surat Thani Province at the highest level. 3) Personal factors in terms of parents' education level, occupation and average income affected the willingness to pay. The personal factors including sex, age, education level, occupation, average income and number of children affected the parents' expectations toward the English language institutions in Mueang District Surat Thani Province. 4) Motivation factors had relationship with the expectations of students' parents toward English language institutions in Mueang District Surat Thani Province with statistical significance at the level of 0.05. Lastly, 5) The parents' willingness to pay had relationship with their expectations toward English language institutes in Mueang District Surat Thani Province with statistical significance at the level of 0.05. The study results can be developed and improved Willingness to pay and expectations of students' parents to English language institutes in Mueang District Surat Thani Province for further efficiency.

**Keywords:** The willingness to pay, Expectation of students' parents, English Language Institutes, Descriptive statistics, inferential statistics

## บทนำ

ปัจจุบันทักษะทางด้านภาษาอังกฤษมีความสำคัญอย่างมากในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ การเตรียมความพร้อมทางการศึกษาด้านภาษาอังกฤษจึงมีความสำคัญและจำเป็นสำหรับผู้ที่กำลังศึกษาเล่าเรียน อีกทั้งการปฏิรูปการศึกษาในระบบไม่สามารถพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของบุตรหลานผู้ปกครองแต่ละท่านได้อย่างสมบูรณ์ ทางเลือกที่ผู้ปกครองให้ความนิยมคือการศึกษาจากโรงเรียนเอกชนนอกระบบ ปัจจุบันสถาบันสอนภาษาที่ได้มาตรฐานเกิดขึ้นมากมาย มีมูลค่าตลาดและจำนวนผู้เรียนเพิ่มสูงขึ้นทั่วประเทศ สถาบันสอนภาษากลายเป็นทางเลือกที่ได้รับความนิยมอย่างมาก เพราะทักษะทางด้านภาษาเป็นวิธีที่นักเรียนส่วนใหญ่เลือกใช้กัน ศูนย์วิจัยกสิกรไทยประมาณการว่า มูลค่าตลาดสถาบันสอนภาษาต่างชาติเพื่อพัฒนาทักษะจะเพิ่มขึ้นจาก 6,044 ล้านบาท ในปี 2555 เป็น 11,023 ล้านบาท ในปี 2558 โดยมีอัตราการเติบโตของมูลค่าตลาดเฉลี่ยร้อยละ 22 ต่อปี

เห็นได้จากความต้องการพัฒนาทักษะภาษาที่หลากหลายและมีจำนวนมากขึ้น สถาบันสอนภาษาต่าง ๆ จึงมีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน อาทิ การพัฒนาหลักสูตรให้มีความเฉพาะเจาะจง การปรับเปลี่ยนเทคนิคและวิธีการเรียนการสอนให้มีความน่าสนใจ โดยการผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การแสดงละคร การดูหนัง การร้องเพลง การเข้าค่าย เป็นต้น อีกทั้งมีการนำเทคโนโลยี

สมัยใหม่มาใช้ในการเรียนการสอน และการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขาย เช่น การผ่อนชำระค่าเรียนได้ การให้ส่วนลดกรณีแนะนำผู้อื่นมาสมัครเรียน

สถาบันสอนภาษาในสุราษฎร์ธานีเกิดขึ้นมากมาย เนื่องจากมีความต้องการของผู้ปกครองที่ต้องการให้บุตรหลานของตนเองมีทักษะทางด้านภาษาอังกฤษ เพื่อนำไปใช้ในการสื่อสาร และเตรียมพร้อมอนาคตเพื่อประสบความสำเร็จในชีวิต โดยแต่ละสถาบันจะมีหลักสูตรแตกต่างกันไปตามวัตถุประสงค์ของแต่ละสถาบัน ดังนั้น การใช้สื่อและอุปกรณ์การสอนมัลติมีเดียจึงเข้ามาช่วยสอนเพื่อให้สถาบันคู่กันสมัยมากขึ้น เช่น ซีดี วีดีโอ ดีวีดี เทป เพื่อให้สอดคล้องกับความสามารถของนักศึกษา และผู้สอน (สโรชา แก้วคำ, 2558, น. 1) สถาบันจึงต้อง สร้างความเต็มใจจ่ายมากขึ้น

ทั้งนี้ผู้วิจัยจึงมุ่งเน้นที่จะศึกษาถึงความเต็มใจจ่ายเพื่อหามูลค่าของความเต็มใจจ่ายและความคาดหวังในสถาบันสอนภาษาของผู้ปกครองในพื้นที่อำเภอเมืองฯ จังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวิเคราะห์ถึงสถานการณ์และรูปแบบการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ปกครอง กำหนดราคาค่าเรียนที่เหมาะสมสำหรับแต่ละหลักสูตร เพื่อนำมาปรับปรุงและเพิ่มศักยภาพทางการแข่งขันขององค์กรให้ประสบความสำเร็จต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาค่าความเต็มใจจ่ายของผู้ปกครองนักเรียนต่อสถาบันสอนภาษาอังกฤษในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี
2. เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้ปกครองนักเรียนต่อสถาบันสอนภาษาอังกฤษในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี
3. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ที่ส่งผลต่อความเต็มใจจ่ายและความคาดหวังของผู้ปกครองนักเรียนต่อสถาบันสอนภาษาอังกฤษในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี แตกต่างกัน
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจ กับความคาดหวังของผู้ปกครองนักเรียนต่อสถาบันสอนภาษาอังกฤษในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์ความเต็มใจจ่ายกับความคาดหวังของผู้ปกครองนักเรียนต่อสถาบันสอนภาษาอังกฤษในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความเต็มใจจ่ายของผู้ปกครองนักเรียนต่อสถาบันสอนภาษาอังกฤษในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี
2. ทำให้ทราบถึงความคาดหวังของผู้ปกครองนักเรียนต่อสถาบันสอนภาษาอังกฤษ พื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี
3. ทำให้ทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคล และแรงจูงใจ ที่ทำให้สร้างความคาดหวังต่อสถาบันสอนภาษาอังกฤษ ซึ่งเป็นผลในการคิดกลยุทธ์การตลาดของสถาบันสอนภาษาอังกฤษ และทำให้ผู้ปกครองเต็มใจจ่ายต่อสถาบันสอนภาษาอังกฤษในพัฒนาการตลาด พื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี



### ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้มีการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ได้ทำการศึกษาเรื่องเกี่ยวกับ ความเต็มใจง่ายและความคาดหวังของผู้ปกครองนักเรียนต่อสถาบันสอนภาษาอังกฤษในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ดังนี้

1. แนวคิดประชากรศาสตร์ เป็นข้อมูลพื้นฐานของผู้ปกครองที่จะใช้เป็นข้อมูลในการวัดความเต็มใจง่ายและความคาดหวังต่อสถาบันสอนภาษาอังกฤษในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และจำนวนบุตร วนิดา สิงห์มณี (2553, น. 83) ได้กล่าวไว้ว่ามูลค่าความเต็มใจง่ายและประเมินมูลค่าความเต็มใจง่ายของผู้ปกครอง พบว่า เพศ อายุ จำนวนบุตร ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ส่งผลต่อความเต็มใจง่ายของผู้ปกครองนักเรียนต่อสถาบันสอนภาษาอังกฤษในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

2. แนวคิดเกี่ยวกับความเต็มใจง่าย เป็นการศึกษาวิธีใช้เงิน และพฤติกรรมของผู้ปกครองในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ว่าเต็มใจง่าย ในการได้รับบริการต่อการเรียนภาษาอังกฤษของบุตรหลาน ซึ่งวิธีนี้เป็นการศึกษาประเมินจำนวนเงินที่ผู้ปกครองเต็มใจง่าย ซึ่ง จามจุรี อยู่มาลัย (2557, น. 35) และ อารดา ทางตะคุ (2558, น. 42) สรุปไว้ว่าการสมมติเหตุการณ์ขึ้นให้ผู้บริโภคประเมินค่า เป็นวิธีการประเมินมูลค่าภายใต้ตลาดสมมติ การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ต้องการประเมินมูลค่าความเต็มใจง่ายและความคาดหวังของผู้ปกครองนักเรียนต่อสถาบันสอนภาษาอังกฤษ พื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

3. แนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีความคาดหวัง ถือว่าเป็นการแสดงของบุคคลที่มีความคาดหวังที่อยากจะได้สินค้าหรือบริการนั้น เมื่อความคาดหวังนั้นเกิดประสิทธิภาพจะทำให้บุคคลนั้นได้สิ่งของหรือการบริการนั้นมาเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเองและเกิดความพึงพอใจในที่สุด ซึ่ง Victor H. Vroom (1970, p.235) กล่าวว่า ความคาดหวังขึ้นอยู่กับปัจจัย 4 ประการได้แก่ 1) ผลตอบแทนที่เขาจะได้รับเหมาะสม 2) ความพอใจต่อผลที่เขาได้รับ 3) เมื่อเปรียบเทียบกับผู้อื่นแล้ว เขาเชื่อว่าจะต้องเป็นผู้ได้รับผลอันนั้น และ 4) เขาย่อมมีโอกาสที่จะได้รับผลตอบแทนที่คาดหวัง

4. ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ เป็นสิ่งสำคัญในการทำสิ่งต่าง ๆ ได้หลายอย่าง ซึ่งการจูงใจที่ดีเป็นการสร้างพลังความสามารถออกมาเพื่อให้ประสบความสำเร็จ ตามเป้าหมาย ซึ่ง McClelland (1962, p. 154-170) กล่าวว่าแรงจูงใจของมนุษย์ให้เกิดผลสำเร็จทั้งใน ระดับบุคคลและระดับสังคมของการศึกษามี 3 ประการคือ 1) ความปรารถนาจะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้สำเร็จ 2) ความต้องการความผูกพัน และ 3) ความต้องการมีอำนาจบารมี

