



Faculty of Management Science
Kamphaeng Phet Rajabhat University

Faculty of Management Science
Kamphaeng Phet Rajabhat University

วารสาร การจัดการ และการพัฒนาท้องถิ่น

Journal of Management and Local Development

ISSN 2651-2122

ปีที่ 3 ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน 2563

Vol.3 No.1 January - June 2020



คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

- ๑ เจ้าของ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
- ๑ ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.สุวิทย์ วงษ์บุญมาก
- ๑ บรรณาธิการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัชเนศวรณ บุญอนันท์
- ๑ ผู้ช่วยบรรณาธิการ รองศาสตราจารย์ ดร.ปาจริย์ ผลประเสริฐ

๑ กอวนบรรณาธิการ (ภายใน)

รองศาสตราจารย์ ดร.ปาจริย์ ผลประเสริฐ
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัชเนศวรณ บุญอนันท์
 รองศาสตราจารย์ ดร.เพชร บุดสีทา
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญศรี จันทน์อินทร์
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปานิสรา จรัสวิญญู
 อาจารย์ ดร.วาสนา จรุงศรีโชติกำจร
 อาจารย์ ดร.กนิษฐา ศรีภิรมย์

๑ กอวนบรรณาธิการ (ภายนอก)

ศาสตราจารย์ ดร.ดิเรก ปัทมสิริวัฒน์
 รองศาสตราจารย์ ดร.บุญทวารณ วิงวอน
 รองศาสตราจารย์ ดร.บุษบา สุธีธร
 รองศาสตราจารย์ ดร.โยธิน แสงวดี
 รองศาสตราจารย์ ดร.วรางคณา จันทร์คง
 รองศาสตราจารย์ ดร.สมเดช มุ่งเมือง
 รองศาสตราจารย์ ดร.อภิรักษ์ จันทะนี
 รองศาสตราจารย์ ดร.กัญฐณา ดิษฐ์แก้ว

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศุภพงษ์ ปิ่นเวหา

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า)
 มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
 มหาวิทยาลัยมหิดล
 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
 มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น
 มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
 วิทยาเขตตาก
 มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

๑ ผู้ทรงคุณวุฒิกลั่นกรองบทความ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณภัทร ทิพย์ศรี

รองศาสตราจารย์ ดร.สมเดช มุ่งเมือง
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศุภพงษ์ ปิ่นเวหา
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนิดา สัตโยภาส
 รองศาสตราจารย์ ดร.เพชร บุดสีทา
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปานิสรา จรัสวิญญู
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัชเนศวรณ บุญอนันท์
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐกิตติ์ อินทร์สวรรค์
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ครรชิต มาระโกษณ์
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาศิริ เขตปิยรัตน์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
 เชียงราย
 มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น
 มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
 มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
 มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
 มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
 มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
 มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
 มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนนครินทร์
 มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์

๑ วัตถุประสงค์ของวารสาร

① เพื่อส่งเสริมผลงานทางวิชาการและวิจัยทางด้านบริหารธุรกิจ การพัฒนาท้องถิ่น และศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปสู่การพัฒนาท้องถิ่นและได้องค์ความรู้ใหม่

② เพื่อเป็นแหล่งเผยแพร่บทความวิจัยทางด้านบริหารธุรกิจและด้านการพัฒนาท้องถิ่นอันสามารถนำไปใช้ประโยชน์ทั้งในเชิงทฤษฎี เชิงการบริหารจัดการ และเชิงพัฒนา และเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ตลอดจนประสบการณ์ระหว่าง นักวิชาการ นักบริหาร นักธุรกิจ นักศึกษา และประชาชน

③ เพื่อสร้างเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการกับสถาบันการศึกษาและองค์กรต่างๆ

๒ เป้าหมายและขอบเขต

เป็นวารสารที่นำเสนอบทความในศาสตร์ด้านบริหารธุรกิจ การพัฒนาท้องถิ่น และศาสตร์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นผลงานที่มีเป้าหมายเพื่อการพัฒนาองค์ความรู้ในเชิงทฤษฎี หรือการนำไปใช้ประโยชน์ต่อองค์กร ทั้งเชิงนโยบาย เชิงพาณิชย์ หรือเชิงการบริหารจัดการ เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นและชุมชน

๓ กระบวนการพิจารณา

บทความต้นฉบับที่ได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารนี้ จะต้องผ่านการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญในศาสตร์หรือสาขาที่เกี่ยวข้องอย่างน้อยจำนวนสองท่าน ตามระบบ Double-Blind Peer Review.

๔ กำหนดออกวารสาร ปีละ 2 ฉบับ

มกราคม – มิถุนายน และ กรกฎาคม - ธันวาคม

๕ ผู้จัดทำและเผยแพร่

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

๖ สถานที่จัดพิมพ์

เจริญการพิมพ์

126/12 ถ.เทศบาล 1 ต.ในเมือง อ.เมืองกำแพงเพชร จ.กำแพงเพชร 62000

โทรศัพท์ 0 5571 7646 แฟกซ์ 0 5571 4864

๗ สำนักงาน

คณะวิทยาการจัดการ (ชั้น 6) มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

69 หมู่ 1 ต.นครชุม อ.เมือง จ.กำแพงเพชร 62000

① โทรศัพท์ : 0 5570 6511 , 08 8154 7262

✉ E-mail : fms-info@kpru.ac.th

🌐 Website : <https://fms.kpru.ac.th/fms-journal/>

๘ ฝ่ายจัดการและเลขานุการ

นายวัชรินทร์ ปัญญาเสน นายชิววิทย์ กรรณิกา

นางสาวสุพัชรี ท้ายนาวา นายอมร วรรณารักษ์

บทความที่ตีพิมพ์ทุกบทความผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิ
บทความหรือข้อคิดเห็นใดๆ ที่ปรากฏในวารสารเป็นวรรณกรรมขอผู้เขียนโดยเฉพาะ
ส่วนมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรและบรรณาธิการไม่จำเป็นต้องเห็นด้วย

วารสารการจัดการและการพัฒนาท้องถิ่น เป็นวารสารที่ออกปีละ 2 ฉบับ สำหรับฉบับนี้เป็นปีที่ 3 ฉบับที่ 1 ประจำเดือน มกราคม – มิถุนายน 2563 เพื่อเป็นการเผยแพร่ผลงานทางวิชาการตามวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร คือ “มหาวิทยาลัยที่เป็นที่พึ่งทางวิชาการของท้องถิ่นให้มีความเข้มแข็งอย่างยั่งยืน” และปรัชญาที่ว่า “มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มุ่งเน้นให้โอกาสทางการศึกษาแก่ประชาชน สร้างศักยภาพให้เป็นชุมพลังแห่งปัญญา พัฒนาท้องถิ่น ผลิตกำลังคนที่มีความรู้ความสามารถและมีคุณธรรม โดยเน้นที่จิตสำนึกในการรับใช้ท้องถิ่นและประเทศชาติ” โดยมุ่งหวังว่าวารสารฉบับนี้จะเป็นแหล่งข้อมูล ทางการวิจัยและทางวิชาการระดับชาติ ในด้านมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ สำหรับคณาจารย์ นักวิจัย นักวิชาการ ตลอดจนนิสิตและนักศึกษา

สำหรับวารสารการจัดการและการพัฒนาท้องถิ่น กองบรรณาธิการได้ให้ความสำคัญในการพิจารณาและคัดเลือกบทความที่มีคุณภาพมาลงตีพิมพ์ โดยทุกบทความได้ผ่านการกลั่นกรองจากกองบรรณาธิการและผู้ทรงคุณวุฒิที่ตรงสาขา เพื่อตรวจสอบคุณภาพของบทความก่อนลงตีพิมพ์ โดยผู้ประเมินไม่ทราบชื่อผู้แต่ง และผู้แต่งไม่ทราบชื่อผู้ประเมินบทความ (Double-Blind Peer Review) เพื่อให้วารสารฉบับนี้มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับระดับชาติและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง สำหรับวารสารฉบับนี้ประกอบด้วยบทความวิจัย จำนวน 6 เรื่อง

กองบรรณาธิการวารสารการจัดการและการพัฒนาท้องถิ่น มีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาวารสาร ให้อยู่ในฐานวารสารไทยในอนาคต ขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่กรุณาเป็นผู้ประเมินบทความอย่างมีคุณภาพให้กับกองบรรณาธิการ และขอเชิญชวนคณาจารย์ นักวิจัย นักวิชาการ นิสิต และนักศึกษา เสนอบทความ เข้ารับการพิจารณา กลั่นกรอง เพื่อตีพิมพ์เพื่อเผยแพร่สู่สาธารณะ อันจะนำไปสู่การนำไปใช้ประโยชน์ต่อไป โดยท่านสามารถส่งบทความต้นฉบับได้ที่กองบรรณาธิการวารสารการจัดการและการพัฒนาท้องถิ่น (ดังรายละเอียดท้ายเล่ม) และหากท่านมีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะประการใดที่จะนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงวารสารให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น กองบรรณาธิการยินดีรับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะนั้นด้วยความขอบคุณยิ่ง

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัชนิวรรณ บุญอนันต์

บรรณาธิการ

บทความวิจัย

- 1 การศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อวัด
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร
:: ศิริลักษณ์ ชัยยศ และคณะ ::
- 11 การศึกษาพฤติกรรมและการเลือกใช้บริการที่พักประเภทรีสอร์ตของ
นักท่องเที่ยว ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร
:: นิรชา เดชะผล และคณะ ::
- 19 คุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จ :
กรณีศึกษาผู้ประกอบการชาติดัชนีชาวไทยภูเขาเผ่าม้ง ในอำเภอเมือง
จังหวัดเชียงใหม่
:: ศุภชัย ศิริสัตยกุล และคณะ ::
- 35 แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการระบบการขนส่งในอำเภอเมือง
จังหวัดกำแพงเพชร เพื่อสนับสนุนการท่องเที่ยว
:: กุลวดี ศรีสะอาด และคณะ ::
- 45 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลรัฐ
ขนาดเล็กและขนาดใหญ่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก
:: ศุภนารี พิรส ::
- 59 รูปแบบการเรียนการสอนเพื่อเสริมสร้างทักษะการคิดวิเคราะห์ :
มาร์เก็ต โมเดล
:: ดัชนิย์ จะวรรณะ ::
- 71 คำแนะนำสำหรับผู้ประสงค์ส่งบทความลงตีพิมพ์ในวารสาร
การจัดการและการพัฒนาท้องถิ่น
 - การส่งต้นฉบับและการพิมพ์บทความ
 - รูปแบบการเขียนรายการเอกสารอ้างอิง
 - แบบฟอร์มการส่งบทความเพื่อเผยแพร่ในวารสาร



การศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อวัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร

บทกวีช่วย

ศิริลักษณ์ ชัยยศ¹

อิสริย์ จันทร์เสมอ²

พิมพ์ชนก ร่องทอง³

กมลฉัตร คชฤทธิ์⁴

ธราเทพ เพชรไทรงค์⁵

อติพร จันทะขัณมา⁶

ยุชิตา กันหาหมิง⁷

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อวัดในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร ประชากรและกลุ่มตัวอย่างคือ นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยววัดในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร จำนวน 389 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลในรูปของค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 21-30 ปี ส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และมีรายได้ต่อเดือน อยู่ระหว่าง 5,000-10,000 บาท มากที่สุด ส่วนผลการศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยววัดในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เดินทางมาเที่ยววัดมากกว่า 3 ครั้ง รับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับวัดจากญาติ มากที่สุด ส่วนใหญ่ผู้ร่วมเดินทางมาเที่ยว คือ ครอบครัว/ญาติ ระยะเวลาในการเที่ยวชมวัด 30 นาที ถึง 1 ชั่วโมง และยานพาหนะในการเดินทาง คือ รถยนต์ส่วนบุคคล และผลการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อวัดในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเกือบทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านสิ่งดึงดูดใจภายในวัด รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการบริการข้อมูลท่องเที่ยวตามลำดับ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านกิจกรรมท่องเที่ยวภายในวัด

คำสำคัญ พฤติกรรมนักท่องเที่ยว / ความพึงพอใจ / วัด / จังหวัดกำแพงเพชร

¹⁻⁶ นักศึกษาโปรแกรมวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

⁷ อาจารย์ประจำโปรแกรมวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

The Study of Tourists' Behavior and Satisfaction toward Temples in Mueang District Area, Kamphaeng Phet Province

Siriluk Kattiyod

Aisree Chansam

Pimchanok Rongthong

Kamonchat Kotcharit

Tharatheb Petthaisong

Atiporn Jantakhamma

Yuchita Kunharming

ABSTRACT

The purpose of this research was to study the tourists' behavior and satisfaction towards temples in Mueang District area, Kamphaeng Phet Province. The samples were 389 tourists who visited temples in the Mueang District, Kamphaeng Phet Province. The research instrument used in this study was a questionnaire. Collected data was analyzed by using frequency, percentage, mean, and standard deviation techniques. The results revealed that most of the tourists were female aged between 21 and 30 most of which were students. Most visitors had bachelor's degree, and income between 5,000 and 10,000 baht/month. Regarding tourists' behavior study the data analysis revealed that most of the tourists had visited temples for three times. Most of them received information about the temples from relatives, and most of their companions were either family members or relatives. The time spent on the sites was around 30 minutes to 1 hour. The vehicles used for traveling were private cars. The results regarding the tourists' satisfaction toward temples in the Mueang District area, Kamphaeng Phet province, showed that most of the tourist's satisfaction was at a high level in almost all aspects. The most satisfying aspect was the attraction inside the temple area, followed by the facilities and the tourist information services, respectively. Moreover, the lowest satisfaction level was the tourism activities within the temple.

Keywords: tourists' behavior / satisfactions / temples / Kamphaeng Phet Province

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันภาวะที่เศรษฐกิจโลกชะลอตัวส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจไทยอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ อย่างไรก็ตามภาคการท่องเที่ยวยังเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการช่วยพยุงเศรษฐกิจไทยไว้ โดยรายได้จากการท่องเที่ยวของชาวไทยและต่างชาติในช่วงครึ่งแรกของปี 2562 มีบทบาทสำคัญถึง 17% ของ GDP นอกจากนี้ ภาคการท่องเที่ยวยังเป็นภาคเศรษฐกิจที่มีศักยภาพสะท้อนจากอันดับในดัชนีชี้วัดความสามารถในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวปี 2562 โดย World Economic Forum ที่ไทยติดอันดับ 31 จาก 140 ประเทศทั่วโลก และเป็นอันดับ 3 ของอาเซียนรองจากสิงคโปร์และมาเลเซีย (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2563) ส่งผลให้ประเทศไทยโดยรัฐบาลให้ความสำคัญแก่การท่องเที่ยวอย่างมาก และส่งเสริมการท่องเที่ยวทุกรูปแบบเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยเพิ่มมากขึ้น และจากทุนทางธรรมชาติและวัฒนธรรมของประเทศไทยส่งผลให้เกิดแหล่งท่องเที่ยวหลายรูปแบบ ทั้งแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติและแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม โดยเฉพาะแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม (Cultural Tourism) เป็นแหล่งท่องเที่ยวซึ่งนักท่องเที่ยวจะได้สัมผัสและเรียนรู้ศิลปวัฒนธรรม อาทิเช่น โบราณสถาน ศาสนสถาน สถาปัตยกรรม จิตรกรรม เทศกาลงานประเพณี และประวัติศาสตร์ เป็นต้น (รัชนิวรรณ บุญอนันต์, 2557, หน้า 39)

วัดหรือศาสนสถานในปัจจุบันได้กลายเป็นอีกหนึ่งแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมที่ผู้คนต่างให้ความสนใจเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ เป็นเหตุให้วัดหรือศาสนสถานบางแห่งได้ปรับบทบาทใหม่เพิ่มจากเดิมที่เคยจำกัดไว้สำหรับเป็นสถานที่ปฏิบัติกิจของสงฆ์และศาสนพิธีของชาวบ้านหรือเป็นสถานที่ใช้ประโยชน์ร่วมกันของผู้คนในชุมชนที่แต่ละวัดนั้นตั้งอยู่ กระทั่งกลายมาเป็นสถานที่รองรับนักท่องเที่ยวที่มาจากต่างถิ่น มีสาเหตุมาจากการที่วัดได้ขยายบทบาทโดยอาศัยคุณสมบัติของศาสนสถานเป็นแรงจูงใจให้เกิดการท่องเที่ยว (กรรณิกา คำดี, 2558, หน้า 1)

จังหวัดกำแพงเพชร เป็นจังหวัดที่มีแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมจำนวนมาก โดยเฉพาะแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นศาสนสถานหรือวัดมีจำนวนถึง 514 แห่ง (สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดกำแพงเพชร, 2563) ซึ่งวัดเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีศิลปวัฒนธรรมที่สะท้อนให้เห็นถึงอารยธรรมและความเจริญของชาติที่สามารถย้อนกลับได้ทั้งทางด้านประวัติศาสตร์ โบราณคดี วัฒนธรรม ศิลปกรรม สถาปัตยกรรมรวมทั้ง เชื่อมโยงความเป็นมาทางวัฒนธรรมกับชุมชนและการตั้งถิ่นฐานของชุมชนทำให้มีนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศนิยมมาท่องเที่ยววัดเป็นจำนวนมาก ทั้งที่มาเพื่อหาความรู้และเป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ (สุนิสาพรอนันต์, 2540, หน้า 2-5) วัดในจังหวัดกำแพงเพชรที่จัดเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงและเป็นที่รู้จักของนักท่องเที่ยว อาทิเช่น วัดพระบรมธาตุนครชุม วัดบาง วัดเทพโมฬี วัดเสด็จ วัดช้าง วัดปราสาท วัดสว่างอารมณ์ และวัดอุทุมพร เป็นต้น ซึ่งแต่ละวัดจะมีสิ่งดึงดูดใจนักท่องเที่ยวให้ไปเที่ยวชมที่แตกต่างกัน แต่การที่วัดจะพัฒนาปรับปรุงเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวได้นั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือวัดควรมีข้อมูลที่จะใช้ประกอบในการตัดสินใจพัฒนาวัด ด้วยเหตุดังกล่าวจึงทำให้ผู้วิจัยสนใจประเด็นวิจัยเรื่อง การศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อวัดในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการวิจัยจะนำมาใช้ประกอบการตัดสินใจในการพัฒนาวัดให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่พร้อมที่จะต้อนรับนักท่องเที่ยวต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อวัดในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาเที่ยววัดในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร ในปี 2562 จำนวน 14,341 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร่ ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และค่าความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 389 คน สุ่มกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วน และเก็บข้อมูลแบบบังเอิญ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว เป็นแบบกำหนดให้เลือกตอบ (Check-list) จำนวน 5 ข้อ โดยสอบถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน

ตอนที่ 2 พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยววัดในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร เป็นแบบกำหนดให้เลือกตอบ (Check-list) จำนวน 5 ข้อ โดยสอบถามเกี่ยวกับ การเดินทางมาเที่ยว แหล่งข้อมูลผู้ร่วมเดินทาง ระยะเวลาเที่ยวชม และยานพาหนะ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อวัดในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scales) ชนิด 5 ตัวเลือก จำนวน 14 ข้อ ซึ่งแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า มีค่าการจัดอันดับตามเกณฑ์ของประคอง กรรณสูตร (2542, หน้า 73) ดังนี้