5. มุมมองเรื่องการเงิน (Monetary Aspects) และมุมมองด้านคุณค่า (Give and Get Component) เป็นมุมมองความคุ้มค่าของเงินที่ผู้ปกครองยอมจ่ายให้กับสถาบันสอนภาษาอังกฤษที่คาดหวังว่าจะพัฒนาทักษะทางด้านภาษาของลูกหลานได้ซึ่งความคุ้มค่าดังกล่าวจะต้องสองคล้องกับสิ่งที่ได้รับ เช่น นักเรียนมีการพัฒนาทักษะทางด้านที่ดีขึ้น นักเรียนมีการสื่อสารกับชาวต่างชาติรู้เรื่องเป็นต้น ณัฐฉิ พิมพิสุทธิ์ (2559, น. 52)

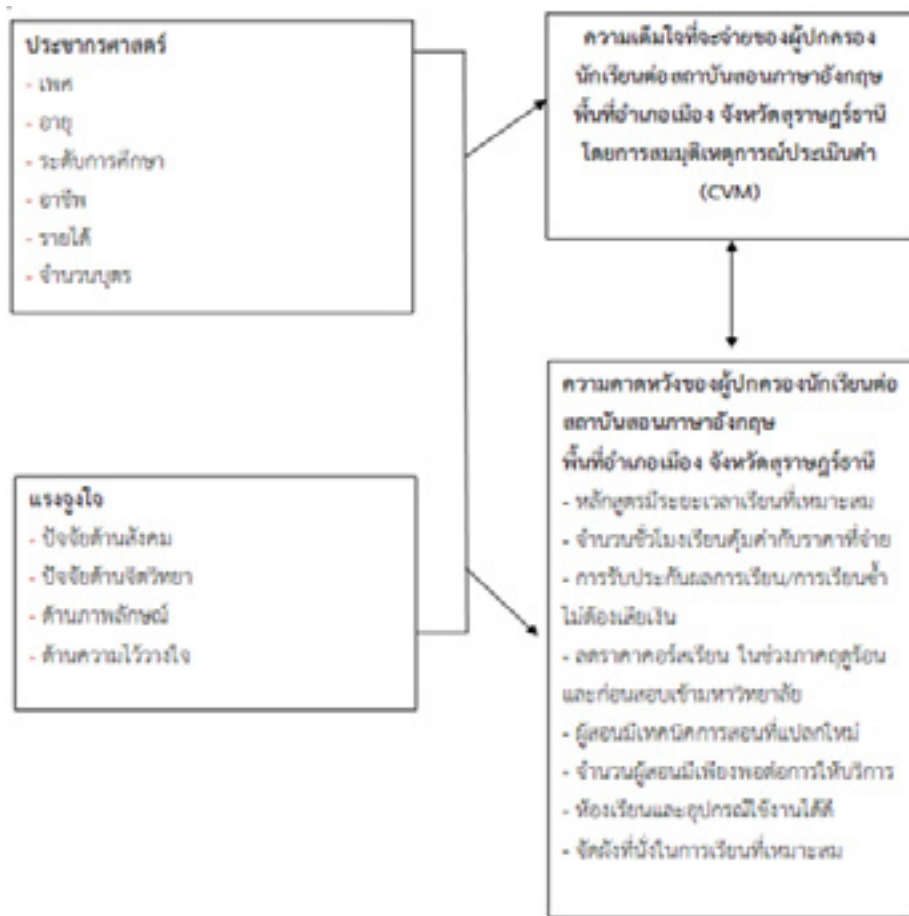
### กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบในการศึกษาเรื่อง “ความเต็มใจง่ายและความคาดหวังของผู้ปกครองนักเรียนต่อสถาบันสอนภาษาอังกฤษในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ดังนี้



ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)

ตัวแปรตาม (Dependent variable)



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ปกครองทั้งเพศชายและเพศหญิง ที่ส่งบุตรหลานเข้าเรียนในสถาบันสอนภาษาแห่งใดแห่งหนึ่งในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยคำนวณจากสูตรของ W.G. Cochran (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2549, น. 74) ได้ขนาดตัวอย่างอย่างน้อย 384 คน และเพื่อความสะดวกในการประเมินผล และการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 ตัวอย่าง โดยการสุ่มกลุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) โดยใช้ช่วงเวลาในการเก็บข้อมูลในช่วงเวลาทำการของสถาบันสอนภาษา คือเวลา 8.00-17.00 น. ที่นักเรียนมาเข้าเรียนที่สถาบันสอนภาษา ซึ่งถือได้ว่าผ่านเกณฑ์ตามที่เงื่อนไขกำหนด คือไม่น้อยกว่า 384 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ครั้งนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) 4 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจในการใช้บริการในสถาบันสอนภาษาอังกฤษ ส่วนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับค่าความเต็มใจจ่ายของผู้ปกครองนักเรียนต่อการเรียนภาษาอังกฤษในสถาบันสอนภาษาในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี และส่วนที่ 4 ความคาดหวังของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการการเรียนภาษาอังกฤษในสถาบันสอนภาษาในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี



วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล ในการศึกษานี้ สามารถแบ่งได้ 2 ส่วน คือ การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ค่าความถี่ และค่าร้อยละ ของข้อมูลส่วนบุคคล ความเต็มใจจ่ายค่าเรียน ส่วนการวิเคราะห์แรงจูงใจในการใช้บริการ ความคาดหวังของผู้ปกครอง ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติ t-test F-test และทดสอบความแตกต่างแบบรายคู่ โดยวิธีทดสอบแบบเชฟเฟ (Scheffe) และ Pearson Correlation

### ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลผู้ปกครองทั้งเพศชายและเพศหญิง ที่ส่งบุตรหลานเข้าเรียนในสถาบันสอนภาษาแห่งใดแห่งหนึ่งในพื้นที่อำเภอ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง ร้อยละ 71.0 มีอายุระหว่าง 51 ปีขึ้นไป ร้อยละ 36.5 มีระดับการศึกษา ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ร้อยละ 76.3 อาชีพ พนักงานบริษัท/ ลูกจ้าง ร้อยละ 40.8 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท ร้อยละ 38.3 และมีจำนวนบุตร 2 คน ร้อยละ 53.3

แรงจูงใจในการใช้บริการในสถาบันสอนภาษาอังกฤษ สามารถสรุป ได้ดังนี้

**ตารางที่ 1** แสดงค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการใช้บริการสถาบันสอนภาษาอังกฤษของผู้ปกครอง

แรงจูงใจในการใช้บริการในสถาบันสอนภาษาอังกฤษ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านสังคม	3.97	0.80	มาก
ด้านจิตวิทยา (ค่านิยมส่วนบุคคล)	4.71	0.51	มากที่สุด
ด้านภาพลักษณ์	4.49	0.61	มากที่สุด
ด้านความไว้วางใจ	4.35	0.63	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.38</b>	<b>0.64</b>	<b>มากที่สุด</b>

ความเต็มใจจ่ายค่าเรียนของผู้ปกครอง ทั้งเพศชายและเพศหญิง ที่ส่งบุตรหลานเข้าเรียนในสถาบันสอนภาษาแห่งใดแห่งหนึ่งในพื้นที่อำเภอ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ส่วนใหญ่ มีความยินดีจ่ายอัตราค่าเรียนสำหรับครูชาวต่างชาติ ในราคา 250 บาทต่อชั่วโมง มีจำนวน 388 คน คิดเป็นร้อยละ 97.0 มีความยินดีจ่ายอัตราค่าเรียนสำหรับครูชาวต่างชาติ ในราคา 300 บาทต่อชั่วโมง มีจำนวน 388 คน คิดเป็นร้อยละ 97.0 มีราคาที่ยินดีจ่ายสูงสุด/ชั่วโมง 400 บาท จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5 มีสาเหตุสำคัญที่สุดที่ทำให้มีความเต็มใจจ่ายค่าเรียนคือ ศักยภาพของครูผู้สอน จำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 63.3 และมีสาเหตุที่ไม่เต็มใจจ่ายค่าเรียนคือ ราคาไม่คุ้มค่ากับการบริการที่ได้รับ หรือ ไม่สมเหตุสมผล จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5

ความคาดหวังของผู้ปกครองที่มีต่อการใช้บริการในสถาบันสอนภาษาอังกฤษ สามารถสรุป ได้ดังนี้  
**ตารางที่ 2** แสดงค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้ปกครองที่มีต่อการใช้บริการในสถาบันสอนภาษาอังกฤษ

ความคาดหวังของผู้ปกครองที่มีต่อการใช้บริการในสถาบันสอนภาษาอังกฤษ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านผลิตภัณฑ์บริการ (ด้านหลักสูตร)	4.66	0.49	มากที่สุด
ด้านราคาค่าใช้จ่าย	4.67	0.53	มากที่สุด
ด้านช่องทางจัดจำหน่าย	4.24	0.69	มากที่สุด
ด้านการส่งเสริมการตลาด	4.10	0.74	มาก
ด้านบุคลากร	4.52	0.54	มากที่สุด
ด้านกระบวนการให้บริการ	4.18	0.57	มาก
ด้านลักษณะทางกายภาพ	4.27	0.68	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.38</b>	<b>0.64</b>	<b>มากที่สุด</b>

ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล ที่ส่งผลต่อความเต็มใจจ่ายและความคาดหวังของผู้ปกครองนักเรียนต่อสถาบันสอนภาษาอังกฤษในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า

1. ผู้ปกครอง ที่มีเพศ อายุ และจำนวนบุตร ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความเต็มใจจ่ายของผู้ปกครองนักเรียนต่อสถาบันสอนภาษาอังกฤษในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วนิตา สิงห์มณี (2553, น. 83) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อมูลค่าความเต็มใจจ่ายและประเมินมูลค่าความเต็มใจจ่ายของผู้ปกครองสำหรับโครงการส่งเสริมการฝึกสมาธิ ในนักเรียนระดับประถมศึกษา พบว่า เพศ อายุ จำนวนบุตร ไม่มีความสัมพันธ์ต่อมูลค่าความเต็มใจจ่าย ส่วน ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความเต็มใจจ่ายของผู้ปกครองนักเรียนต่อสถาบันสอนภาษาอังกฤษในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกียรติศักดิ์ สมัครสมาน (2557, น. 75) ได้ศึกษาความเต็มใจจ่ายและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อราคาคอนโดมิเนียมในแนวโครงการรถไฟฟ้า พบว่า ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ของกลุ่มตัวอย่างมีผลต่อความเต็มใจจ่าย (WTP) ในทิศทางเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เช่นกัน

2. ผู้ปกครอง ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนบุตร ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความคาดหวังของผู้ปกครองนักเรียนต่อสถาบันสอนภาษาอังกฤษในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐรุณี พิมพิสุทธิ (2559, น. 52) ได้ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสถาบันกวดวิชาสแควร์พลัส เขตจังหวัดกาญจนบุรี พบว่า เพศ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีผลต่อความคาดหวังของผู้ปกครองที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถาบันกวดวิชาสแควร์พลัส จังหวัดกาญจนบุรีโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง อีกทั้งยัง สอดคล้องกับงานวิจัยของ สโรชา แก้วคำ (2558, น. 1) ได้ศึกษาและนำเสนอในเรื่องปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด และปัจจัยด้านจิตวิทยาที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการสมัครเรียนพิเศษศิลปะให้กับเด็ก พบว่า อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และจำนวนบุตร ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความคาดหวังในหลักสูตร เทคนิคการสอน และการจัดห้องเรียนให้ส่งเสริมศิลปะแตกต่างกัน



ปัจจัยด้านแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของผู้ปกครองนักเรียนต่อสถาบันสอนภาษาอังกฤษในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ด้านสังคม ด้านจิตวิทยา (ค่านิยมส่วนบุคคล) ด้านภาพลักษณ์ ด้านความไว้วางใจ มีความสัมพันธ์กับความคาดหวัง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐวุฒิ พิมพิสุทธิ (2559, น. 52) ได้ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสถาบันกวดวิชาสแควร์พลัส เขตจังหวัดกาญจนบุรี และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วนิดา สิงห์มณี (2553, น. 83) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อมูลค่าความเต็มใจจ่ายและประเมินมูลค่าความเต็มใจจ่ายของผู้ปกครองสำหรับโครงการส่งเสริมการฝึกสมาธิ ในนักเรียนระดับประถมศึกษา พบว่า ความคาดหวังของผู้ปกครองต่อผลการเรียนของเด็ก ดังเช่น หลักสูตร วิธีการสอน มีความสัมพันธ์ต่อแรงจูงใจการจ่ายของผู้ปกครอง อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

ความเต็มใจจ่ายของผู้ปกครองที่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของผู้ปกครองนักเรียนต่อสถาบันสอนภาษาอังกฤษ พื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี สามารถสรุปได้ว่า ความเต็มใจจ่ายของผู้ปกครองมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของผู้ปกครองนักเรียนต่อสถาบันสอนภาษาอังกฤษในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านหลักสูตรมีระยะเวลาเรียนที่เหมาะสม ด้านจำนวนชั่วโมงเรียนคุ้มค่างกับราคาที่จ่าย ด้านลดราคาคอร์สเรียน ในช่วงภาคฤดูร้อนและก่อนสอบเข้ามหาวิทยาลัย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐวุฒิ พิมพิสุทธิ (2559, น. 52) ได้ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสถาบันกวดวิชาสแควร์พลัส พบว่า ความเต็มใจจ่ายของผู้ปกครองมีความสัมพันธ์กับ ด้านหลักสูตร ทางด้านค่าใช้จ่าย ทางด้านบุคลากรผู้สอน ทางด้านสถาบันกวดวิชา อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 เช่นกัน

### บทสรุป

จากการศึกษาสามารถสรุปตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. ผู้ปกครองมีความเต็มใจจ่ายสถาบันสอนภาษาอังกฤษในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานีสูงสุดในราคา 400 บาท/ชั่วโมง รองลงมา 350 บาท/ชั่วโมง
2. ผู้ปกครองมีความคาดหวังต่อสถาบันสอนภาษาอังกฤษในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด
3. ปัจจัยส่วนบุคคล ที่ส่งผลต่อความเต็มใจจ่ายและความคาดหวังของผู้ปกครองนักเรียนต่อสถาบันสอนภาษาอังกฤษในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี สามารถสรุปตามตารางได้ดังนี้

**ตารางที่ 3** แสดงปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความเต็มใจจ่ายและความคาดหวังของผู้ปกครองนักเรียนต่อสถาบันสอนภาษาอังกฤษในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ความเต็มใจจ่ายและความคาดหวัง	ปัจจัยส่วนบุคคล					
	เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา	อาชีพ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวนบุตร
ด้านผลิตภัณฑ์บริการ (ด้านหลักสุด)		/			/	
ด้านราคาค่าใช้จ่าย			/	/	/	
ด้านช่องทางจัดจำหน่าย	/				/	
ด้านการส่งเสริมการตลาด					/	
ด้านบุคลากร		/	/		/	
ด้านกระบวนการให้บริการ	/			/	/	
ด้านลักษณะทางกายภาพ	/			/	/	

หมายเหตุ / คือปัจจัยที่ส่งผลต่อความเต็มใจจ่ายของผู้ปกครองนักเรียนต่อสถาบันสอนภาษาอังกฤษในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

4. ปัจจัยด้านแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของผู้ปกครองนักเรียนต่อสถาบันสอนภาษาอังกฤษในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี สามารถสรุปตามตารางได้ดังนี้

**ตารางที่ 4** แสดงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความคาดหวังของผู้ปกครองนักเรียนต่อสถาบันสอนภาษาอังกฤษในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ปัจจัยด้านแรงจูงใจ	ความคาดหวังของผู้ปกครองนักเรียนต่อสถาบันสอนภาษาอังกฤษในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี						
	ด้านผลิตภัณฑ์บริการ (ด้านหลักสุด)	ด้านราคาค่าใช้จ่าย	ด้านช่องทางจัดจำหน่าย	ด้านการส่งเสริมการตลาด	ด้านบุคลากร	ด้านกระบวนการให้บริการ	ด้านลักษณะทางกายภาพ
ด้านสังคม			/			/	/
ด้านจิตวิทยา (ค่านิยมส่วนบุคคล)	/	/	/		/		/
ด้านภาพลักษณ์	/	/	/			/	/
ด้านความไว้วางใจ			/	/		/	/

หมายเหตุ / คือปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความคาดหวังของผู้ปกครองนักเรียนต่อสถาบันสอนภาษาอังกฤษในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี



5. ความเต็มใจจ่ายของผู้ปกครองที่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของผู้ปกครองนักเรียนต่อสถาบันสอนภาษาอังกฤษในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี สามารถสรุปตามตารางได้ดังนี้

**ตารางที่ 5** แสดงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ระหว่างความเต็มใจจ่ายกับความคาดหวังของผู้ปกครองนักเรียนต่อสถาบันสอนภาษาอังกฤษในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ความเต็มใจจ่าย	ความคาดหวังของผู้ปกครองนักเรียนต่อสถาบันสอนภาษาอังกฤษในพื้นที่อำเภอเมืองจังหวัดสุราษฎร์ธานี						
	ด้านผลิตภัณฑ์บริการ (ด้านหลักสูตร)	ด้านราคาค่าใช้จ่าย	ด้านช่องทางจัดจำหน่าย	ด้านการส่งเสริมการตลาด	ด้านบุคลากร	ด้านกระบวนการให้บริการ	ด้านลักษณะทางกายภาพ
	/	/	/				/

หมายเหตุ / คือปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความคาดหวังของผู้ปกครองนักเรียนต่อสถาบันสอนภาษาอังกฤษในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

**ข้อเสนอแนะการใช้ประโยชน์จากการวิจัยนี้**

1. สถาบันสอนภาษาอังกฤษควรมีการตั้งราคาค่าเรียนไม่เกิน 400/ชั่วโมง เนื่องจากเป็นราคาที่ลูกค้ายินดีจ่าย และทำการจัดครอสให้คุ้มค่ากับราคาค่าบริการเช่น มีการรับประกันผลการเรียน หากผลการเรียนไม่ดีขึ้นสามารถเรียนซ้ำได้โดยไม่เสียเงิน เป็นต้น
2. ควรมีการอบรม และให้ความรู้เกี่ยวกับครูผู้สอนในทุกๆ เรื่อง เพื่อทำให้นักเรียนที่ไปเรียนภาษาอังกฤษเกิดความเข้าใจ และสนใจในการเรียน และสามารถนำความรู้ที่ได้จากครูมาประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน
3. ควรติดตามและตรวจสอบการใช้ อาคารสถานที่และสภาพแวดล้อมอย่างคุ้มค่าเป็นประโยชน์ต่อการเรียนรู้สนับสนุนให้ครูภาษาอังกฤษนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีเพื่อการศึกษาไปใช้ในการพัฒนาการศึกษา และนักเรียนสามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์มากที่สุด

### เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วาณิชย์ปัญญา. (2549). *การวิเคราะห์สถิติขั้นสูงด้วย SPSS for Windows*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- เกียรติศักดิ์ สมัครสมาน. (2557). *ความเต็มใจจ่ายและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อราคาคอนโดมิเนียมในแนวโครงการรถไฟฟ้า กรณีศึกษาพื้นที่ถนนแจ้งวัฒนะ กรุงเทพมหานคร-นนทบุรี*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- จามจุรี อยู่มาลัย. (2557). *มูลค่าความเต็มใจจ่ายเพื่อสนับสนุนโครงการแนวคันไม้ไผ่ป้องกันการกัดเซาะชายฝั่งทะเล บางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ณัฐวุฒิ พิมพ์สุทธิ. (2559). *ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสถาบันกวดวิชา สแควร์พลัส เขตจังหวัดกาญจนบุรี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพฯ.