- 1 แปลความหมายว่า พึงพอใจน้อยที่สุด
- 2 แปลความหมายว่า พึงพอใจน้อย
- 3 แปลความหมายว่า พึงพอใจปานกลาง
- 4 แปลความหมายว่า พึงพอใจมาก
- 5 แปลความหมายว่า พึงพอใจมากที่สุด

การสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพของเครื่องมือ

1. ศึกษาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวและความพึงพอใจ

2. ศึกษาหลักการสร้างแบบสอบถาม

3. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อวัดในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร โดยให้ครอบคลุมประเด็นที่ต้องการศึกษา

4. ส่งแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัย การท่องเที่ยว จำนวน 3 ท่าน พิจารณาความเที่ยงตรง (Validity) และความเป็นปรนัย (Objective) และให้ข้อเสนอแนะ

5. นำแบบสอบถามที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) โดยคัดเลือกข้อที่มีค่า $IOC \geq 0.5$ ขึ้นไป พร้อมทั้งปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

6. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยววัดในตำบลท่าขุนราม อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร ซึ่งมีใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน นำข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามมาคำนวณค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีของครอนบาค (Cronbach) ได้แก่ ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม 0.85 และนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยจัดทำหนังสือขออนุญาตเจ้าอาวาสวัดที่เป็นพื้นที่ในการจัดเก็บข้อมูล ซึ่งประกอบด้วย วัดพระบรมธาตุนครชุม วัดบาง วัดเสด็จ วัดเทพโมฬี วัดสว่างอารมณ์ วัดหนองปลิง และวัดวังพระธาตุ เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลกับนักท่องเที่ยว

2. ดำเนินการเก็บข้อมูลกับนักท่องเที่ยวในวัดตามข้อ 1 จนครบตามจำนวนที่ต้องการ คือ 389 ชุด

3. ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลเพื่อนำไปใช้ในการวิเคราะห์และเขียนรายงานต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลเชิงปริมาณ จะทำการตรวจสอบความครบถ้วน ความน่าเชื่อถือได้และความตรงของข้อมูล จากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ในรูปของค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percent) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviations) และใช้การบรรยายประกอบคำอธิบายผลของข้อมูลจากตาราง

โดยมีเกณฑ์การแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ย โดยประยุกต์ตามเกณฑ์ของประคอง กรรณสูตร (2542, หน้า 73) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

คะแนนเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

คะแนนเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 62.00 มีอายุ 21-30 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.30 รองลงมา คือ มีอายุ 31.40 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.50 และ อายุ ต่ำกว่า 21 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.50 ตามลำดับ อาชีพส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 47.30 รองลงมา คือ เกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 16.80 และ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 16.00 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 37.30 รองลงมาคือ ระดับมัธยมต้น คิดเป็นร้อยละ 28.70 และ ปวส. คิดเป็นร้อยละ 21.30 ตามลำดับ รายได้ต่อเดือน อยู่ระหว่าง 5,000-10,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 58.30 รองลงมา คือ ต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 23.30 และ มากกว่า 15,000 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 11.00 ตามลำดับ

2. ผลการศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยววัดในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เดินทางมาเที่ยววัดมากกว่า 3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 50.38 รองลงมา คือ 3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 23.90 และ 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 17.48 ตามลำดับ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่รับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับวัดจากญาติ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 68.89 รองลงมา คือ อินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 25.45 และ โทรทัศน์ คิดเป็นร้อยละ 4.88 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ผู้ร่วมเดินทางมาเที่ยว คือ ครอบครัว/ญาติ คิดเป็นร้อยละ 47.04 รองลงมา คือ เพื่อน คิดเป็นร้อยละ 37.78 และคู่รัก คิดเป็นร้อยละ 9.25 ส่วนใหญ่ใช้ระยะเวลาในการเที่ยวชมวัด 30 นาที ถึง 1 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 60.66 รองลงมา คือ น้อยกว่า 30 นาที คิดเป็นร้อยละ 20.56 และ 1 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 10.02 และส่วนใหญ่ใช้ยานพาหนะในการเดินทาง คือ รถยนต์ส่วนบุคคล คิดเป็นร้อยละ 51.67 รองลงมา คือ รถจักรยานยนต์ คิดเป็นร้อยละ 42.41 และรถโดยสารสาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 4.88 ตามลำดับ

3. ผลการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อวัดในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร พบดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อวัดในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร โดยภาพรวม

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านความดึงดูดใจ	4.65	0.54	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.23	0.62	มาก
ด้านการบริการข้อมูล	4.38	0.61	มาก
ด้านความสามารถในการเข้าถึง	4.32	0.63	มาก
ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว	4.23	0.67	มาก
รวม	4.38	0.61	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อวัดในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.38$, S.D = 0.61) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความดึงดูดใจ ($\bar{X} = 4.65$, S.D = 0.54) รองลงมา คือ ด้านการบริการข้อมูล ($\bar{X} = 4.38$, S.D = 0.61) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและความสามารถในการเข้าถึง ($\bar{X} = 4.32$, S.D = 0.62, 0.63) ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาในแต่ละข้อของแต่ละด้าน พบดังตารางที่ 2-6 ดังนี้

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อวัดในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร ด้านความดึงดูดใจ

ความดึงดูดใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
มีสถาปัตยกรรมและสิ่งก่อสร้างที่สวยงามน่าสนใจ	4.64	0.62	มากที่สุด
ภูมิทัศน์ของวัดมีความสวยงามและร่มรื่น	4.68	0.49	มากที่สุด
มีสิ่งศักดิ์สิทธิ์ที่มีชื่อเสียง	4.64	0.53	มากที่สุด
รวม	4.65	0.54	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อวัดในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร ด้านความดึงดูดใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.65$, S.D = 0.54) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ภูมิทัศน์ของวัดมีความสวยงามและร่มรื่น ($\bar{X} = 4.68$, S.D = 0.49) รองลงมา คือ มีสถาปัตยกรรมและสิ่งก่อสร้างที่สวยงาม น่าสนใจ และมีสิ่งศักดิ์สิทธิ์ที่มีชื่อเสียง ($\bar{X} = 4.64$, S.D = 0.62, 0.53) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อวัดในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ลานจอดรถสะดวกและมีเพียงพอกับจำนวนนักท่องเที่ยว	4.38	0.61	มาก
ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับจำนวนนักท่องเที่ยว	4.17	0.64	มาก
ถังขยะมีเพียงพอและตั้งอยู่ในจุดที่เหมาะสม	4.16	0.64	มาก
ศาลาที่พักมีเพียงพอและตั้งอยู่ในจุดที่เหมาะสม	4.22	0.61	มาก
รวม	4.23	0.62	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อวัดในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.23$, S.D = 0.62) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ลานจอดรถสะดวกและมีเพียงพอกับจำนวนนักท่องเที่ยว ($\bar{X} = 4.38$, S.D = 0.61) รองลงมา คือ ศาลาที่พักมีเพียงพอและตั้งอยู่ในจุดที่เหมาะสม ($\bar{X} = 4.22$, S.D = 0.61) และห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอกับจำนวนนักท่องเที่ยว ($\bar{X} = 4.17$, S.D = 0.64) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อวัดในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร ด้านการบริการข้อมูล

การบริการข้อมูล	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
มีศูนย์บริการข้อมูลภายในวัด	4.38	0.62	มาก
มีป้ายอธิบายให้ข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งสำคัญภายในวัด	4.40	0.62	มาก
มีป้ายบอกเส้นทางเยี่ยมชมจุดต่าง ๆ ภายในวัดอย่างชัดเจน	4.38	0.61	มาก
รวม	4.38	0.61	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อวัดในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร ด้านการบริการข้อมูลท่องเที่ยวโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.38$, S.D = 0.61) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีป้ายอธิบายให้ข้อมูลสิ่งสำคัญภายในวัด ($\bar{X} = 4.40$, S.D = 0.62) รองลงมา คือ มีศูนย์บริการข้อมูลภายในวัด และมีป้ายบอกเส้นทางเยี่ยมชมจุดต่าง ๆ ภายในวัดอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.38$, S.D = 0.62, 0.61) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อวัดในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร ด้านความสามารถในการเข้าถึง

ความสามารถในการเข้าถึง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
การเข้าชมวัดสะดวก	4.37	0.61	มาก
มีเส้นทางเข้าถึงวัดได้หลายทาง	4.28	0.65	มาก
รวม	4.32	0.63	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อวัดในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร ด้านความสามารถในการเข้าถึงวัดโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.32$, S.D = 0.63) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ วัดสามารถเข้าชมได้สะดวก ($\bar{X} = 4.37$, S.D = 0.61) รองลงมา คือ มีเส้นทางเข้าถึงวัดได้หลายทาง ($\bar{X} = 4.28$, S.D = 0.65)

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อวัดในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว

กิจกรรมการท่องเที่ยว	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
มีกิจกรรมการท่องเที่ยวที่น่าสนใจภายในวัด	4.32	0.71	มาก
กิจกรรมการท่องเที่ยวภายในวัดมีความหลากหลาย	4.15	0.63	มาก
รวม	4.23	0.67	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อวัดในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร ด้านกิจกรรมท่องเที่ยวโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.23$, $S.D = 0.67$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีกิจกรรมการท่องเที่ยวที่น่าสนใจภายในวัด ($\bar{X} = 4.32$, $S.D = 0.65$) และกิจกรรมการท่องเที่ยวภายในวัดมีความหลากหลาย ($\bar{X} = 4.15$, $S.D = 0.63$)

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อวัดในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร มีประเด็นสำคัญที่ควรนำมาอภิปราย ดังนี้

1. จากการศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยววัดในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เดินทางมาเที่ยววัดมากกว่า 3 ครั้ง นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่รับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับวัดจากญาติ มากที่สุด รองลงมา คือ อินเทอร์เน็ต และโทรทัศน์ ส่วนใหญ่ใช้ระยะเวลาในการเที่ยวชมวัด 30 นาที ถึง 1 ชั่วโมง ยานพาหนะในการเดินทาง คือ รถยนต์ส่วนบุคคล ซึ่งขัดแย้งกับการศึกษาของ ธนิต บุตรทิพย์สกุล (2558) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงพุทธศาสนาของนักท่องเที่ยววัดในจังหวัดน่าน พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความถี่ในการเดินทางท่องเที่ยวไม่แน่นอน นิยมใช้สื่อ นิตยสาร/ สื่อทางออนไลน์ หรือ โซเชียลมีเดียในการประกอบการตัดสินใจท่องเที่ยว มักเดินทางด้วยรถยนต์ส่วนตัวในช่วงที่มีวันหยุดติดต่อกันเกิน 3 วัน

2. จากการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อวัดในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อวัดในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความดึงดูดใจ รองลงมา คือ ด้านการบริการ ข้อมูล และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและความสามารถในการเข้าถึง ตามลำดับ สอดคล้องกับการศึกษาของ ผณิตรา ธนะเพชร (2556) ทำการศึกษาพฤติกรรมนักท่องเที่ยวชาวไทย ในการท่องเที่ยวเชิงพุทธกรณีศึกษา วัดป่าธรรมอุทยาน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น พบว่า แรงจูงใจด้านสิ่งดึงดูดใจอยู่ในระดับมาก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวอยู่ในระดับมาก ด้านกิจกรรมอยู่ในระดับมาก ด้านที่พักอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

1. จากการศึกษาวิจัยพฤติกรรมนักท่องเที่ยวพบว่า ของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยววัดในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เดินทางมาเที่ยววัดมากกว่า 3 ครั้ง รับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับวัดจากญาติ มากที่สุด รองลงมา คือ อินเทอร์เน็ต และโทรทัศน์ ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร สำนักพระพุทธศาสนาจังหวัดกำแพงเพชร ควรทำการประชาสัมพันธ์วัดทางอินเทอร์เน็ต เนื่องจากสามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างทั่วถึง

2. จากการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อวัดในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อวัดในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความดึงดูดใจ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ภูมิทัศน์ของวัดมีความสวยงามและร่มรื่น ดังนั้น วัดควรรักษาความดึงดูดใจข้อนี้ไว้และพัฒนาวัดให้มีความสวยงามร่มรื่นตลอดเวลา อนึ่งนอกจากนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ถึงขยะมีเพียงพอและตั้งอยู่ในจุดที่เหมาะสม ดังนั้น วัดควรจัดถังขยะให้เพียงพอต่อจำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยววัด

เอกสารอ้างอิง

- กรรณิกา คำดี (2558). วัดและศาสนสถานในมิติของการท่องเที่ยว.วารสารบัณฑิตศึกษา มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. เล่มที่ 4 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2558): 175.
- ณิชาภัทร สุรพัฒนานนท์. (2563). การท่องเที่ยวกับบทบาทขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทยอีโรจำเป็นหรืออีโรตัวจริง. [Online]. Available: <https://www.bot.or.th> [2563, กุมภาพันธ์ 1].
- ชนิต บุตรทิพย์สกุล. (2558). พฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงพุทธศาสนาของนักท่องเที่ยววัดในจังหวัดน่าน. วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประคอง กรรณสูตร. (2542). สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ:จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ผณินทรา ชนะเพชร (2556) ทำการศึกษาพฤติกรรมนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยวเชิงพุทธกรณีศึกษา วัดป่าธรรมอุทยาน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น. การศึกษาอิสระปริญญาบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- รัชนิวรรณ บุญอนันต์. (2557). การบริหารการท่องเที่ยวเชิงกลยุทธ์. กำแพงเพชร: คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.
- สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดกำแพงเพชร. (2563). รายงานสรุปจำนวนวัดในจังหวัด กำแพงเพชร. [Online]. Available: <http://www.kpt.onab.go.th> [2563, กุมภาพันธ์ 1].
- สุนิสา ฐานพรอนันต์. (2540). ความคิดเห็นของเจ้าอาวาสที่มีต่อการส่งเสริมให้วัดพุทธศาสนาในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.



การศึกษาพฤติกรรมทางเลือกใช้บริการที่พักประเภทรีสอร์ต ของนักท่องเที่ยว ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร

นীরชา เดชะผล¹

พลอยพิสุทธิ์ มณีนัน²

นพรัตน์ ยิ้มสวน³

ศิริพร ชื่นชวน⁴

อภิวัฒน์ กุลสุ⁵

ลักขมณ จงใจ⁶

เจนจิรา พลเมือง⁷

รัชนิวรรณ บุญอนันท์⁸

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาพฤติกรรมทางเลือกใช้บริการที่พักประเภทรีสอร์ตของนักท่องเที่ยวในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม เก็บรวบรวมข้อมูลจากนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาพักรีสอร์ตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร จำนวน 400 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์ค่าความถี่ และค่าร้อยละ ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 20-29 ปี มีสถานภาพสมรส การศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีรายได้มากกว่า 20,000 บาท ส่วนผลการศึกษาพฤติกรรมทางเลือกใช้บริการที่พักประเภทรีสอร์ตในเขตอำเภอเมืองจังหวัดกำแพงเพชร พบว่า นักท่องเที่ยวรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับรีสอร์ตจากอินเทอร์เน็ต การจองห้องพักส่วนใหญ่จองผ่านระบบอินเทอร์เน็ต การเดินทางเข้าพักมีสมาชิกร่วม 2-3 คนขึ้นไป ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่พัก คือ ตนเอง ส่วนใหญ่เดินทางเข้าพักรีสอร์ตโดยรถยนต์ ประเภทห้องพักที่เลือกเข้าพักมากที่สุด คือ ห้องเตียงเดี่ยว ราคาห้องพักที่ยินดีจ่าย คือ 501-700 บาท ส่วนใหญ่เข้าพักเป็นระยะเวลา 1 คืน นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ไม่เคยเข้าพักในรีสอร์ตมาก่อน มีความคิดเห็นว่าราคาเหมาะสมกับคุณภาพของห้องพัก มีความคิดว่ารีสอร์ตส่วนใหญ่มีความปลอดภัยปานกลาง และปัจจัยที่นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ใช้ในการตัดสินใจเข้าพักในรีสอร์ต 3 อันดับแรก คือ การเดินทางสะดวก ความปลอดภัย และความสะอาดของห้องพัก

คำสำคัญ : พฤติกรรมของนักท่องเที่ยว / นักท่องเที่ยว / รีสอร์ต

¹⁻⁷ นักศึกษาโปรแกรมวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม ชั้นปี 4 คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

⁸ อาจารย์ประจำโปรแกรมวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

A Study of Tourists' Behavior toward Selecting a Resort as Accommodation in Mueang District, Kamphaeng Phet Province

Neeracha Dachapol

Ployphisut Marneewan

Nopparat Yimsuon

Siriporn Chuenchuan

Apiwat Kulsu

Laksamon Jongjai

Jenjira Phonlamuang

Ratchaneewan Boonanont

ABSTRACT

The purpose of this research was to study tourists' behaviors of selecting a resort as accommodation in Mueang district, Kamphaeng Phet Province. The research instrument was a questionnaire and data analysis techniques were frequency and percentage. The samples of this study were 400 tourists who traveled and stayed at resorts located in the area of Muang District, Kamphaeng Phet Province. The results showed that the customers were mostly married male, aged was between 20 - 29 years old and finished bachelor's degree. The occupation of the customers were public servants/government-owned company employees who earned over 20,000 Baht per month. Regarding the tourists' behaviors toward selecting a resort as accommodation in the area of Mueang District, Kamphaeng Phet Province, the data analysis indicated that the tourists received information about the available resorts online and mostly made a reservation online. There were more than 2-3 members checked-in at a time. The decision to select the accommodation and services was mainly made by the customers themselves. Most of the customers travelled to the accommodation by car; most stayed for one night and had never stayed at the selected resort before. The most selected room type was single bed. The cost that the customers found reasonable was between 501-700 Baht. The study suggested that the quality of the room was worth its price. Most reviews from customers about security and safety were at an average level. In addition, the top three factors influencing tourists' decision included the access to the place, the security and safety, and room cleanliness, respectively.