- วนิดา สิงห์มณี. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อมูลค่าความเต็มใจจ่ายและประเมินมูลค่าความเต็มใจจ่ายของผู้ปกครองสำหรับโครงการส่งเสริมการฝึกสมาธิ ในนักเรียนระดับประถมศึกษา. (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- ส์โรชา แก้วคำ. (2558). ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด และปัจจัยด้านจิตวิทยาที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการสมัครเรียนพิเศษศิลปะให้กับเด็ก. (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- อารดา ทางตะคุ. (2558). ความเต็มใจจ่ายสำหรับซื้อรถยนต์ไฟฟ้า กรณีศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- McClelland, W. G. (1962). Economics of the supermarket. *The Economic Journal*, 72(285), 154-170.
- Sirikuan, k. (2013). 4 ps. Retrieved September 14, 2019, from <https://sites.google.com/site/groupmarketingsites/>. [in Thai]
- Vroom, V. H. (1970). *The nature of the relationship between motivation and performance*. Management and Motivation. Tennessee: Kingsport Press Inc.







## แนวทางการพัฒนาศักยภาพด้านการทำงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 21 ภูเก็ต Guidelines for the Development of Work Potential Of Skill Development Institute 21 Phuket

ทิพย์สุดา ปุยพล<sup>1\*</sup> ยูทธชัย ฮารีบิน<sup>1</sup> เดชา สีตุกา<sup>1</sup>  
Thipsuda Puyphon<sup>1\*</sup> Yuttachai Hareebin<sup>1</sup> Decha Seeduka<sup>1</sup>

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางและรูปแบบการพัฒนาศักยภาพด้านการทำงานระหว่างมหาวิทยาลัยกับสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 21 ภูเก็ต เพื่อยกระดับความสามารถด้านการวิจัยและพัฒนาาร่วมกัน โดยแหล่งข้อมูลมาจากการสัมภาษณ์ผู้บังคับบัญชา ตัวแทนบุคลากร ของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 21 ภูเก็ต เพื่อรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์ การอธิบาย นำมาวิเคราะห์เป็นแนวทางและกำหนดเป็นรูปแบบการพัฒนาศักยภาพด้านการทำงาน เพื่อพัฒนาองค์กร ซึ่งผลการวิจัยด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพ พบว่ารูปแบบการพัฒนาศักยภาพด้านการทำงานประกอบไปด้วยปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อแนวทางการพัฒนาศักยภาพด้านการทำงาน คือ การสนับสนุนจากองค์กร บทบาทของบุคลากรในองค์กร การกำหนดนโยบายขององค์กร ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ผลลัพธ์ของการทำงานเป็นทีม รูปแบบความสัมพันธ์ดังกล่าวสามารถวิเคราะห์เป็นรูปแบบของการพัฒนาศักยภาพด้านการทำงาน และเป็นต้นแบบของแนวทางการพัฒนาศักยภาพด้านการทำงานต่าง ๆ โดยเฉพาะผู้บังคับบัญชาที่สามารถที่จะนำมาพัฒนาบุคลากรในองค์กรต่อไป

**คำสำคัญ:** รูปแบบการพัฒนา, ศักยภาพ, สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน

### Abstract

The purpose of this research is to study the guidelines and forms of work potential development. Between the university and the Institute for Skill Development 21 Phuket to improve the ability of research and development together. By the data source from interviewing supervisors Personnel representative Of the Institute for Skill Development 21 Phuket to collect data by means of interviews, explanations, analyzed as a guideline and formulated as a model for the development of work potential. To develop the organization Which the research results with qualitative research Found that the model of work potential development consists of various factors that affect the way of working potential development is the support from the organization The role of personnel in the organization Corporate policy formulation Environmental factors Motivation factor Teamwork results The relationship model can be analyzed as a model of work potential development. And is a prototype of guidelines for the development of various work potentials, especially supervisors that can

<sup>1</sup> คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

Faculty of Management Science ,Phuket Rajabhat University

\* Email: thipsuda72540@gmail.com



be used to develop personnel in the organization

**Keywords:** Development model , Potential ,Institute for Skill Development.

## บทนำ

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 21 ภูเก็ต เดิมชื่อ “ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดภูเก็ต” เป็นหน่วยงานราชการสังกัดกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน โดยได้รับการกำหนดชื่อเป็น “สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 21 ภูเก็ต” เมื่อวันที่ 26 ตุลาคม 2559 เนื่องจากการปรับปรุงโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการภายในให้เป็นที่ไปตามกฎหมายกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน พ. ศ. 2559 อีกทั้งยังได้รับการกำหนดชื่อหน่วยงานภายใน ตามนโยบายของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในการพัฒนากำลังแรงงาน ให้ตรงตามความต้องการของตลาดแรงงานตามนโยบาย Thailand 4.0 ของรัฐบาล เพื่อรองรับอุตสาหกรรมเป้าหมายที่ใช้เทคโนโลยีขั้นสูงและอุตสาหกรรมแห่งอนาคต เป็น “สถาบันเทคโนโลยีขั้นสูงภาคใต้ฝั่งอันดามัน สาขาดิจิทัลและสาขาท่องเที่ยวและบริการ(ภูเก็ต)” หน่วยงานปัจจุบันมีพนักงานไม่เพียงพอต่อการบริการอย่างเต็มประสิทธิภาพ ซึ่งในอนาคตมองผู้บริหารคือ การพัฒนาบุคลากรที่มีอยู่ให้มากขึ้น จึงเป็นสิ่งที่ควรทำมากกว่าการเพิ่มปริมาณของพนักงาน

ในการทำงานร่วมกันในแต่ละองค์กรย่อมมีปัญหาด้วยกันทั้งสิ้นไม่ว่าจะเป็นปัญหาเพื่อนร่วมงานหรือการปรับตัวเข้ากับองค์กร เพื่อการทำงานที่บรรลุตามเป้าหมายขององค์กรบุคลากรจึงมีความจำเป็นต้องปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้

การพัฒนาศักยภาพของบุคลากร (Core Competencies) ในยุคของการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วและในสถานการณ์ที่มีการแข่งขันอย่างรุนแรงในสังคมโลกปัจจุบัน (Competitiveness) ทำให้หน่วยงานต่าง ๆ ต้องหันกลับมาทบทวนตนเอง และให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในองค์กรมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะการมุ่งเน้นที่จะสร้างบุคลากรในองค์กร และการจัดการความรู้ (Knowledge Management) เพื่อสร้างความสำเร็จในการเป็นผู้นำในการปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว องค์กรที่อยู่รอดได้คือองค์กรที่สามารถปรับตัวตามการเปลี่ยนแปลงได้แต่องค์กรที่จะประสบความสำเร็จได้จะต้องสามารถคาดคะเนความเปลี่ยนแปลงล่วงหน้าและปรับตัวได้ก่อน และการที่จะเป็นองค์กรแห่งความเป็นเลิศได้นั้น องค์กรจะต้องสามารถตอบสนองการเปลี่ยนแปลง การคาดคะเนการเปลี่ยนแปลงและสามารถกำหนดแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดจนความสามารถในการเป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลงได้ในที่สุด

รูปแบบการพัฒนาศักยภาพด้านการทำงาน ของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 21 ภูเก็ต จึงเป็นสิ่งที่จำเป็นและมีความสำคัญ สำหรับผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาการพัฒนาศักยภาพด้านการทำงาน ของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 21 ภูเก็ต มีจำนวนบุคลากร 27 คน ดังนั้น ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษารูปแบบการพัฒนาศักยภาพด้านการทำงาน ของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 21 ภูเก็ต และให้ความสนใจในปัญหาที่มีผลโดยตรงต่อการพัฒนาศักยภาพด้านการทำงาน ได้แก่ ปัญหาสภาพการปฏิบัติงาน ปัญหาการขาดความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน ปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างชีวิตการทำงานกับการดำเนินชีวิต โดยทั่วไป เพื่อนำผลที่ได้มาเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงศักยภาพด้านการทำงาน ของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 21 ภูเก็ต ในโอกาสถัดไป

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษารูปแบบการพัฒนาศักยภาพด้านการทำงาน ของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 21 ภูเก็ต
2. เพื่อนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบการพัฒนาศักยภาพด้านการทำงาน ของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 21 ภูเก็ต

### ประโยชน์ที่รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงรูปแบบการพัฒนาศักยภาพด้านการทำงาน ของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 21 ภูเก็ต
2. ทำให้ทราบถึงข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาศักยภาพด้านการทำงาน ของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 21 ภูเก็ต
3. ทำให้ผู้ที่สนใจได้รับข้อมูลที่ เกิดประโยชน์ ในการพัฒนาตนเองต่อไป