Keyword: Tourists' behaviors / tourists / Resort

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ที่พักเป็นสิ่งจำเป็นที่จะตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว เมื่อนักท่องเที่ยวมีการเดินทางไปจุดหมายปลายทางที่อยู่ห่างไกลจากที่พักอาศัยปกติและไม่สามารถเดินทางไปกลับได้ในวันเดียว ซึ่งที่พักมีหลายรูปแบบ ได้แก่ โรงแรม รีสอร์ท และบังกะโล เป็นต้น ซึ่งนักท่องเที่ยวจะเลือกพักในที่พักแบบใดนั้น นักท่องเที่ยวจะพิจารณาจากลักษณะการให้บริการที่ได้มาตรฐาน 4 ประการ ได้แก่ ความสะอาด ความสะดวก การบริการที่ดี และความปลอดภัย (นิศา ชัชกุล, 2555, หน้า 138) อนึ่งนอกจากนี้จากการสำรวจของ Hotels.com พบว่านักท่องเที่ยวจะเลือกพักโรงแรมที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ดังนี้ อาหารเช้าฟรี ร้านอาหาร อินเทอร์เน็ต/WiFi ฟรี ที่จอดรถ พนักงานต้อนรับส่วนหน้าตลอด 24 ชั่วโมง โรงแรมปลอดบุหรี่ สระว่ายน้ำ บาร์เครื่องดื่ม เครื่องปรับอากาศ และซา/กาแปในล๊อบบี้ (โพธิ์ชันแมบดอทคอม, 2563) ส่งผลให้ที่พักต่าง ๆ มีการแข่งขันกันและพยายามจัดบริการที่พักให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยว เพื่อเป็นการกระตุ้นดึงดูดใจให้นักท่องเที่ยวไปพัก

จังหวัดกำแพงเพชร เป็นจังหวัดที่จัดอยู่ในประเภทเมืองรอง ที่ในแต่ละปีมีจำนวนนักท่องเที่ยวสนใจเดินทางมาท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก ซึ่งสำนักงานท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดกำแพงเพชร ได้สรุปสถิติของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวกำแพงเพชร ตั้งแต่ มกราคม – กันยายน 2561 มีจำนวน 443,995 คน มีรายได้ 11,092,187 บาท (ท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดกำแพงเพชร, 2562) จากจำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาเที่ยว ส่งผลให้ผู้ประกอบการธุรกิจประเภทรีสอร์ทเกิดขึ้นเป็นจำนวนมากเพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีความหลากหลายเพื่อให้เกิดความประทับใจ จากการเร่งตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวทำให้ธุรกิจประเภทรีสอร์ทในจังหวัดกำแพงเพชรมีการแข่งขันกันค่อนข้างสูงโดยรีสอร์ทจัดเป็นการบริการด้านที่พักที่ได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวมากที่สุด เนื่องจากส่วนใหญ่รีสอร์ทจะสร้างอยู่ติดกับแม่น้ำปิงหรือธรรมชาติที่สวยงาม และมีการตกแต่งรีสอร์ทเลียนแบบธรรมชาติ มีราคาไม่แพง ส่งผลให้นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ที่เดินทางมาเที่ยวพักผ่อนในจังหวัดกำแพงเพชรมักพักที่รีสอร์ทมากกว่าโรงแรม แต่การที่จะทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจรีสอร์ทสามารถให้บริการได้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยวนั้นผู้ประกอบการควรมีข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในการเลือกใช้บริการที่พักประเภทรีสอร์ท จากความสำคัญดังกล่าว จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ควรมีการศึกษาพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการที่พักประเภทรีสอร์ท ของนักท่องเที่ยวในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร โดยข้อมูลที่ได้จากการวิจัยสามารถนำมาใช้ในการพัฒนาที่พักประเภทรีสอร์ทในอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชรที่สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยว รวมทั้งช่วยให้ผู้ประกอบการทราบถึงพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงด้านพฤติกรรม และสามารถให้บริการนักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและยังสามารถแข่งขันในตลาดได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเลือกใช้บริการที่พักประเภทรีสอร์ตของนักท่องเที่ยวในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการที่พักประเภทรีสอร์ตของนักท่องเที่ยวในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร เนื่องจากไม่มีการเก็บข้อมูลสถิติผู้เข้าพัก ผู้วิจัยจึง กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้จำนวนสูงสุดของตาราง ทาโร ยามาเน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และค่าความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ดังนี้ ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน สุ่มกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วน และเก็บข้อมูลแบบบังเอิญ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว เป็นแบบกำหนดให้เลือกตอบ (Check-list) จำนวน 6 ข้อ โดยสอบถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการเลือกใช้บริการที่พักประเภทรีสอร์ตของนักท่องเที่ยว เป็นแบบกำหนดให้เลือกตอบ (Check-list) จำนวน 13 ข้อ โดยสอบถามเกี่ยวกับ แหล่งข้อมูล การสำรองห้องพัก ผู้ร่วมเดินทาง ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การคมนาคม การให้บริการของพนักงาน สถานที่ตั้ง ประเภทของห้องพัก ราคาห้องพัก ระยะเวลาการเข้าพัก การพักซ้ำ ความปลอดภัย และความเหมาะสมของราคา

การสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพของเครื่องมือ

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับที่พัก รีสอร์ท
2. สร้างแบบสอบถามพฤติกรรมการเลือกใช้บริการที่พักประเภทรีสอร์ตของนักท่องเที่ยว
3. ส่งแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัย การท่องเที่ยว จำนวน 3 ท่าน พิจารณาความเที่ยงตรง (Validity) และความเป็นปรนัย (Objective) และให้ข้อเสนอแนะ
4. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ
5. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้าพักในรีสอร์ตที่มีลักษณะใกล้เคียงกับรีสอร์ตในเขตอำเภอเมือง คือ อำเภอคลองลาน จำนวน 30 คน นำข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามมาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีของครอนบาค (Cronbach) ได้แก่ ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.85 ซึ่งมีค่าเกิน .80 ขึ้นไป ถือว่าแบบสอบถามใช้ได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยจัดทำหนังสือขออนุญาตผู้ประกอบการรีสอร์ทในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลกับนักท่องเที่ยว
2. ดำเนินการเก็บข้อมูลกับนักท่องเที่ยวในรีสอร์ทในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร จำนวน 17 แห่ง จนครบ 400 คน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลช่วงเดือน ธันวาคม 2562 – กุมภาพันธ์ 2563
3. ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลเพื่อนำไปใช้ในการวิเคราะห์ผลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลเชิงปริมาณ จะทำการตรวจสอบความครบถ้วน ความน่าเชื่อถือได้และความตรงของข้อมูล จากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ในรูปของค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percent)

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาพฤติกรรมการเลือกใช้บริการที่พักประเภทรีสอร์ทของนักท่องเที่ยวในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 54.00 และ เพศหญิง ร้อยละ 46.00 อายุ 30-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.50 รองลงมาคือ อายุ 20-29 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.00 และ อายุ 40-49 คิดเป็นร้อยละ 19.50 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 48.50 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 55.00 รองลงมาคือ ปวช/ปวส/อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 20.00 และสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 15.50 ตามลำดับ มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 43.00 รองลงมา คือ พนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 34.00 และค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 16.00 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีรายได้มากกว่า 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 28.20 รองลงมาคือ 10,001-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 25.50 และ 15,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 23.50 ตามลำดับ

2. ผลการศึกษาพฤติกรรมการเลือกใช้บริการที่พักประเภทรีสอร์ทในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร พบว่า นักท่องเที่ยวรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับรีสอร์ทจากอินเทอร์เน็ต มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 75.50 รองลงมา คือ คำบอกเล่าของคนรู้จัก คิดเป็นร้อยละ 24.00 และ ป้ายโฆษณาประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 0.50 ตามลำดับ การจองห้องพักส่วนใหญ่จองผ่านระบบอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 61.50 การเดินทางเข้าพักมีสมาชิกร่วม 2-3 คนขึ้นไป มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 68.50 ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่พัก คือ ตนเอง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 39.50 รองลงมาคือ เพื่อน คิดเป็นร้อยละ 23.00 และคู่รัก คิดเป็นร้อยละ 16.00 ตามลำดับ ส่วนใหญ่เดินทางเข้าพัก รีสอร์ทโดยรถยนต์ คิดเป็นร้อยละ 76.50 รองลงมาคือ รถบัส คิดเป็นร้อยละ 12.00 และรถจักรยานยนต์ คิดเป็นร้อยละ 11.50 ตามลำดับ ประเภทห้องพักที่เลือกเข้าพักมากที่สุด คือ ห้องเตียงเดี่ยว คิดเป็นร้อยละ 58.00 ราคาห้องพักที่ยินดีจ่าย คือ 501-700 บาท คิดเป็นร้อยละ 40.50 รองลงมา คือ 300-500 บาท คิดเป็นร้อยละ 35.00 และ 700 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 24.50

ตามลำดับ ส่วนใหญ่เข้าพักเป็นระยะเวลา 1 คืน คิดเป็นร้อยละ 68.50 รองลงมาคือ 2 คืน คิดเป็นร้อยละ 27.00 และ 3 คืน คิดเป็นร้อยละ 4.50 ตามลำดับ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ไม่เคยเข้าพักในรีสอร์ทมาก่อน คิดเป็นร้อยละ 56.50 รองลงมา คือ เคยเข้าพัก 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 34.50 และ เคยเข้าพัก 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 6.00 ตามลำดับ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เห็นว่าราคาเหมาะสมกับคุณภาพของห้องพัก และนักท่องเที่ยวคิดว่ารีสอร์ทส่วนใหญ่มีความปลอดภัยปานกลาง คิดเป็น ร้อยละ 52.00 รองลงมา คือ ปลอดภัยมาก คิดเป็นร้อยละ 43.50 และ ปลอดภัยน้อย คิดเป็นร้อยละ 3.00 ตามลำดับ ปัจจัยที่นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ใช้ในการตัดสินใจเข้าพักในรีสอร์ท 3 อันดับแรก คือ การเดินทางสะดวก ความปลอดภัย และความสะอาดของห้องพัก

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของแหล่งข้อมูลที่นักท่องเที่ยวได้รับเกี่ยวกับรีสอร์ท

แหล่งข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อินเทอร์เน็ต	302	75.50
นิตยสาร/คู่มือเดินทาง	0	0.00
วิทยุ/โทรทัศน์	0	0.00
คำบอกเล่าของคนรู้จัก	96	24.00
ป้ายข้างทาง	2	0.50
รวม	400	100.00

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของการสำรองห้องพักของนักท่องเที่ยว

การสำรองห้องพัก	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อินเทอร์เน็ต	246	61.50
เดินทางเข้าพักด้วยตนเอง	150	37.50
โทรศัพท์	4	1.00
รวม	400	100.00

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกรีสอร์ท

ผู้มีส่วนร่วมตัดสินใจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ตนเอง	158	39.50
ครอบครัว/ญาติ	38	9.50
เพื่อน	92	23.00
คู่รัก	64	16.00
โรงเรียน/องค์กร	48	12.00
รวม	400	100.00

ตารางที่ 4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าพักในรีสอร์ทของนักท่องเที่ยว (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ปัจจัยที่มีอิทธิพล	การตัดสินใจ		รวม	อันดับ
	เข้าพัก	ไม่เข้าพัก		
การเดินทางสะดวก	298 (74.50)	102 (25.50)	400	1
ความปลอดภัย	260 (65.00)	140 (35.00)	400	2
ความสะอาดของห้องพัก	234 (58.50)	166 (41.50)	400	3
สถานที่จอดรถ	224 (56.00)	176 (44.00)	400	4
การบริการของพนักงาน	192 (48.00)	208 (52.00)	400	5
ราคา	162 (40.50)	238 (59.50)	400	6
ความสะอาดในบริเวณโดยรอบ	142 (35.50)	258 (64.50)	400	7
ตั้งอยู่ใกล้กับแหล่งท่องเที่ยว	124 (31.00)	276 (69.00)	400	8
ตั้งอยู่ใกล้กับสถานีขนส่งโดยสาร	98 (24.50)	302 (75.50)	400	9

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาพฤติกรรมการเลือกใช้บริการที่พักประเภทรีสอร์ทในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร พบว่า นักท่องเที่ยวรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับรีสอร์ทจากอินเทอร์เน็ต มากที่สุด สอดคล้องกับการศึกษาของ ชมัยพร แก้วรอด (2558) ซึ่งศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเมืองกะทู้ จังหวัดภูเก็ต พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่รู้จักโรงแรมที่เข้าพักจากสื่อออนไลน์ และสอดคล้องกับการศึกษาของ ชุติวรรณ ปราณิธรรม และคณะ (2562) ทำการศึกษาพฤติกรรมการเลือกที่พักของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี พบว่า นักท่องเที่ยวทราบข้อมูลที่พักจากอินเทอร์เน็ต สอดคล้องกับการศึกษาของ วิภาวัลย์ ตันติปัญญและประทีป เวทย์ประสิทธิ์ (2562) ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเลือกที่พักในจังหวัดภูเก็ตของนักท่องเที่ยวเจนเนอเรชั่นวาย พบว่า นักท่องเที่ยวหาข้อมูลในการเลือกที่พักและทำการจองห้องพักผ่านทางอินเทอร์เน็ต(ออนไลน์)

และจากการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าพักในรีสอร์ทในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร ของนักท่องเที่ยว พบว่า 3 อันดับแรก ได้แก่ การเดินทางสะดวก ความปลอดภัย และความสะอาดของห้องพัก ซึ่งขัดแย้งกับการศึกษาของ วิภาวัลย์ ตันติปัญญและประทีป เวทย์ประสิทธิ์ (2562) ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเลือกที่พักในจังหวัดภูเก็ตของนักท่องเที่ยวเจนเนอเรชั่นวาย พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเลือกที่พักของนักท่องเที่ยวเจนเนอเรชั่นวายเรียงตามค่าเฉลี่ยเกณฑ์มากที่สุดสามลำดับแรก คือ ด้านบุคคล จัดอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านราคา ด้านกระบวนการตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัย พบว่า นักท่องเที่ยวรู้จักข้อมูลของรีสอร์ทในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร จากอินเทอร์เน็ต ดังนั้น หน่วยงานด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชรและผู้ประกอบการรีสอร์ทในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร ควรทำการตลาดและประชาสัมพันธ์ที่פקประเภทรีสอร์ทในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งจะทำให้สามารถประชาสัมพันธ์เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างทั่วถึง

เอกสารอ้างอิง

- ชัยพร แก้วรอด. (2558). พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเมืองกะทู้ จังหวัดภูเก็ต. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ชูลีวรรณ ปรานีธรรม และคณะ. (2562). พฤติกรรมทางเลือกที่พักแรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ปีที่ 8 ฉบับที่ 1 มกราคม-มิถุนายน 2562. (91-106).
- ท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดกำแพงเพชร. (2562). สถานการณ์การท่องเที่ยวจังหวัดกำแพงเพชร. กำแพงเพชร. อัดสำเนา.
- นิศา ชัชกุล. (2555). อุตสาหกรรมท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ: วี.พริ้นท์.
- โพธิ์ชนันท์แมบดอทคอม. (2562). ผลการสำรวจ Hotels.com. ออนไลน์ วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2562 จาก [www.https://positioningmag.com](https://positioningmag.com).
- วิภาวัลย์ ดันติปัญญและประทีป เวทย์ประสิทธิ์. (2562). ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเลือกที่พักแรมในจังหวัดภูเก็ตของนักท่องเที่ยวเจนเอเรชั่นวาย. งานประชุมวิชาการระดับชาติ มหาวิทยาลัยรังสิตประจำปี 2562 (26 เมษายน 2562) (1135-1146).

คุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จ : กรณีศึกษาผู้ประกอบการชาติพันธุ์ชาวไทยภูเขาเผ่าม้ง ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่



ศุภชัย ศิริสัตยกุล¹

กมลทิพย์ คำใจ²

บทความวิจัย

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณลักษณะของผู้ประกอบการ 2) ศึกษาปัจจัยความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการ 3) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการประกอบธุรกิจ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ขนาดของธุรกิจ และประเภทของธุรกิจ ที่ส่งผลต่อคุณลักษณะของผู้ประกอบการ 4) เพื่อศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของผู้ประกอบการ กับปัจจัยความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการชาติพันธุ์ชาวไทยภูเขาเผ่าม้ง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ รวบรวมข้อมูลจาก ผู้ประกอบการชาติพันธุ์ชาวไทยภูเขาเผ่าม้งของสมาคมพ่อค้าม้งไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 150 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัย ใช้การแจกแจงความถี่ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐาน ประกอบด้วย การทดสอบค่าที การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว การทดสอบความสัมพันธ์ ใช้สถิติ การวิเคราะห์ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการชาติพันธุ์ชาวไทยภูเขาเผ่าม้ง ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 79 คน มีอายุอยู่ในช่วง 31 - 40 ปี มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า ส่วนใหญ่ทำธุรกิจมาแล้ว 4 ปี อายุ ของธุรกิจมากที่สุด 0 - 4 ปี โดยมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 150,000 บาท ส่วนใหญ่เป็นธุรกิจขนาดเล็ก มีสินทรัพย์ถาวร (ไม่รวมที่ดิน) มูลค่า ไม่เกิน 5 ล้านบาท อยู่ในรูปแบบเจ้าของคนเดียว การศึกษา คุณลักษณะเด่นของผู้ประกอบการชาติพันธุ์ชาวไทยภูเขาเผ่าม้ง ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า คุณลักษณะของผู้ประกอบการทั้ง 5 ด้านในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.94 มีความสามารถในการบริหารจัดการ มากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 4.00 รองลงมา คือ ด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย 3.99 และ ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และการเรียนรู้ตลอดชีวิต มีค่าเฉลี่ย 3.94 สำหรับระดับความสำเร็จในการ ดำเนินงานของผู้ประกอบการอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ในรายด้าน พบว่า ปัจจัยด้าน กระบวนการภายใน มากที่สุดมีค่าเฉลี่ย 3.93 รองลงมา คือ ปัจจัยด้านการเรียนรู้และการเติบโต มีค่าเฉลี่ย 3.92 ปัจจัยด้านลูกค้ามีค่าเฉลี่ย 3.91 ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ขนาดธุรกิจ และประเภทของธุรกิจที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของผู้ประกอบการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คุณลักษณะของผู้ประกอบการ กับความสำเร็จในการดำเนินงานของ ผู้ประกอบการ มีความสัมพันธ์กันในทางบวก ที่ระดับมีนัยสำคัญ 0.01 ในระดับปานกลาง โดยมีค่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.651*

คำสำคัญ: คุณลักษณะของผู้ประกอบการ / ความสำเร็จในการดำเนินงาน / ผู้ประกอบการชาติพันธุ์ชาวไทยภูเขาเผ่าม้ง

¹ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

² อาจารย์ภาควิชาการบัญชีและการเงิน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

Characteristics of Successful Entrepreneur: A Case Study of Hmong Entrepreneurs in Muang District, Chiangmai Province

Supachai Keereesatayakul

Kamolthip Kamjai

ABSTRACT

The objectives of this independent study were 1) to study the significance levels of the entrepreneur characteristics of Hmong hill tribe entrepreneurs in Muang District, Chiang Mai Province 2) to study the level of success factors in business operation 3) to investigate personal factors that influenced the characteristics including sex, age, education, length of time in the business, income, business size, and business type, 4) to examine the correlation between the entrepreneur characteristics and the successful factors in business operation. The sample were 150 Hmong informants in Muang District, Chiang Mai Province. The data was analyzed by using percentage, mean, standard deviation and the hypothesis testing which conducted through T-test and One-Way ANOVA. The correlation data was analyzed by using Pearson Correlation.

The results showed that most of the participants were male (79 persons), aged between 31-40. Their educational backgrounds were secondary school or lower. Most of the participants had been in the business between 0-4 years and had the average income of lower than 150,000 Baht. Most of the participants ran small business with fixed assets (not including land) worth not more than 5 million Baht and were sole owner.

The data analysis of entrepreneur characteristics of Hmong hill tribe showed that the level of success factors in all 5 aspects were at a high level with the average of 3.94. The management competency was at the highest level with an average of 4.00. The human relations was at the average of 3.99. The creativity thinking and learning was at the average of 3.94. The level of success factors in business operation was at a high level with the average of 3.91. The internal process perspective was at the average of 3.93. The learning and growth perspectives was at the average of 3.92 and the customer perspective was at the average of 3.91.

It was found that personal factors including gender, age, education, income, business size, and business type influenced the success in business operation of the entrepreneurs with a statistical significance level of 0.05. The entrepreneur characteristics and the success in business operation of entrepreneurs had positive relationship with a significance level of 0.01 falling on the medium level, and the Multiple correlation coefficient (R) was at 0.651*.

Keywords: Entrepreneur characteristics / business operation successfully / Hmong entrepreneurs

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การเคลื่อนย้ายถิ่นของชาติพันธุ์ชาวไทยภูเขาเผ่าม้งได้อพยพเข้ามาตั้งถิ่นฐานในเขตพื้นที่ภูเขาสูงในภาคเหนือของประเทศไทยมาตั้งแต่ก่อนปี พ.ศ. 2480 โดยได้เข้ามาตั้งถิ่นฐานอยู่ในเขต 13 จังหวัดทางภาคเหนือของประเทศไทย ได้แก่ เชียงใหม่ เชียงราย แม่ฮ่องสอน ลำปาง พะเยา แพร่ น่าน สุโขทัย ตาก กำแพงเพชร พิชญ์โลก เพชรบูรณ์ และเลย ชาติพันธุ์ชาวไทยภูเขาเผ่าม้งจะมีอาชีพเป็นเกษตรกรและรับจ้าง เป็นส่วนใหญ่ และส่วนมากจะอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ภาคเหนือของประเทศไทย (น้องจอย. 2550 : ออนไลน์) ซึ่งทำให้ชาติพันธุ์ชาวไทยภูเขาเผ่าม้งบางกลุ่มที่ไฝ่ฝันอยากมีฐานะ อยากมีความรู้ อยากทันกับความก้าวหน้าต่าง ๆ ของสังคมโลก จึงทำให้มีชาติพันธุ์ชาวไทยภูเขาเผ่าม้งได้มีการพัฒนาศักยภาพตนเองทั้งทางด้านการศึกษา การทำงานและเข้ามาอาศัยในตัวเมืองเป็นจำนวนมากขึ้นเรื่อย ๆ อีกทั้งในปัจจุบัน การประกอบอาชีพของผู้ที่ได้รับการศึกษาและอาศัยอยู่ในสังคมเมืองที่มีความเจริญเติบโตทั้งทางด้านการค้า การลงทุน และการเคลื่อนย้ายของผู้ที่มีความหลากหลายของวัฒนธรรม ทำให้เกิดธุรกิจใหม่และผู้ประกอบการรายย่อยที่ต้องการมีธุรกิจเป็นของตนเองมีจำนวนมากขึ้นเรื่อย ๆ โดยมีปัจจัยต่างที่เอื้อต่อการลงทุนหรือทำธุรกิจ อีกทั้งโดยเฉพาะการขับเคลื่อนนโยบายของภาครัฐที่ส่งเสริมและพัฒนาผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Small and Medium Enterprises: SMEs) ทั้งภาคการผลิต ภาคการค้า ภาคการบริการ และภาคธุรกิจเกษตร กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม โดยมีการจัดตั้งสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) ขึ้นในปี พ.ศ. 2543 เพื่อเป็นเครื่องมือฟื้นฟูเศรษฐกิจของประเทศในการขับเคลื่อนและเพิ่มศักยภาพ SMEs สู่ความมั่นคงอย่างยั่งยืนเปิดโอกาสให้การเป็นผู้ประกอบการยังได้รับการสนับสนุนเงินทุนในการประกอบการด้านธุรกิจท่ามกลางความหลากหลายของวัฒนธรรมท้องถิ่นซึ่งไม่เพียงพอกับการประกอบอาชีพในพื้นที่ในระนาบเดียวกันกับประชากรในท้องถิ่นชนบทส่งผลให้จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเป็นเขตพื้นที่เศรษฐกิจที่มีความเจริญและมีความสำคัญในภาคเหนือ ที่ผู้ประกอบการต่าง ๆ เลือกที่จะลงทุนทำธุรกิจ จึงทำให้เกิดการแข่งขันสูงและเป็นเขตพื้นที่ ที่ทำให้เกิดการรวมกลุ่มของผู้ประกอบการชาติพันธุ์ชาวไทยภูเขาเผ่าม้ง ได้ก่อตั้งสมาคมพ่อค้าม้งไทยขึ้น เพื่อเป็นที่ปรึกษากำลังในด้านธุรกิจ แห้วประสพการณ์ในการทำธุรกิจ และให้ความช่วยเหลือกับผู้ประกอบการ ชาติพันธุ์ชาวไทยภูเขาเผ่าม้งที่คิดริเริ่มจะทำธุรกิจในเชียงใหม่ ให้ประสบความสำเร็จ มีความเท่าเทียมในฐานะทางสังคม ความรู้ และสามารถให้ความช่วยเหลือสำหรับผู้ประกอบการ ชาติพันธุ์ชาวไทยภูเขาเผ่าม้งในรุ่นต่อ ๆ ไปได้ (เจริญ ศิริสัตยกุล, 2562, บทสัมภาษณ์)

ในปัจจุบันการเข้ามาประกอบธุรกิจของคนต่างด้าวมีบทบาทสำคัญ ทั้งในด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ การถ่ายทอดเทคโนโลยี รวมถึงการแข่งขันในการประกอบธุรกิจระหว่างผู้ประกอบการไทยและผู้ประกอบการต่างชาติ จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อรูปแบบการประสบความสำเร็จที่ยั่งยืนของผู้ประกอบการรายย่อย พบว่าประกอบไปด้วย 4 ปัจจัยคือ ด้านความรู้ ทักษะการบริหาร ด้านทุน ด้านความตั้งใจและด้านประสพการณ์รวมถึงการมีคุณลักษณะของผู้ประกอบการที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ จึงเชื่อได้ว่าผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จนั้นมีคุณลักษณะที่สำคัญเฉพาะตัว (ปราณี ตันประยูร, 2554) และจากข้อมูลงานวิจัยจำนวนมากที่พยายามที่จะค้นหาปัจจัยที่สำคัญที่สุดต่อความสำเร็จ

ของผู้ประกอบการ เช่น ปัจจัยส่วนตัวด้านการบริหาร เงินทุน การมุ่งเน้นกลยุทธ์ การเน้นการตลาดและอื่น ๆ ทำให้การศึกษาค้นคว้าวิจัยจึงมุ่งศึกษาในเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเป็นผู้ประกอบการชาติดพันธุ์ชาวไทยภูเขาเผ่าม้ง ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยหวังว่างานวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ในการนำไปใช้พัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการและยังเป็นแนวทางให้กับผู้ประกอบการที่สนใจที่ทำธุรกิจ สามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจดำเนินธุรกิจได้อย่างเหมาะสมและเพื่อสร้างโอกาสที่จะประสบความสำเร็จต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณลักษณะของผู้ประกอบการชาติดพันธุ์ชาวไทยภูเขาเผ่าม้ง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาปัจจัยความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการชาติดพันธุ์ชาวไทยภูเขาเผ่าม้ง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
3. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการประกอบธุรกิจ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ขนาดของธุรกิจ และประเภทของธุรกิจ ที่ส่งผลต่อคุณลักษณะของผู้ประกอบการชาติดพันธุ์ชาวไทยภูเขาเผ่าม้ง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของผู้ประกอบการกับปัจจัยความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการชาติดพันธุ์ชาวไทยภูเขาเผ่าม้ง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

แนวคิด/ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยนี้ได้ทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. **แนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะผู้ประกอบการ** คุณลักษณะผู้ประกอบการ หมายถึง บุคคลที่เป็นเจ้าของกิจการ และดำเนินการโดยยอมรับความเสี่ยง ที่อาจจะเกิดขึ้นได้ในอนาคต เป็นผู้นำในการพากิจการให้บรรลุจุดหมายขององค์กร เพื่อให้องค์กรเติบโต และเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ โดยสรุป จากคุณลักษณะของผู้ประกอบการ จากนักวิชาการหลาย ๆ ท่าน ได้แก่ Hodgetts and Kuratko (1995) , Bauback (1988), เมคกุ๊ก (2550) สุรัชย์ ภัทรบรรเจิด (2554) ได้แก่

1. ความเชื่อมั่นในตนเอง หมายถึง การชอบงานท้าทาย กล้าตัดสินใจ มีความมั่นใจ ชอบทำในสิ่งที่แปลกใหม่มีความทะเยอทะยาน
2. ความสามารถในการบริหาร เพราะผู้ประกอบการเป็นผู้รวบรวมปัจจัยการผลิตต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นเงินทุน ที่ดิน เครื่องจักรอุปกรณ์ แรงงาน และวัตถุดิบอื่น ๆ มาทำการผลิต จึงเสี่ยงไม่ได้ที่จะต้องทำการบริหารปัจจัยการผลิตทั้งด้านการเงิน การตลาด รวมทั้งการบริหารบุคคล
3. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จต้องเป็นผู้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ คิดหาวิธีใหม่ที่ดีกว่าเดิม และผลิตสิ่งใหม่ ๆ ที่เรียกว่านวัตกรรม

4. ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ (Human relation skills) ผู้ประกอบการจะต้องมีทักษะในการสื่อสารที่ดีกับบุคคลอื่น ๆ ของธุรกิจที่เข้าใจตรงกันวิธีการจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยวิธีการต่าง ๆ และความมีภาวะผู้นำของผู้ประกอบการ

5. ทักษะการแก้ปัญหาและตัดสินใจ (Problem Solving & Decision-Making Skill) ในการประกอบธุรกิจส่วนตัวนั้นบ่อยครั้งที่จะต้องเผชิญกับปัญหาเชิงระบบของตัวธุรกิจรวมถึงปัญหารายวันที่เกิดแก่ลูกค้าและสินค้าบริการความเข้าใจในตัวปัญหาเทคนิคการวิเคราะห์ปัญหาการกำหนดทางเลือกในการตัดสินใจตลอดจนการวิเคราะห์ความคุ้มค่าเพื่อตัดสินใจจะเป็นทักษะที่จะช่วยให้ประสบความสำเร็จทางธุรกิจได้เป็นอย่างดี

แนวคิดและทฤษฎีดัชนีวัดความสำเร็จแบบสมดุล (Balanced Scorecard: BSC) เป็นกระบวนการในการบริหารที่อาศัยการกำหนดตัวชี้วัด เป็นกลไกสำคัญซึ่งใช้ในการจัดการที่ช่วยในการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ โดยอาศัยการวัดหรือประเมินที่จะช่วยทำให้องค์การเกิดความสอดคล้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและมุ่งเน้นในสิ่งที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จในองค์กรหรือกิจการ Kaplan and Norton (1992, อ้างถึงใน สุชาสนี จำดวง, 2558, น.41-43) ที่กล่าวถึงแนวคิด Balanced Scorecard มีอยู่ 4 มุมมอง ดังนี้ 1. มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspective) กลยุทธ์ขององค์กรและการนำกลยุทธ์ดังกล่าวไปปฏิบัติได้จนก่อให้เกิดผลกำไร 2. มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspective) หมายถึง วัดผลการปฏิบัติงานขององค์กรที่เข้าไปช่วงชิงส่วนแบ่งการตลาดและลูกค้าที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย 3. มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective) กระบวนการที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้าและการบรรลุวัตถุประสงค์ทางการเงิน 4. มุมมองด้านการเรียนรู้และเติบโต (Learning and Growth Perspective) เป็นการพิจารณาโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นต้องสร้างขึ้นเพื่อให้เกิดการเรียนรู้เติบโตและปรับปรุงองค์การในอนาคตโครงสร้างการเรียนรู้และการเติบโตขององค์การมาจาก 3 แหล่งหลักดังนี้ บุคลากร ระบบสารสนเทศ และระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์การ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รุ่งเพชร แสงศิริ และ นิธนา ฐานิธรนกร (2555) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการประกอบธุรกิจค้าส่งเสื้อผ้าสำเร็จรูปในตลาดโบ้เบ้กรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ประกอบธุรกิจที่มีเพศอายุสถานภาพการศึกษาประเภทธุรกิจและประสบการณ์ในการประกอบธุรกิจที่แตกต่างกันมีผลต่อความสำเร็จในการประกอบธุรกิจไม่แตกต่างกันและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากรด้านกระบวนการให้บริการ และด้านลักษณะทางกายภาพไม่มีผลต่อความสำเร็จในการประกอบธุรกิจค้าส่งเสื้อผ้าสำเร็จรูปในตลาดโบ้เบ้ กรุงเทพมหานคร ชลิตา บุญญา (2557) พบว่า คุณลักษณะของผู้ประกอบการด้านความสามารถในการโน้มน้าวด้านการวางแผนเพื่ออนาคตด้านอำนาจการตัดสินใจด้านการเข้าใจตนเองและโอกาสของธุรกิจโดยร่วมกันพยากรณ์ความผันแปรของความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจวัสดุก่อสร้างในจังหวัดกรุงเทพมหานครได้คิดเป็นร้อยละ 55.56 วิมลวิภา เกตุเทียน (2556) พบว่า ปัจจัยคุณลักษณะของผู้ประกอบการที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่างมีจำนวน 6 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยความเป็นตัวของตัวเอง ปัจจัยความมีนวัตกรรม ปัจจัยความกล้าเสี่ยง ปัจจัยการบริหารจัดการ

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานของงานวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการประกอบธุรกิจ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ขนาดของธุรกิจ และประเภทของธุรกิจ ส่งผลต่อคุณลักษณะของผู้ประกอบการชาติดังต่อไปนี้ชาวไทยภูเขาเผ่าม้ง ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. คุณลักษณะของผู้ประกอบการมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับปัจจัยความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการชาติดังต่อไปนี้ชาวไทยภูเขาเผ่าม้งในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ประชากร คือ ผู้ประกอบการชาติดังต่อไปนี้ชาวไทยภูเขาเผ่าม้ง ของสมาคมพ่อค้าแม่ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวนสมาชิกทั้งหมด 150 คน เนื่องจาก กลุ่มประชากรมีจำนวนจำกัด ทางผู้วิจัยจึงเก็บข้อมูลจากจำนวนสมาชิกทั้งหมด (จรัส ศิริสัตยกุล, 2562, ข้อมูลสมาชิกสมาคมพ่อค้าแม่ไทย)

เครื่องมือที่ใช้ในเก็บข้อมูลคือแบบสอบถามและนำแบบสอบถามที่ได้ ให้กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบ จากนั้น นำไปทดสอบ (Pretest) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มที่จะศึกษาจำนวน 30 คน เพื่อนำไปวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นเป็นรายข้อ (Item Analysis) ได้ค่าสัมประสิทธิ์ ค่า Cronbach's Alpha Coefficient มีค่าความเชื่อมั่น = 0.83 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ยอมรับได้ การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ทำการวิเคราะห์เกี่ยวกับคุณลักษณะผู้ประกอบการและความสำเร็จของธุรกิจโดยใช้ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ทำการทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 1 โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน ประกอบด้วย Independent Simple t-test, One-way ANOVA ทำการทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 2 โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation)

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ประกอบการชาติดังต่อไปนี้ชาวไทยภูเขาเผ่าม้ง ในสมาคมพ่อค้าแม่ไทย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งมีจำนวนสมาชิกทั้งสิ้น 150 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 79 คน มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 39.33 ระดับการศึกษา พบว่า มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 ส่วนใหญ่ระยะเวลาการประกอบธุรกิจมากที่สุด คือ 4 ปีหรือต่ำกว่า จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 55.33 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 150,000 บาท จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 ขนาดธุรกิจมีขนาดเล็ก สินทรัพย์ถาวร (ไม่รวมที่ดิน) มูลค่าไม่เกิน 5 ล้านบาท จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 66.00 และมีธุรกิจประเภท บุคคลธรรมดา เจ้าของคนเดียว หรือ ธุรกิจครอบครัว จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67

ตารางที่ 1 ข้อมูลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณลักษณะของผู้ประกอบการ

คุณลักษณะของผู้ประกอบการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านมีความเชื่อมั่นในตัวเอง	3.92	0.67	มาก
2. ด้านความสามารถในการบริหารจัดการ	4.00	0.64	มาก
3. ด้านความความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และการเรียนรู้ตลอดชีวิต	3.94	0.60	มาก
4. ด้านความมีมนุษยสัมพันธ์	3.99	0.57	มาก
5. ด้านการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ	3.84	0.60	มาก
รวม	3.94	0.62	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่าในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ประกอบการ ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.94 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสามารถในการบริหารจัดการ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.00 รองลงมา คือ ด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย 3.99 ด้านความความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และการเรียนรู้ตลอดชีวิตมีค่าเฉลี่ย 3.94 ด้านมีความเชื่อมั่นในตัวเอง มีค่าเฉลี่ย 3.92 และ ด้านการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ มีค่าเฉลี่ย 3.84 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ข้อมูลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการ

ปัจจัยความสำเร็จในการดำเนินงานของผู้ประกอบการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ปัจจัยด้านการเงิน	3.88	0.69	มาก
2. ปัจจัยด้านลูกค้า	3.91	0.61	มาก
3. ปัจจัยด้านกระบวนการภายใน	3.93	0.58	มาก
4. ปัจจัยด้านการเรียนรู้และการเติบโต	3.92	0.69	มาก
รวม	3.91	0.53	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่าในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จในการดำเนินงานของผู้ประกอบการในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.91 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการภายใน มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.93 รองลงมา คือ ปัจจัยด้านการเรียนรู้และการเติบโต มีค่าเฉลี่ย 3.92 ปัจจัยด้านลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.91 และปัจจัยด้านการเงิน มีค่าเฉลี่ย 3.88 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความแตกต่างระหว่างลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณลักษณะของผู้ประกอบการชาติพันธุ์ชาวไทยภูเขาเผ่าม้ง พบว่า ความแตกต่างของลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณลักษณะของผู้ประกอบการชาติพันธุ์ชาวไทยภูเขาเผ่าม้ง ในสมาคมพ่อค้าม้งไทย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน จะส่งผลต่อคุณลักษณะของผู้ประกอบการชาติพันธุ์ชาวไทยภูเขาเผ่าม้ง ได้แก่ ปัจจัยด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ขนาดธุรกิจ และ ประเภทของธุรกิจ ส่วนปัจจัย

ด้านระยะเวลาการประกอบธุรกิจ ที่แตกต่างกันจะไม่ส่งผลต่อคุณลักษณะของผู้ประกอบการชาติพันธุ์ชาวไทยภูเขาเผ่าม้ง ในสมาคมพ่อค้าม้งไทย

คุณลักษณะของผู้ประกอบการมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความสำเร็จของผู้ประกอบการชาติพันธุ์ชาวไทยภูเขาเผ่าม้งในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 3 สรุปความสัมพันธ์ของคุณลักษณะของผู้ประกอบการต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของผู้ประกอบการชาติพันธุ์ชาวไทยภูเขาเผ่าม้ง

ปัจจัยคุณลักษณะของผู้ประกอบการ	r	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
1. ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นในตัวเอง	.695**	.000	สูง	เดียวกัน
2. ปัจจัยด้านความสามารถในการบริหารจัดการ	.727**	.000	สูง	เดียวกัน
3. ปัจจัยด้านความความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และการเรียนรู้ตลอดชีวิต	.584**	.000	ปานกลาง	เดียวกัน
4. ปัจจัยด้านความมีมนุษยสัมพันธ์	.663**	.000	สูง	เดียวกัน
5. ปัจจัยด้านการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ	.586**	.000	ปานกลาง	เดียวกัน

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การทดสอบความสัมพันธ์ โดยวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในการพิสูจน์ ความสัมพันธ์ของคุณลักษณะของผู้ประกอบการต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของผู้ประกอบการชาติพันธุ์ชาวไทยภูเขาเผ่าม้ง โดยการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันซึ่งกำหนดไว้ 5 ระดับ (บุญธรรม กิจปริดาภิสุทธิ, 2549) ดังนี้ การแปลผลค่าสหสัมพันธ์

ความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก	.81 - 1.00
ความสัมพันธ์กันในระดับสูง	.61 - .80
ความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง	.41 - .60
ความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ	.21 - .40
ความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก	.00 - .20