### การทบทวนวรรณกรรม

มนุษย์เป็นสิ่งมีชีวิตทางสังคม เจริญเติบโต และเรียนรู้ผ่านการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น หากปราศจากทักษะนี้ก็เป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ที่อาจนำไปสู่ผลเสียต่อสุขภาพจิต ดังนั้น “ทักษะทางสังคม” จึงเป็นทักษะสำคัญของมนุษย์ที่ใช้ปรับตัวเพื่ออยู่ร่วมกัน และจำเป็นสำหรับทุกเพศ ทุกวัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในวัยเด็กที่กำลังเรียนรู้โลกผ่านสิ่งต่างๆ ยิ่งจำเป็นต้องได้รับการฝึกฝนทักษะทางสังคมอย่างเป็นระบบ เพื่อเป็นพื้นฐานนำไปสู่ความสำเร็จด้านอื่นๆ ในอนาคต (จิราพัชร นิลแยม, 2560) การพัฒนาศักยภาพ จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการทำงานในยุคปัจจุบัน ซึ่งเป็นยุคที่ข้อมูลข่าวสารมีมากมายรวดเร็ว ง่ายดาย องค์กรในยุคปัจจุบันจึงต้องมีการพัฒนาศักยภาพของตนเองอยู่เสมอ รวบรวมปัญหาความเดือดร้อน จัดตั้งกลุ่มองค์กร เพื่อกำหนดการวางแผน แนวทางแก้ไขปัญหา และติดต่อประสานงานหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อร่วมกันในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนต่าง ๆ ศักยภาพจึงเป็นความสามารถส่วนบุคคลที่ถูกซ่อนเร้นไว้ หากได้รับการพัฒนา คือ การนำเอาความสามารถนั้นออกมาใช้ให้เกิดประโยชน์ สิ่งที่ตามมาก็คืองานทุกอย่างที่ทำก็จะประสบความสำเร็จอย่างงดงาม (กัญญามน กาญจนาทวีกุล, 2558) งานวิจัยฉบับนี้ ศึกษาประเด็นการพัฒนาศักยภาพด้านการทำงาน ทั้งหมด 5 ปัจจัย ดังนี้

#### 1. ปัจจัยด้านโครงสร้าง

1.1 การทำงานเป็นทีม การสร้างทีมงาน (Team Building) เป็นกิจกรรมที่เป็นทางการเพื่อปรับปรุงพัฒนางานตามหน้าที่ของทีมงานเพื่อให้ทีมงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยความร่วมมือกันที่จะรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อปรับปรุงทีมงาน ทีมงานโดยทั่วไปไม่ได้เกิดขึ้นได้เองตามธรรมชาติ บางครั้งสมาชิกและผู้นำทีมจะต้องทำงานหนักเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย เมื่อมีการสร้างทีมงานขึ้นมาใหม่จะต้องบริหารเพื่อให้กลุ่มมีความพัฒนา ถึงแม้ว่ามีการพัฒนาอย่างเต็มที่แล้ว ทีมงานส่วนใหญ่ก็ยังพอปัญหาการทำงานในหลายๆประเด็นที่มีความแตกต่างกัน กระบวนการที่มีระบบการสร้างทีมจะสามารถช่วยได้ (McIntyre and Sales, 1995)

1.2 อำนาจหน้าที่ (Authority) หมายถึง สิทธิอันชอบธรรมที่ได้รับมอบหมายมาให้สิ่งบุคคลอื่นปฏิบัติตามที่ตนต้องการได้ ส่วนใหญ่แล้วผู้บริหารระดับสูงจะมีการมอบหมายงานให้ผู้ใต้บังคับบัญชา ระดับต่อไปเมื่อมีการสั่งงานเพื่อให้บุคคลนั้นสามารถปฏิบัติงาน ส่วนมากแล้วอำนาจหน้าที่จะต้องมีอำนาจ



ในการสั่งการและการตัดสินใจควบคู่กันไปด้วย โดยรู้จักการสั่งการ คือมอบหมายงานให้กับใต้ผู้บังคับบัญชาทำงานอย่างต่อเนื่อง และตัดสินใจ ในลักษณะงานที่อยู่ภายในขอบเขตอำนาจที่บุคคลผู้นั้นอยู่ได้รับมอบหมายมาโดยถูกต้องตามกฎหมาย และขณะเดียวกันก็มีสิทธิให้รางวัลและลงโทษผู้ที่ปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่นั้นได้อีกด้วย (Max Weber, 2012)

1.3 ความชัดเจนของงาน การนำหลักการ SMART มาตั้งเป้าหมายขององค์ให้ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ ในการทำธุรกิจนั้นองค์กรมักจะมีการตั้งเป้าหมาย (Objective) เสมอหรือแม้แต่การทำงานใดๆ ก็ตามพนักงานทุกคนก็มักจะมีการตั้งเป้าหมายของการทำงานนั้น ๆ ด้วยเช่นกัน การตั้งเป้าหมายตั้งเป็นสิ่งที่ดี เพราะมันจะทำให้เราเห็นจุดหมายที่เราอยากไปถึงหรือทำให้สำเร็จได้ แล้วก็ยังสามารถเห็นทิศทางของการทำงานหรือดำเนินธุรกิจต่าง ๆ ที่จะเดินไปในทิศทางที่ถูกต้องเพื่อให้ถึงเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพที่สุด การตั้งเป้าหมายที่ดีนั้นเป็นส่วนสำคัญที่จะส่งผลให้เกิดการทำงานที่ดีมีประสิทธิภาพได้ด้วย ดังนั้นการที่จะตั้งเป้าหมายให้มีประสิทธิภาพนั้นเราอาจนำหลัก SMART เข้ามาใช้เพื่อที่จะทำให้เป้าหมายของเราชัดเจนตลอดจนมีแนวทางปฏิบัติที่ลงมือทำได้ง่ายขึ้น ซึ่งหลักการนี้กำลังเป็นที่นิยมทั่วโลก รวมถึงในเมืองไทยของเราด้วยที่หลายองค์กรนำไปใช้เพื่อให้เป้าหมายของตนชัดเจนและแข็งแกร่ง แน่นนอนว่ามันมีส่วนที่ทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จได้เป็นอย่างดีด้วยเช่นกัน (Tada Ratchagit, 2019)

## 2. ปัจจัยด้านความรู้

2.1 วิชาชีพ 5 ฝ่าย ประกอบไปด้วย ฝ่ายบริหารทั่วไป กลุ่มงานแผนงานและประเมินผลกลุ่มงานพัฒนาฝีมือแรงงาน กลุ่มงานมาตรฐานฝีมือแรงงาน จัดฝึกฝีมือแรงงานให้แก่แรงงานใหม่ ผู้ประสงค์จะทำงาน หรือผู้ที่มีงานทำอยู่แล้ว และต้องการยกระดับฝีมือ หรือผู้ที่ต้องการปรับเปลี่ยนอาชีพ เพิ่มรายได้ รวมทั้งทดสอบฝีมือการทำงาน ซึ่งจำแนกเป็นหลักสูตรต่างๆ (กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน, 2562)

2.2 เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง การนำความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์มาประยุกต์ใช้เพื่อสร้างหรือจัดการกับสารสนเทศอย่างเป็นระบบและรวดเร็ว โดยอาศัยเทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์ ทั้งนี้เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อบุคคล กลุ่มบุคคล หรือองค์กร ทั้งนี้เทคโนโลยีสารสนเทศยังต้องพึ่งพาเทคโนโลยีด้านการสื่อสารและโทรคมนาคม ซึ่งเป็นวิธีการที่จะส่งข้อมูลจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง เพื่อการแลกเปลี่ยนหรือเผยแพร่ข้อมูล และสารสนเทศได้อย่างรวดเร็วทันต่อการใช้ประโยชน์ ผ่านอุปกรณ์สื่อสาร เช่น วิทยุ โทรศัพท์ เครื่องโทรสาร คอมพิวเตอร์ คลื่นวิทยุ และดาวเทียม ดังนั้นในปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีการสื่อสารจึงมักใช้คู่กัน (Panida Phunthaisong, 2019)

2.3 ทักษะการเข้าสังคม คือ การแสดงออกผ่านคำพูดและการกระทำเพื่อสื่อสารกับผู้อื่นสามารถเรียนรู้และพัฒนาได้ผ่านค่านิยม วัฒนธรรม ความเชื่อต่างๆ เปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องและพัฒนาได้ตลอดชีวิต “ทักษะทางสังคม” ผ่านประสบการณ์ที่สะสมมาของตนเอง และรับรู้ว่ามีเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวัน (จิราพัชร นิลแย้ม, 2560)

## 3. ปัจจัยด้านผู้นำ

3.1 การมอบหมายงาน มีการพิจารณาความสำคัญของงานและประเมินความสามารถของบุคลากร กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ จากนั้นจึงมอบหมายงานให้ตรงกับหน้าที่และความสามารถ เลือกคนให้ถูกงาน (put the right man on the right job) การมอบหมายงานควรชี้แจงถึง วัตถุประสงค์อย่างชัดเจน อธิบายรายละเอียดของงาน ขั้นตอนและกำหนดระยะเวลาการดำเนินงาน บอกถึงผลกระทบ กำหนดอำนาจการตัดสินใจ ในงานที่รับมอบหากเกิดปัญหาหรือระหว่างปฏิบัติงาน ควรดำเนินการอย่างไรหรือปรึกษาผู้เกี่ยวข้องคนใดเพื่อให้การทำงานดำเนินไปตามวัตถุประสงค์ มีการประเมินผลการดำเนินงานของบุคคลตาม

ตำแหน่งงานหากไม่เหมาะสมควรมีการประชุมเพื่อปรับเปลี่ยน (รัตนา กริธา, 2558)