จากตารางที่ 3 จากผลการวิเคราะห์สามารถสรุปได้ว่า คุณลักษณะของผู้ประกอบการ มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของผู้ประกอบการ โดยสามารถเรียงลำดับความสัมพันธ์รายชื่อได้ดังนี้ ด้านความสามารถในการบริหารจัดการ ($r = .727^{**}$) ด้านมีความเชื่อมั่นในตัวเอง ($r = .695^{**}$) ด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ ($r = .663^{**}$) ด้านการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ ($r = .586^{**}$) และด้านความความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และการเรียนรู้ตลอดชีวิต ($r = .584^{**}$) ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

1. ระดับความสำคัญของคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการชาติพันธุ์ชาวไทยภูเขาเผ่าม้ง ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จากการศึกษาพบว่าคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการทั้ง 5 ด้านในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านตามความสำคัญพบว่า

1.1 ด้านความสามารถในการบริหารจัดการมีความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยสามลำดับแรก พบว่า ผู้ประกอบการชาติพันธุ์ชาวไทยภูเขาเผ่าม้ง มีการวางแผนในการดำเนินงานเสมอมากที่สุด รองลงมา คือ มีการบริหารงานด้วยการเอาใจใส่ลูกค้าเสมอ และสามารถบริหารงานให้บรรลุจุดประสงค์และเป้าหมายอยู่เสมอ ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้ประกอบการชาติพันธุ์ชาวไทยภูเขาเผ่าม้ง จะวางแผนการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ล่วงหน้าก่อน ส่วนการบริหารงานนั้น จะเน้นการเอาใจใส่ลูกค้าที่เข้ามาซื้อของอยู่เสมอ ซึ่งสอดคล้องกับวิมพิริภา เกตุเทียน (2556) คุณลักษณะของผู้ประกอบการที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่างพบว่ามีจำนวน 6 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยการบริหารจัดการ ปัจจัยความเป็นตัวของตัวเอง ปัจจัยความมีนวัตกรรม ปัจจัยความกล้าเสี่ยง ปัจจัยความสม่ำเสมอและใส่ใจในการเรียนรู้ และปัจจัยความใส่ใจในความสำเร็จ

1.2 ด้านความมีมนุษยสัมพันธ์มีความสำคัญเป็นลำดับที่ 2 เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยสามลำดับแรก พบว่า มีความสามารถและชอบที่จะติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นอยู่เสมอมากที่สุด รองลงมาคือ มีความสามารถในการเจรจาต่อรองกับผู้อื่น และมีความสามารถที่จะโน้มน้าวจิตใจผู้อื่นได้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากว่า ผู้ประกอบการชาติพันธุ์ชาวไทยภูเขาเผ่าม้งมีความชอบที่จะติดต่อสื่อสารกับผู้ประกอบการคนอื่น หรือแม้แต่ลูกค้าของตนเองอยู่แล้ว ซึ่งโดยส่วนตัวมีความสามารถในการเจรจาต่อรอง และมีความสามารถในการโน้มน้าวจิตใจลูกค้า หรือแม้แต่การคุยเพื่อโน้มน้าวจิตใจของลูกค้าเช่นเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดคุณลักษณะของผู้ประกอบการ (รัชจิรินทร์ พรชัยวิเศษกุล และคณะ, 2546 อ้างถึงใน ชลิตา บุญญา, 2557) ที่กล่าวถึงความมีมนุษยสัมพันธ์ คือการมีความสามารถในการเจรจาต่อรองมีความสามารถในการติดต่อสื่อสารมีความรู้ในการบริหารจัดการการมีมนุษยสัมพันธ์สามารถโน้มน้าวจิตใจผู้อื่นมีความสามารถในการทำงานเป็นทีมและมีความสัมพันธ์ทางธุรกิจ

1.3 ด้านความความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และการเรียนรู้ตลอดชีวิตมีความสำคัญเป็นลำดับที่ 3 เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยสามลำดับแรกพบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มักจะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ค้นหาเทคนิคใหม่ด้วยความคิดของตนเอง ในแบบที่ไม่เหมือนใคร รองลงมา คือ มีความคิดริเริ่มทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน และติดตามข้อมูลข่าวสารธุรกิจอยู่ และ การรู้จักคิดค้น พัฒนาสินค้าให้มีความใหม่ทันสมัยอยู่เสมอในสายตาของลูกค้า เนื่องจากว่า สินค้าของชนชาติพันธุ์มีความโดดเด่นในด้านรูปลักษณ์ และในเชิงของวัฒนธรรม และมีรูปแบบที่หลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นเสื้อผ้า กระเป๋า หรือแม้แต่สินค้าเกษตร เป็นต้น จึงทำให้ผู้ประกอบการชาติพันธุ์ชาวไทยภูเขาเผ่าม้ง ที่มีการติดตามข่าวสารทางธุรกิจ และให้ความสนใจในด้านพฤติกรรมผู้บริโภคที่นิยมซื้อสินค้าประเภทนี้มากขึ้นหรือน้อยลง หรือไปในทิศทางใด รวมไปถึงการคิดหาวิธีใหม่ในการพัฒนารูปแบบสินค้าให้ทันสมัย ให้มีเอกลักษณ์ของชาวเขาซึ่งเป็นจุดเด่น มานำเสนอให้กับลูกค้า สอดคล้องกับทฤษฎีเกี่ยวกับความสำเร็จของผู้ประกอบการของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (2554 อ้างถึง

ใน ชลิตา บุญญา, 2557, น.14) ระบุไว้ว่า ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์อันเนื่องมาจากรูปแบบวิถีคิดที่จะก่อให้เกิดมุมมองแปลก ๆ ใหม่ ๆ ที่แตกต่างไปจากผู้อื่นไม่ติดยึดติดกับรูปแบบเดิม ๆ สามารถที่จะแสวงหาโอกาสเพื่อนำมาบริหารและพัฒนาให้เกิดคุณค่าแก่ธุรกิจของตนได้

1.4 ด้านมีความเชื่อมั่นในตัวเองมีความสำคัญเป็นลำดับที่ 4 เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยสามลำดับแรกพบว่าความตั้งใจที่จะนำธุรกิจของตนเองไปสู่โอกาสและความสำเร็จอยู่เสมอ รองลงมา คือความสามารถตัดสินใจได้ในภาวะที่บีบบังคับหรือมีข้อจำกัด และ มีความเด็ดขาดกับตนเองและผู้อื่น ทั้งนี้เนื่องมาจาก ส่วนใหญ่ผู้ประกอบการทุกคนมีความตั้งใจที่จะทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จให้มากที่สุด และจะมีความสามารถในการตัดสินใจที่รวดเร็วแม้จะอยู่ในสถานการณ์ที่บีบบังคับ และการตัดสินใจย่อมจะมีความเด็ดขาดอยู่เสมอ เพื่อที่จะสามารถดำเนินการได้ตรงตามแผนการดำเนินงานที่วางไว้ สอดคล้องกับงานของ อัจฉรา มานิตย์ (2558) ที่พบว่าคุณลักษณะผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จของวิสาหกิจชุมชนแคหมูแม่แจ่ม เทศบาลเมืองแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า คุณลักษณะผู้ประกอบการที่ทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จมากที่สุดมี 3 คุณลักษณะได้แก่ 1) การเป็นผู้มีการต้องการความสำเร็จ 2) การเป็นผู้มีความรับผิดชอบ 3) การเป็นผู้มีความเชื่อมั่นในตนเองสูง ผู้ประกอบการมีความเชื่อมั่นและมุ่งมั่นในการทำงานมากและยึดถือคุณภาพของสินค้าและบริการมีการพัฒนาตนเองโดยการแสวงหาความรู้ใหม่และพัฒนาผลิตภัณฑ์สินค้าของธุรกิจอยู่เสมอ

1.5 ด้านการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจมีความสำคัญเป็นลำดับที่ 5 เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยสามลำดับแรกพบว่าถ้าเกิดปัญหาในการทำงาน จะหาทางแก้ไขปัญหาที่นั้นจนสำเร็จ มีความสามารถตัดสินใจในสถานการณ์หรือสิ่งที่ยากต่อการตัดสินใจด้วยตัวเอง และจะพยายามหาสาเหตุของปัญหา ทำให้ผู้ประกอบการดำเนินงานได้ไปล่วงหน้าด้วยดี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดคุณลักษณะของความเป็นผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จ ของสุรัชย์ ภัทรบรรเจิด (2554 อ้างถึงใน ชลิตา บุญญา, 2557, น.8-12) กล่าวว่า กล้าตัดสินใจ และมีความมุ่งมั่นพยายาม กล้าตัดสินใจมีความหนักแน่นไม่หวั่นไหวเชื่อมั่นในตนเองกับงานที่ทำ มีจิตใจของนักต่อสู้ แม้งานจะหนักก็ทุ่มเทให้สุดความสามารถ ไม่กลัวงานหนักถือว่างานหนักนั้นเป็นงานท้าทายใช้ความรู้สติปัญญา ความสามารถของเขาในการทำงานเขาจะภูมิใจเมื่อทำได้สำเร็จ ความมุ่งมั่นพยายามนั้น เป็นการทุ่มเทชีวิตจิตใจ ทำแข่งขันกับตัวเองและแข่งขันกับเวลาจนขวนขวายหาทางแก้ไขปัญหาอุปสรรคจนสามารถบรรลุความสำเร็จ และยังสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความสำเร็จของผู้ประกอบการ ของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (2554 อ้างถึงใน ชลิตา บุญญา, 2557, น.14) กล่าวว่า ทักษะการแก้ปัญหา และตัดสินใจ ในการประกอบธุรกิจส่วนตัวนั้น บ่อยครั้งที่จะต้องเผชิญกับปัญหาเชิงระบบของตัวธุรกิจ รวมถึงปัญหารายวันที่เกิดแก่ลูกค้าและสินค้า บริการ ความเข้าใจในตัวปัญหา เทคนิคการวิเคราะห์ปัญหา การกำหนดทางเลือกในการตัดสินใจ ตลอดจนการวิเคราะห์ความคุ้มค่าเพื่อตัดสินใจจะเป็นทักษะที่จะช่วยให้ประสบความสำเร็จทางธุรกิจได้เป็นอย่างดี

2. ความสำเร็จของผู้ประกอบการชาติพันธุ์ชาวไทยภูเขาเผ่าม้ง ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จากการศึกษา พบว่าอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการภายใน เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านการเรียนรู้และการเติบโตและด้านลูกค้า ส่วนด้านการเงิน ขอนี้ผู้ประกอบการให้ความสำคัญน้อยที่สุด ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ นัฐวุฒิ วงศาเสถียร (2558) คุณลักษณะผู้ประกอบการและความสำเร็จ

ของการประกอบการวิสาหกิจในประเทศไทย ซึ่งพบว่าสำหรับความสำเร็จของการประกอบการด้านการเงิน ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ด้านการสร้างสินค้าและบริการมีคุณภาพดี ด้านการส่งเสริมนวัตกรรม และความคิดสร้างสรรค์ ด้านการได้รับความเชื่อมั่นจากพนักงาน ด้านการเพิ่มขึ้นของศักยภาพด้านทรัพยากรมนุษย์ภาพรวมและรายชื่อแต่ละด้านอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเนื่องมาจากผู้ประกอบการชาติพันธุ์ชาวไทยภูเขาเผ่าม้งให้ความสำคัญกับด้านกระบวนการภายใน ซึ่งตัวผู้ประกอบการเองลงมาบริหารงานด้วยตนเองทุกขั้นตอน ซึ่งอาจจะต่างจากองค์กรใหญ่ซึ่งจะมีพนักงานทำหน้าที่ในตำแหน่งต่าง ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย จึงทำให้ด้านการเงินมีความสำคัญในการดำเนินธุรกิจก็เป็นไปได้

3. ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณลักษณะผู้ประกอบการชาติพันธุ์ชาวไทยภูเขาเผ่าม้ง ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ขนาดของธุรกิจ ประเภทธุรกิจ ส่วนระยะเวลาการประกอบธุรกิจ ที่แตกต่างกันจะไม่ส่งผลต่อคุณลักษณะผู้ประกอบการชาติพันธุ์ชาวไทยภูเขาเผ่าม้ง ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุธาสินี โพธิ์พันธ์ (2557) คุณลักษณะผู้ประกอบการที่พึงประสงค์ของธุรกิจหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันไม่ส่งผลต่อคุณลักษณะผู้ประกอบการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องมาจากว่า กลุ่มสินค้าที่ผลิตจากผู้ประกอบการชาติพันธุ์ชาวไทยภูเขาเผ่าม้งจะเป็นสินค้าประเภททางการเกษตร เสื้อผ้า และสินค้าแปรรูปต่าง ๆ ที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัวของชนเผ่าม้ง ซึ่งส่วนมากจะทำเป็นภาคส่วนธุรกิจ แต่ในกลุ่มสินค้าโอท็อป จะทำเป็นวิสาหกิจชุมชน ได้รับความร่วมมือจากทางรัฐบาล ใช้วัตถุดิบที่มีในท้องถิ่น โดยใช้ความรู้ความสามารถของคนในชุมชนนั้น ๆ ซึ่งลักษณะการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ของทั้งสองกลุ่ม จะมีความแตกต่างกัน เช่น กระบวนการภายในของผู้ประกอบการชาติพันธุ์ชาวไทยภูเขาเผ่าม้ง อาจจะทำคนเดียว ธุรกิจครอบครัว หรือหุ้นส่วนทางธุรกิจมากกว่า แต่กลุ่มสินค้าโอท็อปจะเป็นกลุ่มคนในชุมชนช่วยกันคิดและผลิตออกมา ส่วนด้านการเงินของผู้ประกอบการชาติพันธุ์ชาวไทยภูเขาเผ่าม้ง อาจจะใช้เงินส่วนตัว หรือกู้ยืมมาเพื่อประกอบธุรกิจ แต่กลุ่มสินค้าโอท็อปจะมีเงินจากภาครัฐเข้ามาช่วยในการผลิตหรือกองทุนเงินชุมชนนั้น ๆ ด้านการวางแผนต่าง ๆ ของผู้ประกอบการชาติพันธุ์ชาวไทยภูเขาเผ่าม้งจะต้องวางแผนทั้งทางด้านการเงิน การผลิต การจัดซื้อ การจัดจำหน่ายเพื่อให้เกิดเงินหมุนเวียนขึ้นมาเพื่อให้ธุรกิจสามารถอยู่รอดและดำเนินการไปได้ ซึ่งมีความเสี่ยงอยู่มาก แต่กลุ่มสินค้าโอท็อปนั้นจะผลิตตามความรู้ความสามารถของคนในชุมชน ที่มีลักษณะเด่นชัด ซึ่งจะตรงหรือไม่ตรงกับความต้องการของลูกค้า เป็นต้น

4. คุณลักษณะของผู้ประกอบการมีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของผู้ประกอบการชาติพันธุ์ชาวไทยภูเขาเผ่าม้งในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าคุณลักษณะของผู้ประกอบการ มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของผู้ประกอบการ มีความสัมพันธ์กันในทางบวกที่ระดับความมีนัยสำคัญ .01 ในระดับปานกลางโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.651* สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิมพิวิภา เกตุเทียน (2556) พบว่า คุณลักษณะของผู้ประกอบการและความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำถึงปานกลาง ความสัมพันธ์ของทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

5. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความสำเร็จในการดำเนินงานของผู้ประกอบการชาติพันธุ์ชาวไทยภูเขาเผ่าม้ง ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่พบว่า คุณลักษณะของผู้ประกอบการ ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของผู้ประกอบการมีเพียง 3 ด้านเท่านั้น ได้แก่ ปัจจัยด้านความสามารถในการบริหารจัดการ ปัจจัยด้านมีความเชื่อมั่นในตัวเอง และปัจจัยด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ สอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสำเร็จของผู้ประกอบการของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (2554 อ้างถึงใน ชลิตา บุญนา, 2557, น.14) ระบุไว้ว่า ศักยภาพที่มีความสำคัญและเป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จของการประกอบธุรกิจได้แก่ 1. ความมุ่งมั่น 2. มนุษย์สัมพันธ์และทักษะการสื่อสาร 3. การบริหารเวลา

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ด้านความสามารถในการบริหารจัดการ ซึ่งผลวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านนี้ของผู้ประกอบการมีค่าเฉลี่ยสูงอยู่ในลำดับที่ 1 เป็นปัจจัยหนึ่งที่สามารถทำให้ผู้ประกอบการสามารถดำเนินธุรกิจได้ประสบความสำเร็จ ดังนั้น ผู้ประกอบการควรมีการวางแผนการทำงาน ทั้งระยะยาวและระยะสั้น เช่น แผน 3 เดือน 6 เดือน หรือ 1 ปี เป็นต้น รวมไปถึงมีการประเมินว่าแผนงานได้ผลมากน้อยเพียงใด เพื่อนำมาปรับใช้กับแผนงานระยะยาวได้ และจะต้องมีความรู้และติดตามข่าวสารทางเศรษฐกิจของประเทศอยู่เสมอ เพื่อติดตามสถานการณ์ต่าง ๆ ของบ้านเมือง รวมทั้งกระแสนิยมในการบริโภคของผู้บริโภคต่าง ๆ เพื่อนำมาปรับใช้ในธุรกิจของตน ให้ดีขึ้นอยู่เสมอ

2. ด้านการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ ซึ่งผลวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านนี้ส่งผลต่อผู้ประกอบการเป็นอย่างมาก ซึ่งเมื่อเกิดปัญหาต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กรที่จะส่งผลกระทบต่อธุรกิจของตนสามารถหาสาเหตุ แล้วตัดสินใจแก้ไขปัญหาได้อย่างเป็นระบบและทันท่วงที ดังนั้นผู้ประกอบการควรแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ อยู่ตลอดเวลา เพื่อนำความรู้ที่ได้รับเหล่านั้นไปใช้ประโยชน์ต่อกิจการของตนอยู่เสมอ ในการทำงานเมื่อเกิดปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ เพื่อให้สามารถฝ่าฟันอุปสรรคเหล่านั้นไปได้ด้วยดี

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาโดยพิจารณาตัวแปรอื่น ๆ ที่อาจเกี่ยวข้องและมีความสัมพันธ์กับคุณลักษณะของผู้ประกอบการ และเนื่องจากยังมีตัวแปรที่คาดว่าจะมีความเกี่ยวข้อง เช่น ปัจจัยการจัดการองค์กร การให้บริการของตลาด หรือปัจจัยความต้องการของผู้ซื้อหรือผู้บริโภค เป็นต้น ซึ่งจะทำให้เป็นประโยชน์ต่อวงการวิจัย และเป็นข้อมูลให้แก่กลุ่มสมาชิกผู้ประกอบการการค้าที่สนใจต่อไป

2. ควรมีการศึกษาในส่วนของกลยุทธ์ในการประกอบธุรกิจเพื่อการพัฒนาธุรกิจที่ยั่งยืนต่อไปในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

- ชลิตา บุญญา. (2557). **คุณลักษณะของผู้ประกอบการและโอกาสของธุรกิจที่มีผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจวัสดุก่อสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร**. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- น้องจอย. **ชนเผ่าม้ง – ประวัติความเป็นมา**. [Online]. Available: <http://www.openbase.in.th/node/751> [2550, มิถุนายน 12].
- นัฐภูมิ วงศาเสถียร.(2558). คุณลักษณะผู้ประกอบการและความสำเร็จของการประกอบการวิสาหกิจในประเทศไทย. **วารสารวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์บูรพาปริทัศน์**, 10(2), 123-136.
- บุญธรรม กิจประดาภิรัฐ. (2555). **สถิติเพื่อการวิจัย**. 4. กรุงเทพฯ : จามจุรีโปรดักท์.
- ปราณี ต้นประยูร. (2554). **คุณลักษณะของผู้ประกอบการ และความสำเร็จของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา**. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- เมศกุกัน พรานซิส. (2550). **กลยุทธ์สู่ความสำเร็จสำหรับเจ้าของและ CEO ยุคใหม่ (อำนวยการพิมพ์ จารุวงศ์ วณิช , ผู้แปลและเรียบเรียง)**. กรุงเทพฯ : โนวเลจเบสท์.
- รุ่งเพชร แสงทิพย์ และนิธนา ฐานิตธนกร. (2555). **ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการประกอบธุรกิจค้าส่งเสื้อผ้าสำเร็จรูปในตลาดโบ้เบ้ กรุงเทพมหานคร**. (ในการประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษาแห่งชาติ ครั้งที่ 24 (หน้า 774-783). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).
- วิมพิภา เกตุเทียน.(2556). **คุณลักษณะของผู้ประกอบการที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง**. ปรินญาบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- ศิริวัฒน์ ตั้งทรงเจริญ. (2558). **คุณลักษณะของการเป็นผู้ประกอบการของนักศึกษาระดับปริญญาโทด้านบริหารธุรกิจในเขตกรุงเทพมหานคร**. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุธาสินี จำดวง. (2558). **แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และคุณลักษณะผู้ประกอบการกับความสำเร็จของการประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดสงขลา กรณีศึกษา ภายใต้โครงการเสริมสร้างผู้ประกอบการใหม่ (NEC)**. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- สุธาสินี โพธิ์พันธ์. (2557). **คุณลักษณะผู้ประกอบการที่พึงประสงค์ของธุรกิจหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา**. (ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต) สาขาวิชา บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยมหาวิทยาลัราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.

สุรัชย์ ภัทรบรรเจิด. (2554). **คุณลักษณะของความเป็นผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จ**. [Online].

Available: [http://www.pattanakit.net/index.php?lay=show&ac=article&id=](http://www.pattanakit.net/index.php?lay=show&ac=article&id=538705672&Ntype=124)

[538705672&Ntype=124](http://www.pattanakit.net/index.php?lay=show&ac=article&id=538705672&Ntype=124).

อัจฉรา มานิตย์. (2558). **การถอดบทเรียนคุณลักษณะผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จของวิสาหกิจชุมชนแคหมูแม่แจ่มเทศบาลเมืองแม่ใจ จังหวัดเชียงใหม่**. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).

Baumbach, Clifford. M. (1988). **How to Organize and Operate a Small Business**. New Jersey: Prentice –Hall International.

Hodgetts, R. M., & Kuratko, D.F. (1995). **Effective Small Business Management (5th ed.)**. Fort Worth Dryden.



แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการระบบการขนส่งในอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร เพื่อสนับสนุนการท่องเที่ยว

กุลวดี ศรีสะอาด¹

ชัชฎา เชื้อนสอน²

พัชราภรณ์ วิเชียรสรรค์³

การันต์ เจริญสุวรรณ⁴

บทกวีวิจัย

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการระบบการขนส่งในอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร เพื่อสนับสนุนการท่องเที่ยว มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการบริหารจัดการระบบการขนส่งในอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร เพื่อสนับสนุนการท่องเที่ยว และ 2) เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการระบบการขนส่งในอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร เพื่อสนับสนุนการท่องเที่ยว เก็บข้อมูลจากนักท่องเที่ยวชาวไทยโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 15 คน ที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวที่นิยมมากที่สุด 3 แห่ง คือ อุทยานประวัติศาสตร์กำแพงเพชร บ่อน้ำพุร้อนพระร่วง และพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติจังหวัดกำแพงเพชร ซึ่งแบ่งเป็นแหล่งละ 5 คน และเก็บข้อมูลจากการสนทนากลุ่มภาคีที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งและการท่องเที่ยวจังหวัดกำแพงเพชร ซึ่งรวมทั้งสิ้น 9 คน ผลการศึกษพบว่า ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการบริหารจัดการระบบการขนส่งในอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร เพื่อสนับสนุนการท่องเที่ยว พบว่า ระบบการขนส่งส่วนใหญ่ยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้อย่างเพียงพอ ไม่มีรถโดยสารสาธารณะที่เดินทางเข้าไปยังแหล่งท่องเที่ยวโดยตรง มีแต่บริการเช่าเหมาเท่านั้น ซึ่งสภาพยานพาหนะก็มีสภาพที่ค่อนข้างเก่า เส้นทางยังมีความขรุขระของพื้นผิวถนนบ้างเป็นบางช่วง ป้ายบอกเส้นทางยังไม่ชัดเจน และส่งเสริมความรู้ด้านการท่องเที่ยวให้กับผู้ให้บริการ

แนวทางการพัฒนาในการบริหารจัดการระบบการขนส่งในอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร เพื่อสนับสนุนการท่องเที่ยว พบว่า ผู้ให้ข้อมูลให้แนวทางที่ตรงกันว่า ด้านเส้นทางการท่องเที่ยว เสนอให้มีการปรับปรุงซ่อมแซมเส้นทางที่มีพื้นผิวถนนขรุขระ ด้านพาหนะที่ใช้ในการเดินทาง เสนอให้ใช้รถไฟฟ้าแทนรถโดยสาร เพื่อให้บริการนักท่องเที่ยวไปยังแหล่งท่องเที่ยว ด้านผู้ให้บริการ เสนอให้มีการจัดอบรมให้กับผู้ให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ เสนอให้มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลด้านการท่องเที่ยวที่ให้บริการในช่วงเทศกาลและงานประเพณีต่าง ๆ และด้านการเชื่อมโยงเส้นทางการท่องเที่ยว เสนอให้มีนโยบายในการเพิ่มเส้นทางให้มีรถโดยสารเข้าถึงยังแหล่งท่องเที่ยวและเชื่อมโยงแหล่งท่องเที่ยวแต่ละแห่ง

คำสำคัญ: ระบบการขนส่ง / การพัฒนา / การบริหารจัดการ / แนวทางการพัฒนา

¹⁻³ ศิลปศาสตรบัณฑิต (ศศ.บ.) สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

⁴ อาจารย์ประจำสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

The Approaches to Development and Management the Public Transportation System for Supporting Tourism Business in Maung District, Khamphaeng Phet Province

Kulwadee Srisa-art

Chatchada Keuanson

Phatcharaporn Wichianson

Karan Charoensuwan

ABSTRACT

The study of the approaches to development and management to public transportation system in Maung District, Khamphaeng Phet province for supporting tourism business aimed to 1) study the attitude of Thai tourists toward the public transportation system management for supporting tourism business in Maung Khamphaeng Phet province and 2) suggest the approaches to develop public transportation system for supporting tourism business in Maung Khamphaeng Phet province. The data was collected by using an intensive interview and a group discussion. The interview was conducted with the total of 15 tourists who visited three Kamphaeng Phet's most popular attractions including Kamphaeng Phet Historical Park, Pra Ruang Hot Spring, and Khamphaeng Phet National Museum; 5 tourists from each place were interviewed. The group discussion was made with 9 participants whose job involved tourism and transportation.

The data analysis showed that the tourist's attitude toward the management public transportation system in Maung Khamphaeng Phet did not meet the tourists' need due to the lack of public transport to the attraction places. Although private transport services were available, the quality was not satisfactory. In addition to this, the roads to the attractions were not in good condition, traffic signs were unclear.

The guidance to improvement of public transportation were as follows: 1) Transportation wise, public transport to the tourist destinations should be made available for tourists; the routes to the tourist attractions should be properly maintained, and the vehicles used in transporting tourists should be environment friendly: green energy vehicles were recommended. 2) Tourism personnel wise, the people who worked in tourism business should receive proper trainings to improve their services. 3) Public relations wise, there should be a tourist information center available to tourists especially during the festive season of the city.

Keywords: public transportation system / development / management /development approaches

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การคมนาคมขนส่งจัดเป็นหนึ่งในองค์ประกอบทางการท่องเที่ยวที่สำคัญต่อการสนับสนุนการท่องเที่ยว โดยการขนส่งเป็นการจัดให้มีการเคลื่อนย้ายบุคคล สัตว์หรือสิ่งของต่าง ๆ ด้วยอุปกรณ์การขนส่งจากที่หนึ่งไปยังที่หนึ่ง ตามความประสงค์ของมนุษย์ มีหน้าที่ในการผลิตบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของมนุษย์ในการเดินทางจากที่แห่งหนึ่งไปยังที่อีกแห่งหนึ่งให้เกิดอรรถประโยชน์ด้านเวลาและสถานที่ (บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, 2548) นอกจากช่วยในการเดินทางแล้ว ยังก่อให้เกิดการกระตุ้นให้มีการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวอีกด้วย

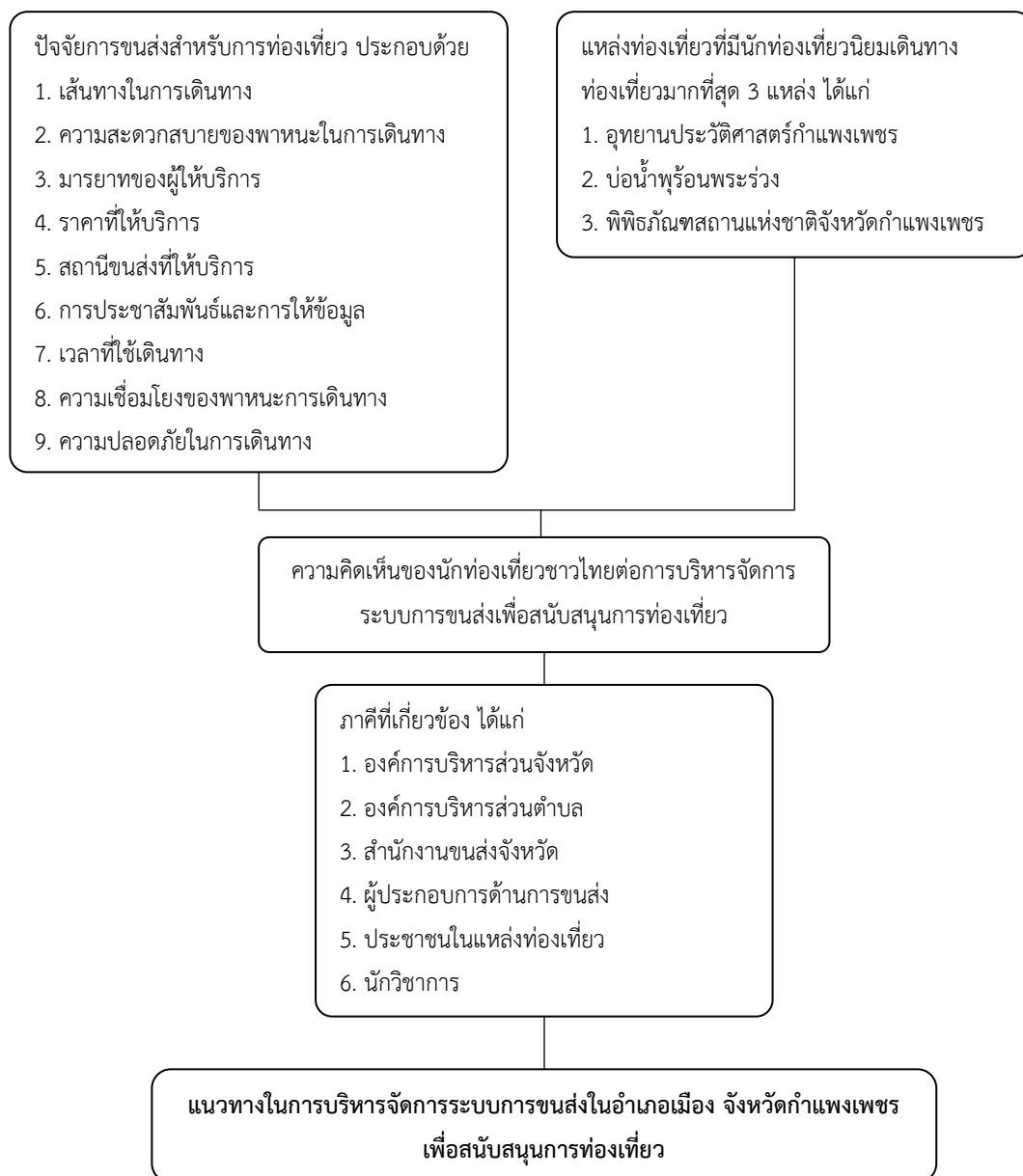
จังหวัดกำแพงเพชร อยู่ทางภาคเหนือตอนล่างของประเทศไทย ทางทิศเหนือและทิศใต้ของจังหวัดเป็นที่ราบ ทางทิศตะวันตกเป็นภูเขาสลับซับซ้อนและเป็นต้นน้ำของลำธารต่าง ๆ เช่น คลองสวนหมาก คลองวังเจ้า คลองขลุง และคลองแขยง ซึ่งจะไหลลงสู่แม่น้ำปิง ที่เป็นแม่น้ำสำคัญที่ไหลผ่านกลางพื้นที่ของจังหวัดตั้งแต่เหนือสุดจนใต้สุด จังหวัดกำแพงเพชรมีพื้นที่ 8,607.5 ตารางกิโลเมตร แบ่งการปกครองออกเป็น 11 อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมือง อำเภอชาวนรลักษณ์ อำเภอลองขลุง อำเภอพรานกระต่าย อำเภอไทรงาม อำเภอคลองลาน อำเภอลานกระบือ อำเภอปางศิลาทอง อำเภอทรายทองวัฒนา อำเภอโกสัมพีนคร และอำเภอบึงสามัคคี และแต่ละอำเภอมียุทธศาสตร์การท่องเที่ยวที่หลากหลายทั้งทางด้านประวัติศาสตร์และธรรมชาติ ซึ่งยุทธศาสตร์ของจังหวัดมีการส่งเสริมและพัฒนากิจการท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติและประวัติศาสตร์ และได้มีการยกระดับคุณภาพและปัจจัยพื้นฐานและการให้บริการด้านการท่องเที่ยว ถือว่าเป็นแรงผลักดันให้เกิดการท่องเที่ยวในจังหวัดกำแพงเพชร

ระบบการขนส่งในเขตอำเภอเมืองของจังหวัดกำแพงเพชรที่สามารถเดินทางผ่านแหล่งท่องเที่ยวที่มีให้บริการด้วยรถมาตรฐาน 3 (รถสองแถว) ซึ่งถือว่ามีความเหมาะสมของการใช้ของนักท่องเที่ยวเมื่อเปรียบเทียบกับ การใช้ยานพาหนะส่วนบุคคล คือ รถยนต์ และรถจักรยานยนต์ เนื่องมาจากระบบขนส่งสาธารณะยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้ คือ ความไม่สะดวกสบายของยานพาหนะ ราคาในการให้บริการค่อนข้างสูง ตลอดจนขาดการพัฒนาการบริการในการให้บริการ ทำให้นักท่องเที่ยวไม่มีความมั่นใจและพึงพอใจในการบริการ เป็นเหตุให้นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เลือกที่จะใช้ยานพาหนะส่วนบุคคลมากกว่า ซึ่งการบริการของระบบการขนส่งที่ให้บริการในท้องถิ่น เพื่อนำนักท่องเที่ยวเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวที่มี ต้องมีเส้นทางที่สะดวก ปลอดภัย รวดเร็ว ยานพาหนะต้องมีประสิทธิภาพ มีขนาดที่เพียงพอต่อการรองรับผู้โดยสารได้ และมีความเชื่อมโยงระหว่างแหล่งท่องเที่ยวแต่ละแหล่งด้วย ซึ่งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดที่ให้มีการส่งเสริมและพัฒนากิจการท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติและประวัติศาสตร์ และได้มีการยกระดับคุณภาพและปัจจัยพื้นฐานและการให้บริการด้านการท่องเที่ยว ถือว่าเป็นแรงผลักดันให้เกิดการท่องเที่ยวในจังหวัดกำแพงเพชร (สำนักงานจังหวัดกำแพงเพชร, 2550) ซึ่งมีความจำเป็นต่อการท่องเที่ยวของจังหวัดเป็นอย่างยิ่ง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเห็นควรอย่างยิ่งที่จะได้มีการศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการระบบการขนส่งในอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร เพื่อสนับสนุนการท่องเที่ยว เพื่อให้มีแนวทางในการบริหารจัดการระบบการขนส่งที่ดียิ่งขึ้น และเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร ซึ่งเป็นการสร้างคุณค่าและมูลค่าในการท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการบริหารจัดการระบบการขนส่งในอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร เพื่อสนับสนุนการท่องเที่ยว
2. เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาในการบริหารจัดการระบบการขนส่งในอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร เพื่อสนับสนุนการท่องเที่ยว

กรอบแนวคิดการวิจัย



การทบทวนวรรณกรรม

ปัจจัยการขนส่งสำหรับการท่องเที่ยว

Lumsdon and Page (2004 : 15) กล่าวว่า ปัจจัยการขนส่งสำหรับการท่องเที่ยว ประกอบด้วย

1. สิ่งที่มีให้บริการ (Availability) ได้แก่ ประเภทของยานพาหนะที่มีให้บริการ เส้นทางที่เปิดให้บริการ ระดับชั้นของคุณภาพของบริการที่มีให้บริการ เป็นต้น
2. การเข้าถึง (Accessibility) ได้แก่ การเชื่อมต่อระหว่างแหล่งท่องเที่ยวและภายในแหล่งท่องเที่ยว การจำหน่ายตั๋วและสถานที่จำหน่ายตั๋ว เป็นต้น
3. ข้อมูลข่าวสาร (Information) ได้แก่ การให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องแม่นยำและรวดเร็ว เพื่อให้ผู้โดยสารไม่เกิดความสับสนในการเดินทางและสามารถวางแผนล่วงหน้าได้
4. เวลา (Time) ได้แก่ การจัดตารางเวลาในการเดินทางหรือการให้บริการที่เหมาะสม ความรวดเร็วในการเดินทาง รวมทั้งความสามารถในการรักษาเวลา ความตรงต่อเวลา
5. การเอาใจใส่ลูกค้าท่องเที่ยว (Customer care) ได้แก่ การคำนึงถึงสวัสดิภาพของผู้โดยสาร การช่วยเหลือผู้โดยสาร และการมีเจ้าหน้าที่ตรวจตราความสงบเรียบร้อยและรับเรื่องราวร้องทุกข์ รวมทั้งการให้ส่วนลดสำหรับผู้เดินทางเป็นประจำ เป็นต้น
6. ความสะอาดสบาย (Comfort) ได้แก่ ความเอาใจใส่ในการจัดให้บริการอันสะอาดสบายแก่ผู้โดยสารในด้านกายภาพ เช่น เบาะนั่ง ช่องว่างสำหรับการเหยียดเท้า การออกแบบห้องโดยสารให้เหมาะสมสำหรับสรีระของมนุษย์ การปรับอุณหภูมิในห้องโดยสารให้พอเหมาะและความเงียบสงบในการเดินทาง เป็นต้น
7. ความปลอดภัย (Security) ได้แก่ ความปลอดภัยจากอาชญากรรม ความปลอดภัยจากอุบัติเหตุ และการรับรู้ถึงความปลอดภัยของผู้โดยสาร เช่น การเตรียมอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยในห้องโดยสาร และการมีอุปกรณ์ปฐมพยาบาลในกรณีฉุกเฉิน เป็นต้น
8. ความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Environment) ได้แก่ การลดการปล่อยมลพิษ เช่น คาร์บอนไดออกไซด์ และคาร์บอนมอนนอกไซด์ การไม่ใช้ก๊าซคลอรีนอันจะทำลายโอโซนในชั้นบรรยากาศ การไม่ปล่อยขยะและของเสียออกไปจากยานพาหนะโดยไม่ผ่านการบำบัด การใช้พลังงานทดแทน รวมทั้งการไม่ก่อให้เกิดเสียงดังรบกวนผู้ที่อาศัยอยู่ระหว่างเส้นทาง เป็นต้น

จากการทบทวนวรรณกรรมสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยการขนส่งสำหรับการท่องเที่ยว ประกอบด้วย

- 1) เส้นทางในการเดินทาง 2) ความสะอาดสบายของพาหนะในการเดินทาง 3) มารยาทของผู้ให้บริการ 4) ราคาที่ให้บริการ 5) สถานีขนส่งที่ให้บริการ 6) การประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูล 7) เวลาที่ใช้เดินทาง 8) ความเชื่อมโยงของพาหนะการเดินทาง 9) ความปลอดภัยในการเดินทาง

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ขอบเขตการวิจัย

1.1 ขอบเขตด้านพื้นที่ พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ แหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดกำแพงเพชร ที่มีนักท่องเที่ยวเข้ามาท่องเที่ยวมากที่สุด 3 แหล่ง ประกอบด้วย อุทยานประวัติศาสตร์กำแพงเพชร บ่อน้ำพุร้อนพระร่วง และพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติจังหวัดกำแพงเพชร

1.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา ประเด็นในการศึกษาได้แก่ ปัจจัยการขนส่งสำหรับการท่องเที่ยว ประกอบด้วย 1) เส้นทางในการเดินทาง 2) ความสะดวกสบายของพาหนะในการเดินทาง 3) มารยาทของผู้ให้บริการ 4) ราคาที่ให้บริการ 5) สถานที่ขนส่งที่ให้บริการ 6) การประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูล 7) เวลาที่ใช้เดินทาง 8) ความเชื่อมโยงของพาหนะการเดินทาง 9) ความปลอดภัยในการเดินทาง

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ตามวัตถุประสงค์ที่ 1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวที่มีนักท่องเที่ยวนิยมเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวมากที่สุด 3 แหล่ง จำนวน 15 คน โดยจำแนกเป็นแหล่งท่องเที่ยวละ 5 คน หรือจนกว่าจะได้ข้อมูลซ้ำ โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ

2.2 ตามวัตถุประสงค์ที่ 2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งและการท่องเที่ยว 6 ภาครัฐส่วน จำนวน 9 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง ซึ่งเป็นบุคลากรที่รับผิดชอบด้านงานขนส่ง หรือบุคลากรที่มีความรู้ด้านการท่องเที่ยว

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ตามวัตถุประสงค์ที่ 1 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview)

3.2 ตามวัตถุประสงค์ที่ 2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ การสนทนากลุ่ม (Focus Group)

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 รวบรวมข้อมูลจากเอกสารวิชาการ ผลงานการวิจัย นิตยสาร วารสารวิชาการ วิทยานิพนธ์ รายงาน การค้นคว้าวิจัย เว็บไซต์ต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์เกี่ยวกับการบริการด้านต่าง ๆ ของการขนส่ง เพื่อสนับสนุนการท่องเที่ยว ในแหล่งท่องเที่ยวที่มีนักท่องเที่ยวนิยมเดินทางท่องเที่ยวมากที่สุด 3 แหล่ง ของอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร

4.2 การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ได้ดำเนินการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวที่มีนักท่องเที่ยวนิยมเดินทางท่องเที่ยวมากที่สุด 3 แหล่ง จำนวน 15 คน โดยจำแนกเป็นแหล่งท่องเที่ยวละ 5 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ ซึ่งเป็นผู้ที่สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการการบริการด้านต่าง ๆ ของการขนส่ง เพื่อสนับสนุนการท่องเที่ยว

4.3 การสนทนากลุ่ม (Focus Group) ดำเนินการกับกลุ่มภาคที่เกี่ยวข้อง 6 ส่วน ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล สำนักงานขนส่งจังหวัด ผู้ประกอบการด้านการขนส่งประชาชนในแหล่งท่องเที่ยว และนักวิชาการ จำนวน 9 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง ซึ่งเป็นผู้ที่สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารจัดการระบบการขนส่ง เพื่อสนับสนุนการท่องเที่ยว เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์แนวทางในการบริหารจัดการระบบการขนส่งในอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร เพื่อสนับสนุนการท่องเที่ยว

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพโดยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) เพื่อให้ได้ข้อมูลตามวัตถุประสงค์และนำเสนอโดยการพรรณนา

สรุปผลการวิจัย

สรุปผลการศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการบริหารจัดการระบบการขนส่งเพื่อสนับสนุนการท่องเที่ยว อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร สามารถแบ่งตามวัตถุประสงค์ได้ ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการบริหารจัดการระบบการขนส่งในอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร เพื่อสนับสนุนการท่องเที่ยว ผลจากการศึกษาพบว่า เส้นทางในการเดินทางมีลักษณะดีพอสมควร อาจมีความขรุขระของผิวถนนบ้าง โดยเฉพาะแหล่งท่องเที่ยวบ่อน้ำพุร้อนพระร่วง บริเวณเส้นทางที่จะเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวนั้นยังไม่ดีพอ เนื่องจากมีความขรุขระของพื้นผิวถนน ควรที่จะปรับปรุง ซ่อมแซม และควรมีป้ายบอกทางที่ชัดเจน ในด้านของความสะอาดสบายของพาหนะในการเดินทาง ยังไม่มีรถโดยสารเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว ต้องอาศัยการเช่าเหมา ทำให้นักท่องเที่ยวตัดสินใจเดินทางโดยรถส่วนตัวมากกว่า สำหรับพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติจังหวัดกำแพงเพชร ที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่อยู่ใกล้กับตัวเมือง มีรถโดยสารที่ผ่านจุดใกล้เคียงกับแหล่งท่องเที่ยว แต่รถก็มีสภาพค่อนข้างเก่า ด้านการบริการของผู้ให้บริการนั้น ยังไม่มีความรู้เกี่ยวกับการแนะนำข้อมูลในการเดินทางท่องเที่ยว และควรปรับปรุงในการพูดจาที่ไม่สุภาพและการไม่ยิ้มแย้มของผู้ให้บริการ สำหรับราคาที่ใช้บริการนั้นเป็นราคาที่เหมาะสมดีอยู่แล้ว สถานที่ขนส่งที่ให้บริการ ควรปรับปรุงความสะอาด ปรับปรุงป้ายแสดงตารางเดินรถให้ชัดเจนและป้ายประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวให้มากขึ้น ในด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูล ควรทำป้ายบอกเส้นทางที่จะเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวและตารางเวลาที่แน่นอน สามารถเห็นได้อย่างชัดเจน ระยะเวลาในการเดินทางเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวมีความเหมาะสม เนื่องจากแหล่งท่องเที่ยวเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ไม่ไกลจากตัวเมืองมากนัก แต่ยังขาดการเชื่อมโยงของพาหนะในการเดินทาง เนื่องจากรถโดยสารที่ให้บริการมีไม่เพียงพอ และในด้านความปลอดภัยในการเดินทางนั้น ถือได้ว่ามีความปลอดภัยพอสมควร เนื่องจากเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่อยู่ใกล้ตัวเมือง ยกเว้นบ่อน้ำพุร้อนพระร่วงที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่อยู่ไกลจากตัวเมืองพอสมควรและไม่ค่อยมีชุมชนอาศัยอยู่ จึงทำให้เส้นทางในการเดินทางค่อนข้างเปลี่ยว นอกจากนี้นักท่องเที่ยวชาวไทยยังมีข้อเสนอแนะแนวทางให้มีรถรับ – ส่ง นักท่องเที่ยวประจำแต่ละแหล่งท่องเที่ยว เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยว เสนอให้มีการปรับปรุง ซ่อมแซมเส้นทางและเพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้เข้าถึงนักท่องเที่ยว รวมถึงการอบรมผู้ให้บริการในด้านการบริการที่ดี โดยให้ภาครัฐเข้ามามีบทบาทหลักในการพัฒนาระบบการขนส่ง

2. วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการระบบขนส่งในอำเภอเมืองจังหวัดกำแพงเพชร เพื่อสนับสนุนการท่องเที่ยว พบว่า กลุ่มภาคีที่เกี่ยวข้องเสนอให้จัดงบประมาณสนับสนุนการปรับปรุงซ่อมแซมเส้นทาง ป้ายบอกทาง และทัศนียภาพของริมฝั่งถนนที่เข้าสู่แหล่งท่องเที่ยวเป็นประจำทุกปี เพื่อให้ความสะดวกสบายของนักท่องเที่ยวในการเดินทางเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว และนอกจากนี้มีการเสนอจัดรถไฟฟ้าขององค์การบริหารส่วนจังหวัดให้บริการไปยังแหล่งท่องเที่ยวและมีคฤศก์นำชมแหล่งท่องเที่ยวเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยว และรองรับความต้องการการเดินทางเข้าสู่แหล่งท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว จากนั้นยังจัดให้มีการอบรมให้กับผู้ประกอบการอยู่เป็นประจำในเรื่องของการเป็นผู้ให้บริการที่ดีเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวและสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวหรือผู้ที่มาใช้บริการ และยังจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ทางด้านสื่อหนังสือพิมพ์ สื่อวิทยุ สื่อโทรทัศน์ โดยผ่านวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย (สวท.) และเคเบิลท้องถิ่น เพื่อเผยแพร่ข้อมูลการเดินทางท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชรและการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลเพื่อให้บริการข้อมูลด้านการท่องเที่ยวบริเวณสถานีขนส่งของจังหวัด เพื่อให้บริการแก่นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวและรองรับนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการในช่วงเทศกาลและงานประเพณีต่าง ๆ พร้อมกับการกำหนดนโยบายในการเพิ่มเส้นทางให้มีรถโดยสารเข้าถึงยังแหล่งท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น โดยจุดหมายปลายทางอยู่ที่บ่อน้ำพุร้อนพระร่วงและเส้นทางจะผ่านทั้งอุทยานประวัติศาสตร์กำแพงเพชรและพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติจังหวัดกำแพงเพชร ตลอดจนมีการจัดการระบบรักษาความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาใช้บริการ รวมทั้งเสนอให้ภาครัฐและภาคเอกชนร่วมมือกันในการขับเคลื่อนระบบขนส่งให้ดียิ่งขึ้นเพื่อรองรับการเจริญเติบโตของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในอนาคต

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาผู้วิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยได้เสนอความคิดเห็นด้านความสะดวกสบายของยานพาหนะในการเดินทางและด้านการเชื่อมโยงของพาหนะการเดินทางเห็นว่า พาหนะในการเดินทางไม่เพียงพอต่อความต้องการ และบางเส้นทางไม่มีรถประจำทางเข้าไปถึงแหล่งท่องเที่ยว จึงทำให้นักท่องเที่ยวเดินทางโดยรถส่วนตัว หรือต้องเช่าเหมารถ ซึ่งมีค่าใช้จ่ายที่ค่อนข้างสูง ถ้าสามารถจัดพาหนะในการเดินทางให้เพียงพอต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวและการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว จะทำให้การท่องเที่ยวเจริญเติบโตเป็นการสร้างงาน สร้างรายได้ให้กับประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ด้วย โดยภาครัฐได้มีแนวทางการใช้รถไฟฟ้าเป็นพาหนะสำหรับนักท่องเที่ยวที่ต้องการเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวและเสนอแนะแนวทางการพัฒนาโดยการกำหนดนโยบายในการเพิ่มเส้นทางให้มีรถโดยสารเข้าถึงยังแหล่งท่องเที่ยว ทำให้เกิดการเพิ่มมูลค่าในการท่องเที่ยวให้สูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของชนธิษฐา สุริยะ และคณะ (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ระบบขนส่งสาธารณะและสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานเพื่อการท่องเที่ยวในเขตอีสานใต้ พบว่า การให้บริการขนส่งสาธารณะยังไม่เพียงพอต่อการเดินทางท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่จึงนิยมเดินทางโดยรถยนต์ส่วนตัว หรือการจ้างเหมามากกว่า หรือการเดินทางจากสถานีขนส่งไปยังแหล่งท่องเที่ยว และจุดลงรถโดยสารยังไม่สามารถเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวได้โดยตรง ด้านการบริการของผู้ให้บริการส่วนมากยังไม่มีความรู้ในการแนะนำแหล่งท่องเที่ยว ผู้ให้บริการไม่มีมารยาทในการให้บริการ เช่น พูดจาไม่ไพเราะ ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส และไม่มียัธยาศัยที่ดี

และมีการเสนอแนะแนวทางการพัฒนาโดยการจัดการอบรมให้กับผู้ประกอบการในเรื่องของการให้บริการที่ดี อยู่เป็นประจำ เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวและสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยว ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของพิมพ์พร ตรีสอน และคณะ (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่องประสิทธิภาพของระบบขนส่งมวลชนทางบกของ จังหวัดเชียงราย พบว่า ระบบขนส่งมวลชนทางบกของจังหวัดเชียงราย ได้ประสบปัญหามารยาทของพนักงาน ผู้ให้บริการ พุดจาไม่สุภาพ ควรมีการอบรมเรื่องมารยาทเพื่อให้มีการบริการที่ดี พนักงานที่ให้บริการควรพุดจา กับผู้โดยสารด้วยวาจาที่สุภาพ เพื่อสร้างความประทับใจแก่ผู้โดยสาร และพนักงานไม่ควรสูบบุหรี่บนรถ และ ควรเอาใจใส่ผู้รับบริการโดยสารด้วยความเต็มใจ ด้านสถานีขนส่งที่ให้บริการ ต้องปรับปรุงในเรื่องของความ สะอาดให้ดีขึ้น จะทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจและกลับมาใช้บริการซ้ำอีก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษา ของพิมพ์พร ตรีสอน และคณะ (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่องประสิทธิภาพของระบบขนส่งมวลชนทางบกของ จังหวัดเชียงราย พบว่า ระบบขนส่งมวลชนจังหวัดเชียงราย ควรปรับปรุงและพัฒนาการบริการด้าน สาธารณูปโภค ปรับปรุงความสะอาดและความเพียงพอของห้องน้ำ ควรมีบริการน้ำดื่ม ปรับปรุงความสะอาด และความเพียงพอของที่พักรอของผู้โดยสารบริเวณสถานีขนส่ง และด้านความปลอดภัยในการเดินทางมีความ ปลอดภัยดี เนื่องจากอยู่ไม่ไกลจากตัวเมือง ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจและเชื่อมั่นในการเดินทาง ท่องเที่ยว ซึ่งสอดคล้องกับมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี (2553) ได้กล่าวว่า ลักษณะของการขนส่งที่มี ประสิทธิภาพนั้นต้องประกอบด้วย ความปลอดภัย เนื่องจากการขนส่งเป็นการเคลื่อนที่ของคน สิ่งมีชีวิต สิ่งของจากที่หนึ่งไปอีกที่หนึ่ง ดังนั้น การขนส่งจึงต้องดำเนินการด้วยความปลอดภัย เพื่อป้องกันการสูญเสียที่ จะเกิดขึ้น แก่ชีวิตและทรัพย์สินที่ทำการขนส่ง

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้
 - 1.1 ควรให้ประชาชนในพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบการขนส่งให้มากขึ้น
2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป
 - 2.1 ควรมีการศึกษาความคาดหวังหรือแนวโน้มในการใช้บริการของระบบขนส่งสาธารณะของนักท่องเที่ยว
 - 2.2 ควรศึกษารูปแบบการให้บริการที่เป็นมาตรฐานในระบบคมนาคมขนส่ง

เอกสารอ้างอิง

- ชนิษฐา สุริยะ และคณะ. (2550). ระบบการขนส่งสาธารณะและสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานเพื่อการท่องเที่ยวในเขตอีสานใต้ (รายงานผลการวิจัย). นครราชสีมา : วิทยาลัยนครราชสีมา.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2548). การขนส่งผู้โดยสารเพื่อการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ : เพรส แอนด์ ดีไซน์ จำกัด.
- พิมพร ตรีสอน และคณะ. (2550). ประสิทธิภาพของระบบขนส่งมวลชนทางบกจังหวัดเชียงราย (รายงานผลการวิจัย). เชียงราย : มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี. (2553). การขนส่ง. [Online]. Available: <http://logistics.rbru.ac.th/webboard/index.php?topic=27.0>. [2553, พฤษภาคม 22].
- สำนักงานจังหวัดกำแพงเพชร. (2550). ยุทธศาสตร์จังหวัด. กำแพงเพชร : กลุ่มงานยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด.



พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลรัฐ ขนาดเล็กและขนาดใหญ่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

ศุภนารี พิรส¹

บทความวิจัย

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรของโรงพยาบาลรัฐในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก จำแนกตามขนาดของโรงพยาบาล 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลรัฐในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ซึ่งงานวิจัยนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลรัฐ จำนวนทั้งสิ้น 490 คน โดยทำการสุ่มแบบสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม 5-likert scales สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา (ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน) สถิติเชิงอ้างอิง (t-test, Multiple regression analysis)

ผลการศึกษา พบว่า 1) บุคลากรในโรงพยาบาลรัฐที่มีขนาดเล็กและโรงพยาบาลขนาดใหญ่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับมาก โดยในภาพรวมของพฤติกรรมดังกล่าวนั้นของโรงพยาบาลขนาดใหญ่และขนาดเล็กมีความแตกต่างกัน 2) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี โดยพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น และพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่มีอิทธิพลในเชิงบวกกับผลการปฏิบัติงาน แต่พฤติกรรมการให้ความร่วมมือและพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่นไม่มีอิทธิพลในเชิงบวกกับผลการปฏิบัติงาน โดยในภาพรวมของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีอิทธิพลในเชิงบวกกับผลการปฏิบัติงาน ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของพฤติกรรมดังกล่าวในการดำเนินงานที่อยู่บนพื้นฐานของการแข่งขันในระดับสูงในสังคมยุคปัจจุบัน

คำสำคัญ: พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร / โรงพยาบาลรัฐ

¹ อาจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

Organizational Citizenship Behavior of Small and Large Public Hospital Employees in Mueang District, Phitsanulok

Supanaree Piros

ABSTRACT

The aims of this research were: 1) to investigate and compare expected behaviors of staff in public hospitals of different sizes in Mueang district, Phitsanulok 2) to study the impact of the expected behaviors on staff's performance. The samples were 490 hospital employees who work in public hospitals in Mueang district, Phitsanulok. The data collection tool was a five-Likert's scale questionnaires. The statistics employed for the data analysis were percentage, mean, standard deviation, t-test, and multiple regression analysis.

The findings can be summarized as follows: 1) The degree of desired behaviors of staff in large and small hospitals was high and was found different according to the hospital sizes. 2) the desired behaviors that had positive effect of the performance included self-restraint, helpfulness, and duty-orientation. Collaborative manner and selflessness did not have positive effect on the performance. The desired behaviors which had positive effect on work performance highlighted the importance of desired organization behaviors in the current society.