3.2 การให้ความอิสระ ผู้นำที่ส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ของคนในองค์กรมากที่สุด คือ ผู้นำที่มีสไตล์การนำแบบให้อิสระ หรือผู้นำแบบยอมตามใจ (Permissive style of leadership) ชอบที่จะอนุญาตให้คนทำงานคิดและดำเนินงานของตนได้ ภายใต้เป้าหมายขององค์กรที่ยอมรับร่วมกัน โดยไม่ได้ออกคำสั่ง ผู้นำที่มีลักษณะเช่นนี้จะเหมาะสมอย่างยิ่งในการสนับสนุนทีมงานที่มีความคิดสร้างสรรค์สูง ที่สามารถตอบสนองได้เป็นอย่างดีกับสภาพแวดล้อมที่ปล่อยให้ให้อิสระ ในขณะที่เขาสามารถรับผิดชอบตนเอง รับผิดชอบทีมงาน และรับผิดชอบงานที่ทำอยู่ให้สำเร็จตามเป้าหมายได้ (พัชรินทร์ ปานสวัสดิ์, 2558)

3.3 การเปิดโอกาสแสดงความสามารถ พร้อมให้คำปรึกษา และเปิดโอกาส ผู้นำที่ดีต้องเข้าถึงง่าย และพร้อมจะให้คำปรึกษาแก่ลูกน้อง บางครั้งคุณอาจไม่เชี่ยวชาญเท่าลูกน้อง ลองปล่อยให้พวกเขา นำทางบ้าง เปิดโอกาสให้พวกเขาได้แสดงทักษะและความสามารถที่ซ่อนอยู่ (Vimonmass , 2016)

#### 4. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม

4.1 เพื่อนร่วมงาน คือบุคคลที่เราแทบทุกคนต้องพบเจอเวลาที่ไปทำงาน หรือเข้าออฟฟิศ ถ้าได้เจอเพื่อนร่วมงานดีๆ การทำงานก็มีความสุข และมีประสิทธิภาพ แต่ถ้าต้องเจอกับเพื่อนร่วมงาน นิสัยไม่ดี จะมีวิธีจัดการและรับมือกับเพื่อนร่วมงานแบบนี้ เพื่อที่จะสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างราบรื่น และมีประสิทธิภาพ (Malessamm, 2018)

4.2 ความกดดัน แรงกดดัน คือ สิ่งจะมาทำให้เราเครียดหรือมีสภาวะที่ไม่ปกติ ทำให้เราไม่สามารถดำเนินงานต่อไปได้โดยสะดวก วิธีที่จะช่วยลดความกดดันจากการทำงานของคุณได้ดี คือ การศึกษาและเรียนรู้งานที่ทำอยู่อย่างถ่องแท้ รู้ให้ลึก รู้ให้จริง รู้ให้ถึถ้วน รู้ให้รอบถึงเนื้อหา งาน ลักษณะงาน ความเป็นไปได้ของปัญหาและวิธีทางแก้ปัญหาจากการทำงาน เมื่อเรามีความรู้ความเข้าใจในงานที่ทำอยู่อย่างดีแล้ว เราจะเกิดความมั่นใจเวลาปฏิบัติงานมากขึ้น เมื่อเกิดปัญหา เราจะสามารถใช้ความรู้ความเข้าใจของเราแก้ปัญหาได้ วิธีนี้จะช่วยป้องกันแรงกดดันจากงานและช่วยลดแรงกดดันได้ในขั้นต้นได้ (นิกร สิทธิจริยาภรณ์, 2561)

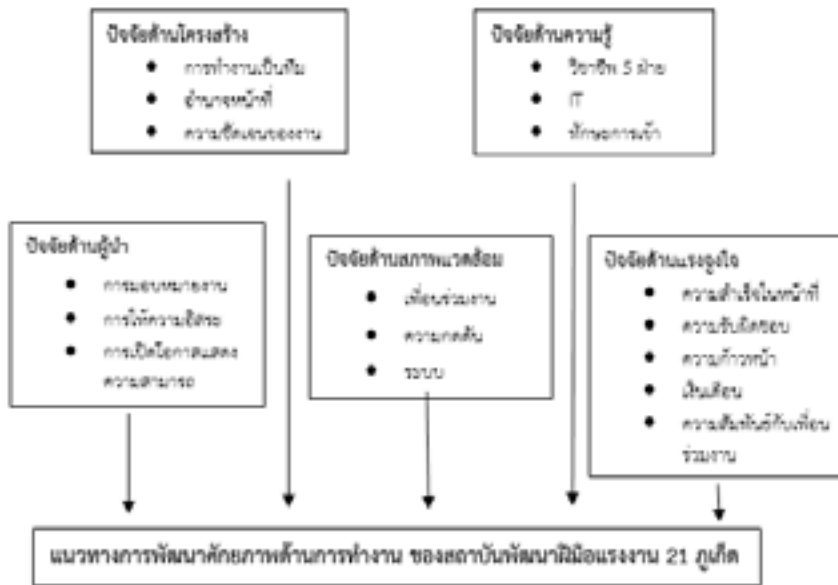
4.3 ระบบสาธารณูปโภค คือ บริการสาธารณะที่จัดทำเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในสิ่งอุปโภคที่จำเป็นต่อการดำเนินชีวิต เช่น การไฟฟ้า การประปา การเดินทางประจำทาง โทรศัพท์ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เพื่อเอื้ออำนวยความสะดวกเป็นอยู่ที่ดี และประโยชน์สุขของสังคม ตามนโยบาย และแผนพัฒนาที่ปรับเปลี่ยนจากปัจจัยภายใน (Peera, 2017)

#### 5. ปัจจัยด้านแรงจูงใจ แรงจูงใจ (Motivation) ข

สิ่งซึ่งควบคุมพฤติกรรมของมนุษย์ อันเกิดจากความต้องการ (Needs) พลังกดดัน (Drives) หรือ ความปรารถนา (Desires) ที่จะพยายามดิ้นรนเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ซึ่งอาจจะเกิดมาตามธรรมชาติหรือจากการเรียนรู้ก็ได้ แรงจูงใจเกิดจากสิ่งเร้าทั้งภายในและภายนอกตัวบุคคลนั้น ๆ เอง ซึ่งแรงจูงใจนี้อาจเกิดจากสิ่งเร้าภายในหรือภายนอก อาจกล่าวได้ว่า แรงจูงใจทำให้เกิดพฤติกรรมซึ่งเกิดจากความต้องการของมนุษย์ ซึ่งความต้องการเป็นสิ่งเร้าภายในที่สำคัญกับการเกิดพฤติกรรม นอกจากนี้ยังมีสิ่งเร้าอื่นๆ เช่น การยอมรับของสังคม สภาพบรรยากาศที่เป็นมิตร การบังคับขู่เข็ญ การให้รางวัลหรือกำลังใจ หรือการทำให้เกิดความพอใจ ล้วนเป็นเหตุจูงใจให้เกิดแรงจูงใจได้ (दनัย เทียนพุดธิ, 2540)



## กรอบแนวคิดในการวิจัย



## วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการค้นหาแนวทางการพัฒนาศักยภาพด้านการดำเนินงาน ของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 21 ภูเก็ต คณะผู้วิจัยจึงเลือกแนวทางการพัฒนาศักยภาพด้านการดำเนินงานขององค์กรที่ประสบความสำเร็จ (คัดเลือกจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคล ผู้บังคับบัญชา จำนวน 1 ท่าน บุคลากร จำนวน 15 ท่าน ) ผสมกับแหล่งข้อมูลจากสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 21 ภูเก็ต ที่ทำงานร่วมกันในเรื่องของกระบวนการค้นคว้าวิจัยด้านแนวทาง โดยมีลำดับของการค้นหาแหล่งข้อมูลดังนี้

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยนี้ผู้วิจัยต้องการศึกษา แนวทางการพัฒนาศักยภาพด้านการดำเนินงาน ของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 21 ภูเก็ต ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 21 ภูเก็ต จำนวน 26 คน เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง ในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างโดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purpersive Sampling) โดย (คัดเลือกจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคล ผู้บังคับบัญชา จำนวน 1 ท่าน บุคลากร จำนวน 15 ท่าน )

### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การเลือกใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมการวิจัยครั้งนี้ คือ ตัวผู้วิจัยเอง ด้วยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคล(In-depth interview) และนอกจากนั้นผู้วิจัยยังใช้เครื่องมืออื่น ๆ เช่น บันทึกภาพภาคสนามของผู้วิจัยโดยในบันทึกผู้วิจัยได้รับรู้ระหว่างการสังเกต การสัมภาษณ์ และการสนทนากลุ่มย่อย

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยเรื่อง “รูปแบบการพัฒนาศักยภาพด้านการดำเนินงาน ของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 21 ภูเก็ต” เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยวิธีการสัมภาษณ์รายบุคคล (Individual Interview) สัมภาษณ์เชิงลึกผู้บังคับบัญชา 1 ท่านและตัวแทนจาก

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 21 ภูเก็ต (วิชาซีพ 5 ฝ่าย ฝ่ายละ 3 ท่าน รวมเป็นทั้งหมด 15 ท่าน) มีผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informant) เป็นบุคลากร ผู้วิจัยใช้การบันทึกข้อมูลภาคสนามเพื่อทำการบันทึกข้อมูลภาคสนาม (Field Note) เพื่อบันทึกข้อมูลทั่วไปประกอบการวิเคราะห์และใช้เครื่องบันทึกเสียงประกอบการสัมภาษณ์ และถอดข้อมูลเสียงที่ได้ให้อยู่ในรูปของข้อความและสร้างโครงสร้างคำถามแบบถึง โครงสร้างปลายเปิด เพื่อศึกษาแนวรูปแบบการพัฒนาศักยภาพด้านการทำงาน ของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 21 ภูเก็ต ทั้งนี้ผู้วิจัยนับว่าเป็นองค์ประกอบสำคัญในการเก็บข้อมูลรวบรวมข้อมูลที่ต้องอาศัยพิจารณาจาก การรับฟังการสัมภาษณ์รวมทั้งเป็นผู้บันทึกผลและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากข้อมูลหลัก

#### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้ใช้วิธีการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) ประกอบไปด้วยข้อมูลจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างบุคลากร การสัมภาษณ์ผู้บังคับบัญชา และระยะเวลาในการดำเนินงานวิจัยที่สถานที่ในการเก็บข้อมูล

#### ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์รูปแบบการพัฒนาศักยภาพบุคลากร จากการสัมภาษณ์ตัวแทนของบุคลากร และผู้บังคับบัญชา

ปัจจัยหลัก	การวิเคราะห์รูปแบบการพัฒนาศักยภาพบุคลากร	
	องค์ประกอบย่อย	รายละเอียด
1. ปัจจัยด้านโครงสร้าง	1.1 การทำงานเป็นทีม	- ความถนัดของเพื่อนร่วมทีม - การประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน
	1.2 อำนาจหน้าที่	- ใช้อำนาจหน้าที่ที่เหมาะสม ถูกต้อง - ดำเนินการภายใต้นโยบาย ภารกิจและหน้าที่ความรับผิดชอบ
	1.3 ความชัดเจนของงาน	- มีความชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร - ตรงตามนโยบาย ภารกิจ หน้าที่ความรับผิดชอบ
2. ปัจจัยด้านความรู้	2.1 วิชาซีพ 5 ฝ่าย	- มีความรู้ ความถนัดทางวิชาชีพ เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย - ฝึกอบรม เพื่อพัฒนาความรู้และปรับปรุงการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ
	2.2 IT	- มีความรู้ด้านไอที เพียงพอต่องานที่ได้รับมอบหมาย - ศึกษาความรู้ใหม่ ด้านเทคโนโลยีอย่างสม่ำเสมอ
	2.3 ทักษะการเข้าสังคม	- ศึกษาลักษณะนิสัยของเพื่อนร่วมงาน และปรับตัวอย่างเหมาะสม - ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน แก้ปัญหาพร้อมกัน



3. ปัจจัยด้านผู้นำ	3.1 การมอบหมายงาน	- มอบหมายตามหน้าที่ความรับผิดชอบตามโครงสร้างองค์กร - มีความชัดเจนตรงตามภารกิจที่องค์กรได้รับมอบหมายหรือตามคำสั่ง
	3.2 การให้ความอิสระ	- ผู้บังคับบัญชาให้ความอิสระในการปฏิบัติงาน ภายใต้ขอบเขตระยะเวลาของอย่างเหมาะสม - ผู้บังคับบัญชาให้ความอิสระผู้ปฏิบัติงานในการทำงานรูปแบบใหม่ๆ
	3.3 การเปิดโอกาสแสดงความสามารถ	- มอบหมายงานใหม่ๆ ที่ท้าทาย เพื่อให้เกิดการเรียนรู้สิ่งใหม่และแสดงความสามารถ - มีค่าตอบแทนที่สูง การฝึกให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้
4. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม	4.1 เพื่อนร่วมงาน	- ปรับตัวเข้าหากัน เพื่อให้งานประสบความสำเร็จ - ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มองถึงเป้าหมายความสำเร็จของงานเป็นหลัก
	4.2 ความกดดัน	- ความร่วมมือของเพื่อนร่วมงานกรณีปฏิบัติงานร่วมกัน - ความเคยชินในการปฏิบัติงาน ความกดดันในการทำงานรูปแบบเดิมๆ
	4.3 ระบบสาธารณูปโภค	- การให้บริการระบบสาธารณูปโภค อยู่ภายใต้งบประมาณที่จำกัด - ในบางครั้งระบบสาธารณูปโภคไม่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการ
5. ปัจจัยด้านแรงจูงใจ	5.1 ความสำเร็จในหน้าที่	- การมองอนาคตความสบายในวัยเกษียณอายุราชการ - การมีเงินเดือนที่สูง ครอบครัวยุคสบาย
	5.2 ความรับผิดชอบ	- ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย - ความรู้สึกภูมิใจในตัวเองเมื่องานสำเร็จ
	5.3 ความก้าวหน้า	- โอกาสในการทำงานที่มีความรับผิดชอบที่สูงขึ้น - โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งใหม่
	5.4 เงินเดือน	- การมีเงินเดือนที่สูงเป็นความสุขสบายของตนเองและครอบครัว - การมีฐานะทางการเงินที่สูง เพิ่มอำนาจในการลงทุน
	5.5 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	- การได้มีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่เรามีความสนิท - ความสุขในการทำงาน

ตารางที่ 1 การศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพด้านการทำงาน ของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 21 ภูเก็ต ซึ่งมี 5 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านโครงสร้าง ปัจจัยด้านความรู้ ปัจจัยด้านผู้นำ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมและปัจจัยด้านแรงจูงใจ



ตารางที่ 2 แนวทางการพัฒนาศักยภาพด้านการทำงาน ของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 21 ภูเก็ต

บุคลากรองค์กร	ผลลัพธ์จากการทำงานของบุคลากร	
	องค์ประกอบ	รายละเอียด
1) ผู้บังคับบัญชา	พื้นที่แสดงความคิดเห็น	- ในการประชุมแต่ละครั้งผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสในการแสดงความคิดเห็น - ผู้บังคับบัญชา เปิดโอกาสให้สามารถแสดงความคิดเห็นในงานที่มอบหมายได้
	มอบหมายงานที่ท้าทาย	- มอบหมายงานใหม่ๆ เพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีโอกาสแสดงความสามารถ - มอบหมายงานที่มีความรับผิดชอบสูงขึ้น ให้ศึกษาความรู้เพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาตนเอง
	ให้ความอิสระ	- ผู้บังคับบัญชา ให้อิสระผู้ใต้บังคับบัญชาในการทำงาน ตามหน้าที่ความรับผิดชอบ - ส่งเสริมให้ผู้ใต้บังคับบัญชารู้จักจัดการบริหารงาน และลำดับความสำคัญของการทำงานด้วยตนเอง
	สร้างการมีส่วนร่วม	- สร้างกิจกรรมพิเศษอื่นๆ นอกเหนือจากงานที่ปฏิบัติ เพื่อหลอมรวมความสัมพันธ์ของบุคลากร เสริมสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากร - ฝึกให้ผู้ใต้บังคับบัญชา บุคลากร ประสานงานการทำงานร่วมกันบ่อยๆ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงานร่วมกัน
2) บุคลากร	ยึดแนวทางระเบียบของกรมฯ	- บุคลากรปฏิบัติงาน ตามระเบียบของกรมฯ และวัฒนธรรมขององค์กร - การฝึกอบรมความถนัดเฉพาะตำแหน่ง เพื่อเพิ่มทักษะความรู้ เกี่ยวกับระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ
	การพัฒนาด้วยการเรียนรู้ด้วยตนเอง	- เรียนรู้จากสื่อออนไลน์ เพื่อให้มีความรู้หลากหลายและรอบด้าน - แสวงหาโอกาสในการเข้ารับการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาตนเอง
	การทำงานเป็นทีม	- ไว้ใจกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน - ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน
	จรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน	- ความซื่อสัตย์สุจริตเป็นองค์กรปลอดคอร์รัปชัน - เต็มใจบริการ ปฏิบัติงานอย่างดีที่สุด และมีความรับผิดชอบในหน้าที่

ตารางที่ 2 แนวทางการพัฒนาศักยภาพด้านการทำงาน ในส่วนของผู้บังคับบัญชา ให้สร้างโอกาสตามองค์ประกอบย่อย 4 องค์ประกอบดังนี้ องค์ประกอบย่อยที่ 1 พื้นที่แสดงความคิดเห็น เปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงความคิดเห็นในงาน ในการประชุม หรือแสดงแนวคิดใหม่ๆ ซึ่งถือเป็นโอกาสในการแสดงศักยภาพของบุคลากร องค์ประกอบย่อยที่ 2 มอบหมายงานที่ท้าทาย การมอบหมายงานที่ท้าทายถือเป็นแนวทางที่จะกระตุ้นให้บุคลากรเกิดการพัฒนา เนื่องจากบุคลากรจะต้องศึกษาความรู้เพิ่มเติมหรือเป็นโอกาสที่บุคลากรจะได้แสดงความสามารถหรือใช้ทักษะที่มีอยู่ออกมาได้อย่างเต็มที่ ทำให้บุคลากรเกิดการพัฒนามีศักยภาพเพิ่มขึ้น องค์ประกอบย่อยที่ 3 ให้ความอิสระ การให้ความอิสระในการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชา รู้จักการวางแผนการทำงาน มีโอกาสในการนำประสบการณ์ ความรู้และทักษะใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดการพัฒนาและกล้าที่จะทำสิ่งใหม่ ที่มีศักยภาพเพิ่มขึ้น องค์ประกอบที่ 4 สร้างการมีส่วนร่วม ผู้บังคับบัญชา ควรสร้างโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีการปฏิบัติงานร่วมกันเพิ่มขึ้น อาจเป็นกิจกรรมพิเศษ นอกเหนือจากงานตามภารกิจก็ได้ เพื่อหลอมรวมผู้ใต้บังคับบัญชาให้มีทักษะการทำงานร่วมกัน เพิ่มศักยภาพในการทำงานตามภารกิจ และทำให้งานที่มอบหมายประสบผลสำเร็จมากยิ่งขึ้น

แนวทางการพัฒนาศักยภาพด้านการทำงาน ในส่วนของบุคลากร ให้สร้างโอกาสตามองค์ประกอบย่อย 4 องค์ประกอบดังนี้ องค์ประกอบย่อยที่ 1 ยึดแนวทางระเบียบของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ในการปฏิบัติงานบุคลากรทุกคนต้องยึดแนวทางระเบียบของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน เพื่อการทำงานที่ไปใน



แนวทางเดียวกันและมีวัฒนธรรมขององค์กรที่เหมือนกัน มีการฝึกอบรมความถนัดเฉพาะตำแหน่ง เพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงานของบุคลากร องค์กรประกอบย่อยที่ 2 การพัฒนาด้วยการเรียนรู้ด้วยตนเอง บุคลากรสามารถเรียนรู้ด้วยตนเองจากการเรียนรู้ทางสื่อออนไลน์ต่าง ๆ เพื่อให้มีความรู้ที่หลากหลายและรอบด้านต่อการทำงาน หรือแสวงหาโอกาสในการเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ องค์กรประกอบย่อยที่ 3 การทำงานเป็นทีม ในการทำงานในองค์กร การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การไว้ใจระหว่างเพื่อนร่วมงานด้วยกันมีส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนการทำงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ องค์กรประกอบย่อยที่ 4 จรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน เป็นอีกหนึ่งองค์ประกอบที่สำคัญในการทำงานที่บุคลากรจำเป็นต้องมีติดตัวในอาชีพของข้าราชการ ความซื่อสัตย์สุจริตเป็นองค์กรต่อต้านคอร์รัปชั่น บุคลากรเต็มใจบริการในการปฏิบัติงานหรือหน้าที่อย่างดีที่สุดและมีความรับผิดชอบในหน้าที่ของตนเอง

### ข้อเสนอแนะจากการศึกษาครั้งนี้

#### 1. ปัจจัยด้านโครงสร้าง

ปัจจัยด้านโครงสร้างควรปรับโครงสร้างของบุคลากรให้เหมาะสมกับภารกิจหน้าที่และงานที่ได้รับมอบหมายจากกรมพัฒนาฝีมือแรงงานไม่ให้เกิดการกระตุกของงานที่บุคคลใดมากเกินไปผู้ปฏิบัติงานต้องมีทักษะการทำงานที่หลากหลายและไม่หนักหรือเกิดความกดดันในการทำงาน

#### 2. ปัจจัยด้านความรู้

ปัจจัยด้านความรู้ผู้ปฏิบัติภายใต้องค์กรหน่วยงานเดียวกันควรมีทักษะความรู้เท่าเทียมกัน ดังนั้น สิ่งแรกที่ควรดำเนินการด้านทักษะความรู้นอกจากการศึกษาความรู้ด้วยตนเอง ความรู้เฉพาะทางเฉพาะตำแหน่งแล้วผู้ปฏิบัติงานควรแชร์หรือถ่ายทอดความรู้ซึ่งกันและกันเพราะความรู้ที่ถ่ายทอดระหว่างบุคคลสู่บุคคลจะแฝงด้วยประสบการณ์และยังเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกันมากยิ่งขึ้น

#### 3. ปัจจัยด้านผู้นำ

ปัจจัยด้านผู้นำผู้บังคับบัญชาควรหมั่นส่งเสริมให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีทักษะด้านผู้นำกล้าคิด กล้าทำ กล้าแสดง ออกและแสดงทักษะความรู้ใหม่ๆ ในการทำงานซึ่งเป็นสิ่งที่จะทำให้องค์กรเกิดความเข้มแข็งมีศักยภาพในการดำเนินภารกิจที่ได้รับมอบหมายมากยิ่งขึ้น

#### 4. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมควรทำกิจกรรม 5 ส.อย่างน้อย 1 ครั้งต่อเดือน เพื่อปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความเรียบร้อยและเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานอยู่เสมอทำให้การปฏิบัติงานมีผลผลิตในการทำงานเพิ่มขึ้นลดความสูญเสียเวลาหรือความผิดพลาด ความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นในการทำงาน

#### 5. ปัจจัยด้านแรงจูงใจ

ปัจจัยด้านแรงจูงใจ เป็นสิ่งสำคัญในการปฏิบัติงานซึ่งแต่ละบุคคลมีแรงจูงใจที่แตกต่างกันผู้บังคับบัญชาควรสังเกตและมอบความสำเร็จตามความต้องการของผู้ใต้บังคับบัญชาสิ่งนี้ถือเป็นสิ่งที่เป็นเสมือนพลังที่จะขับเคลื่อนกำลังการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชาให้ทำงานอย่างเต็มศักยภาพ

## ข้อเสนอแนะเชิงประยุกต์

ข้อมูลเพิ่มเติมที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ พบว่าปัจจัยที่สำคัญของความสำเร็จในการทำงานคือ การสนับสนุนการทำงานเป็นทีมของกลุ่มงานภายใต้องค์กร และการเพิ่มทักษะความรู้ของบุคลากรให้มีทักษะความรู้ในตำแหน่งหน้าที่อย่างต่อเนื่อง อาจด้วยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเองหรือการฝึกอบรมก็ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมและข้อจำกัดขององค์กร

## เอกสารอ้างอิง

- กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน. (2562). *โครงสร้างสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน*. ค้นคืนเมื่อ ธันวาคม,26,2562, จาก <http://www.dsd.go.th/Phuket>
- จริลักษณ์ รัตนพันธ์. (2557). *ทักษะทางสังคม*. ค้นคืนเมื่อ ธันวาคม,26,2562, จาก [http://jareeluk.blogspot.com/2014/09/blogpost\\_27.html?m1](http://jareeluk.blogspot.com/2014/09/blogpost_27.html?m1)
- จิราพัชร นิลแย้ม. (2562). *ทักษะทางสังคมฝึกได้*. ค้นคืนเมื่อ ธันวาคม,26,2562, จาก [https://www.manarom.com/blog/social\\_skills.html](https://www.manarom.com/blog/social_skills.html)
- ชมภูษุช ครองขจรสุข. (2557). *การทำงานเป็นทีม*. ค้นคืนเมื่อ ธันวาคม,26,2562, จาก <https://sites.google.com/site/darunsitpattanarangsan/sara-na-ru/kar-thangan-pen-thim>
- दनัย เทียนพุฒิ. (2540). *การพัฒนาทรัพยากรบุคคล สู่ศตวรรษที่ 21*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: นา โกด้า.
- นิกร สิทธิจริยาภรณ์. (2561). *ลักษณะของความกดดัน*. ค้นคืนเมื่อ ธันวาคม,26,2562, จาก [http://www.followhissteps.com/web\\_christianstories/stress3.html](http://www.followhissteps.com/web_christianstories/stress3.html)
- พัชรินทร์ ปานสวัสดิ์. (2558). *ความอิสระ*. ค้นคืนเมื่อ ธันวาคม,26,2562, จาก <https://forbesthailand.com/news/other81.html>
- รัตนา กฤษา. (2558). *หลักการมอบหมายงาน*. ค้นคืนเมื่อ ธันวาคม,26,2562, จาก <http://www.cpc.ac.th/pagun/myfile/2.pdf>
- สุพธิชัย ปัญญาโรจน์. (2561). *การทำงานเป็นทีมให้ประสบผลสำเร็จ*. ค้นคืนเมื่อ ธันวาคม,26,2562, จาก <https://www.up2be.com>
- Malessamm. (2018). *เทคนิคเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน*. ค้นคืนเมื่อ ธันวาคม, 26,2562, จาก <https://www.workventure.com/blog/>
- Max Weber. (2012). *อำนาจหน้าที่*. ค้นคืนเมื่อ ธันวาคม,26,2562, จาก [https://www.baanjomyut.com/library\\_2/extension-1/organization/10.html](https://www.baanjomyut.com/library_2/extension-1/organization/10.html)
- McIntyre and Sales. (1995). *หลักการการทำงานเป็นทีม*. ค้นคืนเมื่อ ธันวาคม,26,2562, จาก [https://www.baanjomyut.com/library\\_2/extension-1/organization/10.html](https://www.baanjomyut.com/library_2/extension-1/organization/10.html)
- Panida Phunthaisong. (2562). *ปัจจัยที่ทำให้เกิดเทคโนโลยี*. ค้นคืนเมื่อ ธันวาคม,26,2562, จาก [https://sites.google.com/site/thekhnoloyikabchiwitpracawan/home/paccay-thi-thahikeid-thekhnoloyi?fbclid=IwAR04ja\\_pv9OC8T8A79hxo5iKi2pizh3m9\\_MiCHewJkLe6Y5jRsWc7N-8ts](https://sites.google.com/site/thekhnoloyikabchiwitpracawan/home/paccay-thi-thahikeid-thekhnoloyi?fbclid=IwAR04ja_pv9OC8T8A79hxo5iKi2pizh3m9_MiCHewJkLe6Y5jRsWc7N-8ts)
- Peera. (2017). *โครงสร้างพื้นฐาน ระบบสาธารณูปโภค*. ค้นคืนเมื่อ ธันวาคม,26,2562, จาก [https://iel451-peera.Blogspot.com/2010/04/blog-post.html?fbclid=IwAR2n2xZ-e35Kaon1TjimeQJymGEb\\_9Me6-DKEhHDnjVVSgXsOP6HgWlt73s](https://iel451-peera.Blogspot.com/2010/04/blog-post.html?fbclid=IwAR2n2xZ-e35Kaon1TjimeQJymGEb_9Me6-DKEhHDnjVVSgXsOP6HgWlt73s)



Tada Ratchagit. (2019). *การนำหลักการ SMART มาตั้งเป้าหมายขององค์กรให้ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ.* ค้นคืนเมื่อ ธันวาคม,26,2562, จาก <https://th.hrnote.asia/orgdevelopment/190910-smart-organization-goal/>

Vimonmass. (2016). *การเปิดโอกาสแสดงความสามารถ.* ค้นคืนเมื่อ ธันวาคม,26,2562, จาก <https://www.marketingoops.com/exclusive/inspiration/10-important-skills-need-great-leader/>





**Faculty of Commerce and Management**

**Prince of Songkla University, Trang Campus**

[www.trang.psu.ac.th](http://www.trang.psu.ac.th)