Keywords: Organizational Citizenship Behavior / Public Hospital

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โรงพยาบาลเป็นหน่วยงานด้านบริการที่สำคัญหน่วยงานหนึ่งในทุกสังคมและทุกประเทศ เนื่องจากเป็นสถานบริการด้านสุขภาพ โรงพยาบาลของรัฐนั้นมีจำนวนผู้เข้ารับบริการในด้านการแพทย์ที่สูงมากกว่าโรงพยาบาลเอกชน เพราะด้วยข้อจำกัดทางด้านรายได้ของประชาชน จึงทำให้โรงพยาบาลรัฐเปรียบเสมือนที่พึ่งที่สำคัญในยามที่เจ็บไข้ได้ป่วยของประชาชน ทั้งนี้เป็นสาเหตุให้โรงพยาบาลของรัฐต้องให้ความสำคัญดูแลผู้มาใช้บริการ และผู้ป่วยอย่างทั่วถึง เนื่องจากจำนวนของผู้เข้ารับบริการที่มีจำนวนสูงเพิ่มขึ้นในปัจจุบันจากโรคภัยไข้เจ็บที่มีความหลากหลาย ดังนั้น คุณภาพการให้บริการที่ดี และประสิทธิภาพในการบริหารจัดการภายในองค์กรของหน่วยงานทางการแพทย์นั้น สะท้อนให้เห็นว่า สถานประกอบการบริการทางการแพทย์ต้องประกอบด้วย ทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพที่สามารถอุทิศ และเสียสละตนเองให้กับการปฏิบัติงาน เนื่องจากบุคลากรทางการแพทย์เป็นกำลังสำคัญที่ให้การใส่ใจดูแล และให้บริการชีวิตแก่ประชาชน ซึ่งหากบุคลากรมีลักษณะพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรจะส่งผลให้ปฏิบัติงานในองค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น (Habeeb, 2019)

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรนั้นเป็นปัจจัยอย่างหนึ่งที่สำคัญในปัจจุบัน ซึ่งเปรียบเสมือนสิ่งหล่อลื่นทางสังคมขององค์กรที่ช่วยสนับสนุนให้องค์กรประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน เนื่องจากบุคลากรมีความสำนึกในหน้าที่ในการดำเนินงาน มีส่วนร่วม ร่วมมือหรือช่วยเหลือกันในการปฏิบัติงานซึ่งเป็นองค์ประกอบในพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยพฤติกรรมดังกล่าวจะช่วยให้องค์กรต่าง ๆ เกิดแนวทางในการประสานงานที่มีประสิทธิภาพระหว่างบุคลากรในฝ่ายหรือแผนกเดียวกันและข้ามสายงาน ทำให้มีบรรยากาศในการดำเนินงานที่ดี และดึงดูดให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานในองค์กรได้เป็นระยะเวลายาวนาน หากองค์กรใดขาดบุคลากรที่มีพฤติกรรมหรือคุณสมบัติดังกล่าวอาจทำให้องค์กรเข้าสู่ภาวะตกต่ำได้ (Katz and Kahn, 1966: 337) อีกทั้งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีนั้นเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากความสมัครใจ และไม่ได้มีความสัมพันธ์กับบทบาทหรือภาระหน้าที่ในการปฏิบัติงานที่ถูกกำหนด และไม่มีความเกี่ยวข้องกับระบบการให้รางวัลหรือผลตอบแทนขององค์กรแต่อย่างใด จึงทำให้องค์กรที่มีการส่งเสริมและสนับสนุนพฤติกรรมดังกล่าวมีผลการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดการช่วยเหลือกัน มีความรับผิดชอบและตระหนักถึงหน้าที่ของตนเองซึ่งนำไปสู่การมีผลการปฏิบัติงานที่ดีมีคุณภาพและมาตรฐานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

จังหวัดพิษณุโลกเป็นจังหวัดที่มีประชากรอาศัยอยู่อย่างหนาแน่นในเขตอำเภอเมือง ซึ่งมีจำนวนประชากรอาศัยอยู่ประมาณ 130,150 คน ซึ่งเขตอำเภอเมือง มีโรงพยาบาลของรัฐจำนวนทั้งสิ้น 3 โรงพยาบาล โดยทั้ง 3 โรงพยาบาลได้รับการรับรองยกระดับมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการของสถานพยาบาล (Hospital Accreditation: HA) การที่โรงพยาบาลจะผ่านมาตรฐานการรับรองดังกล่าวนี้ ต้องอาศัยกำลังสำคัญจากทรัพยากรบุคคลภายในองค์กรในการดำเนินการ และพัฒนาระบบการดำเนินงานในโรงพยาบาลอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้โรงพยาบาลที่จะได้รับการรับรองคุณภาพมาตรฐานอย่างต่อเนื่องนั้น โรงพยาบาลจะต้องมีกลไกการบริหารจัดการองค์กรที่เป็นระบบ มีมาตรฐาน และมีการพัฒนากระบวนการในการปฏิบัติงานอย่าง

สม่ำเสมอและต่อเนื่อง หากโรงพยาบาลมีบุคลากรที่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรก็จะช่วยสนับสนุนให้องค์กรมีกระบวนการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้นนั้น ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรของโรงพยาบาลรัฐที่มีขนาดใหญ่และขนาดเล็กในเขตอำเภอเมืองจังหวัดพิษณุโลกว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ เพื่อผู้บริหารสถานบริการทางการแพทย์ทั้งในปัจจุบันและในอนาคตจะได้นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปเป็นแนวทาง ปรับประยุกต์ใช้ แก้ไขปัญหา และพัฒนาการดำเนินงานในสถานบริการทางการแพทย์ซึ่งมีความสำคัญกับประชาชนให้ดียิ่งขึ้น และมีประสิทธิภาพต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรของโรงพยาบาลรัฐในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก จำแนกตามขนาดของโรงพยาบาล
- 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลรัฐในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

แนวคิด/ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

Gibson and Ivancevich (1997: 355) ผลการปฏิบัติงาน คือ ผลลัพธ์ของงานที่มีความเชื่อมโยงกับวัตถุประสงค์ที่องค์กรได้กำหนด เช่น คุณภาพของงาน ประสิทธิภาพจากการปฏิบัติงาน อีกทั้ง Cook and Hansaker (2001: 244) ให้ความหมายของคำว่า ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง พฤติกรรมในการดำเนินงานที่สามารถประเมินหรือวัดได้ที่มีลักษณะการดำเนินงานที่สนับสนุนเป้าหมายขององค์กร ในการศึกษางานวิจัยนี้ได้นิยามความหมายของผลการปฏิบัติงาน (Job Performance) หมายถึง ผลงานหรือผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงานที่บุคลากรได้รับมอบหมายทั้งในเชิงปริมาณ คุณภาพ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานซึ่งสอดคล้องกับเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์กรโดยได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งการแก้ไขปัญหาในการดำเนินงานได้สำเร็จ และตรงตามมาตรฐานที่องค์กรกำหนดไว้

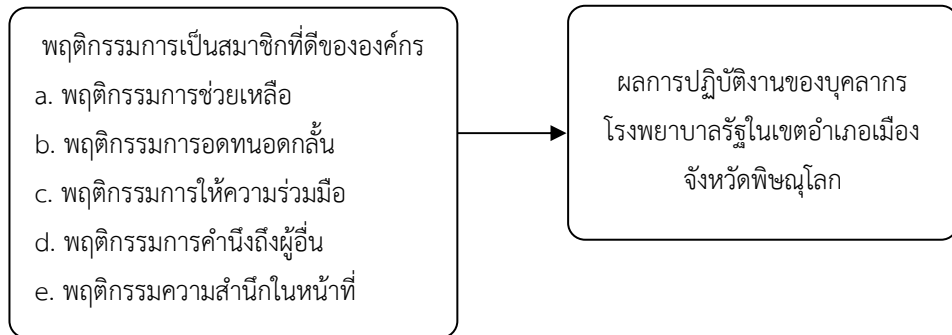
Organ (1991) ได้จำแนกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกเป็น 5 องค์ประกอบ ได้แก่ (1) พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) เป็นพฤติกรรมที่ทำด้วยความสมัครใจเพื่อช่วยเหลือผู้อื่นเมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงานให้สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ให้สมบูรณ์ภายใต้สถานการณ์ที่ควบคุมไม่ได้ เช่น การให้คำแนะนำแก่บุคลากรที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในงานที่ค้างคั่ง หรือสับเปลี่ยนวันหยุดให้กับเพื่อนร่วมงาน ในช่วงที่เพื่อนร่วมงานติดภารกิจต่าง ๆ เช่น ลาป่วย ลากิจ (2) พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) เป็นพฤติกรรมของบุคลากรที่มีความอดทนต่อปัญหา และอุปสรรคในการปฏิบัติงานโดยปราศจากความไม่พอใจ ควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ในทุกสถานการณ์ (3) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) เป็นพฤติกรรมของบุคลากรที่แสดงความรับผิดชอบในเชิงสร้างสรรค์ที่เกี่ยวกับนโยบายขององค์กร ให้ความสำคัญในที่ประชุมด้วยความสมัครใจ และให้ความสนใจต่อข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับองค์กร

(4) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) เป็นพฤติกรรมที่มุ่งแก้ปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคลากรในที่ทำงาน ไม่ใช่อารมณ์ในการตัดสินเมื่อเกิดความขัดแย้งระหว่างบุคคล ไม่ทำให้เกิดการบาดหมางหรือทะเลาะเบาะแว้งภายในองค์กร แสดงความเห็นอกเห็นใจเพื่อนร่วมงาน และจัดการข้อมูลข่าวสารให้ผู้ที่ต้องการทราบเกี่ยวกับกระบวนการต่าง ๆ ในการทำงาน (5) พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) เป็นพฤติกรรมที่บุคลากรปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ที่ได้กำหนดไว้ตามบทบาทและสามารถปฏิบัติในรูปแบบที่เหนือกว่าระดับความต้องการในการปฏิบัติงาน เช่น มีความตรงต่อเวลา การช่วยดูแลรักษาอุปกรณ์ภายในองค์กร ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบที่องค์กรได้กำหนด ไม่ขาดงาน ไม่ใช้เวลาในการปฏิบัติงานทำกิจส่วนตัว สอดคล้องกับ Van Scotter and Motowidlo (1996) ได้จำแนกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้เป็น 2 องค์ประกอบ ดังนี้ (1) พฤติกรรมการอำนวยความสะดวก เป็นการอำนวยความสะดวกให้กับบุคลากรซึ่งประกอบด้วย การมุ่งพฤติกรรมระหว่างบุคคลซึ่งนำมาสู่ความสำเร็จในเป้าหมาย เป็นการให้ความสะดวกระหว่างบุคคลให้บรรลุผล โดยพิจารณาการปฏิบัติที่สนับสนุนศีลธรรม กระตุ้นความร่วมมือ การจัดอุปสรรคในการทำงาน หรือช่วยเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นงานในหน้าที่ ดังนั้น การอำนวยความสะดวกให้กับบุคคลให้บรรลุผลในการทำงานเป็นความต้องการของสังคม และบุคคลเพื่อสนับสนุนประสิทธิภาพในการทำงานที่มีประสิทธิภาพในการกำหนดองค์กร (2) พฤติกรรมความมีวินัยในตนเอง ซึ่งเป็นการปฏิบัติตามกฎรวมทั้งเป็นพฤติกรรมที่เกี่ยวกับการคิดริเริ่มที่จะแก้ปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงาน การอุทิศตนให้กับองค์กร ซึ่งสามารถช่วยขับเคลื่อนให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลซึ่งเป็นการเพิ่มคุณค่าให้แก่องค์กรจากการทบทวนการศึกษางานวิจัยของยูพิน อังสุโรจน์ และคณะ (2546) เรื่องการวิเคราะห์ตัวประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พยาบาลประจำการ ซึ่งศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรทั้งหมด 7 องค์ประกอบที่สำคัญ ได้แก่ พฤติกรรมมีส่วนร่วมอย่างสร้างสรรค์ การคำนึงถึงผู้อื่น การให้ความช่วยเหลือต่อบุคคล ความรักดีต่อองค์กร การพัฒนาตนเอง พฤติกรรมส่วนบุคคล และความอดทนอดกลั้น ซึ่งพบว่า พฤติกรรมดังกล่าวช่วยให้องค์กรสามารถอยู่รอดและแข่งขันกับองค์กรอื่นได้ งานวิจัยของ Smith, Organ, and Near (1983) พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นตัวขับเคลื่อนกลไกทางสังคมขององค์กร เป็นสิ่งช่วยเพิ่มความสามารถของบุคลากรในการปรับตัวจากวิกฤติเหตุการณ์ต่าง ๆ หรือสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความลำบากในการปฏิบัติงาน และมีความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน อีกทั้งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรนั้นเป็นการกระทำที่เกี่ยวข้องกับความช่วยเหลือ และการแบ่งปันผลลัพธ์ที่ก่อให้เกิดประสิทธิผลต่อองค์กร โดยการที่บุคลากรมีพฤติกรรมดังกล่าวนี้ส่งผลให้องค์กรมีเป้าหมายเพื่อรักษาความเป็นอยู่ที่ดีภายในองค์กรทั้งในระดับบุคคลและระดับแผนกและการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมายขององค์กรในบริบทของโรงพยาบาลอิตาลี (Galletta and Portogbese, 2012)

จากการทบทวนวรรณกรรมสามารถสรุปได้ว่า องค์กรที่มีการมุ่งเน้นและส่งเสริมให้บุคลากรมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จะนำไปสู่ผลการดำเนินงานที่มีแนวโน้มพัฒนาที่ดีมากยิ่งขึ้น อีกทั้งพฤติกรรมดังกล่าวสามารถสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่องค์กรได้อย่างหลากหลายรูปแบบไม่เพียงแต่สิ่งที่สามารถ

สะท้อนเป็นตัวเงินเท่านั้น ยังทำให้เกิดทัศนคติที่ดีในการทำงาน เกิดความรักความสามัคคีในหมู่คณะ ช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน มีความร่วมมือกันในการทำงาน และตระหนักถึงบทบาทหน้าที่ของตนเองโดยระลึกเสมือนว่าตนเองเป็นเจ้าขององค์กรคนหนึ่ง

กรอบแนวคิดการวิจัย



สมมุติฐานการวิจัย

สมมุติฐานที่ 1 พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรในโรงพยาบาลรัฐขนาดเล็กและขนาดใหญ่แตกต่างกัน

สมมุติฐานที่ 2 พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (a. พฤติกรรมการช่วยเหลือ b. พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น c. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ d. พฤติกรรมคำนึงถึงผู้อื่น e. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่) มีอิทธิพลในเชิงบวกกับผลการปฏิบัติงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลรัฐในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก โดยมีจำนวนทั้งสิ้น 4,926 คน ผู้วิจัยสุ่มกลุ่มตัวอย่างด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก โดยคำนวณด้วยสูตรของ Taro Yamane ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาจำนวน 370 คน (Yamane, 1973) ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบเครื่องมือโดยทำการตรวจสอบค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ซึ่งนำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่านตรวจสอบความถูกต้องในเชิงเนื้อหาและทฤษฎีพบว่า มีข้อคำถามที่สามารถใช้ในการสอบถามทั้งสิ้น 56 ข้อ ซึ่งมีค่า IOC (Item-Objective Congruence Index) หรือค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามและวัตถุประสงค์มากกว่า 0.50 จากนั้นได้ทำการ Try out กับกลุ่มตัวอย่างที่มีความใกล้เคียงกับประชากรที่ศึกษา โดยทำการเก็บข้อมูลจากบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลอื่น ๆ จำนวน 30 ชุด และตรวจสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยค่า Cronbach's Alpha ในภาพรวมพบว่ามีค่า Cronbach's Alpha อยู่ในระดับ 0.96 ส่วนรายตัวแปรนั้นพบว่ามีค่าอยู่ระหว่าง 0.83 -

0.95 ซึ่งมากกว่า 0.70 แสดงให้เห็นความน่าเชื่อถือของเครื่องมือวัด (Cronbach, 1959, Nunnally and Bernstein, 1994)

ในการแจกแบบสอบถามนั้นผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถามเป็น 2 เท่าของกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้ เนื่องจากในการแจกแบบสอบถามนั้นมีการกระจายแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างตามแผนกต่าง ๆ ของโรงพยาบาล โดยมีเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลรัฐช่วยดำเนินการแจกจ่ายตามแผนกต่าง ๆ โดยทำการแจกแบบสอบถามทั้งหมด 740 ฉบับ ได้แบบสอบถามกลับมาทั้งสิ้น จำนวน 490 ฉบับ ซึ่งแบบสอบถามที่ได้กลับมานั้นมีจำนวนเกินกว่าขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยทำการคำนวณจากสูตรของ Taro Yamane และมีอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามเป็นคิดเป็น 66.21% จากงานวิจัยของ Aaker, Kummar และ Day (2001) กล่าวว่าอัตราการตอบกลับ 20% เป็นอัตราการตอบกลับที่ยอมรับได้ จึงทำให้อัตราการตอบกลับที่ได้มานั้นสามารถใช้อ้างอิงถึงประชากรที่ศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผลการวิจัย

จากผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (76.50%) มีอายุอยู่ระหว่าง 30 - 40 ปี (41.60%) สถานภาพสมรส (49.00%) มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี (60.80%) มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานระยะเวลามากกว่า 10 ปีขึ้นไป (45.90%) มีอัตรารายได้อยู่ระหว่าง 10,000 - 20,000 บาทต่อเดือน (37.30%) และส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ (35.90%) ซึ่งผู้วิจัยเชื่อว่าลักษณะดังกล่าวเป็นลักษณะของบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลรัฐโดยทั่วไป โดยเป็นบุคลากรของโรงพยาบาลรัฐขนาดใหญ่ จำนวน 370 คน และเป็นบุคลากรของโรงพยาบาลรัฐขนาดเล็ก จำนวน 120 คน (ขนาดของโรงพยาบาลแบ่งตามจำนวนเตียงโดยจำนวนเตียงต่ำกว่า 500 เตียงเป็นโรงพยาบาลขนาดเล็ก และมากกว่า 500 เตียงขึ้นไปเป็นโรงพยาบาลขนาดใหญ่)

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปรผล และการเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรจำแนกตามขนาดของโรงพยาบาล

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กร	โรงพยาบาลรัฐขนาดเล็ก (n = 120)			โรงพยาบาลรัฐขนาดใหญ่ (n = 370)			t
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	
1. พฤติกรรมการช่วยเหลือ	4.11	.51	มาก	3.92	.57	มาก	3.20
2. พฤติกรรมการอดทน อดกลั้น	4.02	.56	มาก	3.88	.55	มาก	2.38
3. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ	4.13	.47	มาก	3.98	.54	มาก	2.71
4. พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น	4.28	.50	มากที่สุด	4.13	.59	มาก	2.57
5. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่	4.29	.51	มากที่สุด	4.12	.61	มาก	2.69
ภาพรวม	4.17	.39	มาก	4.01	.49	มาก	3.25*

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 1 พบว่า บุคลากรของโรงพยาบาลรัฐขนาดใหญ่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$) ส่วนบุคลากรของโรงพยาบาลรัฐขนาดเล็กมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับมากเช่นเดียวกัน ($\bar{X} = 4.17$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านบุคลากรของโรงพยาบาลรัฐขนาดใหญ่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับมากทุกด้าน แต่ของโรงพยาบาลรัฐขนาดเล็กมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมความช่วยเหลือ พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น และพฤติกรรมทำให้ความร่วมมือในระดับมาก และพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น และพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่อยู่ในระดับมากที่สุด

ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรของโรงพยาบาลรัฐทั้งสองขนาดโดยรวมมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ทุกด้านไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปร	OCB	OCB(a)	OCB(b)	OCB(c)	OCB(d)	OCB(e)	JP
Mean	4.05	3.97	3.91	4.02	4.16	4.16	4.01
S.D.	0.468	0.564	0.555	0.526	0.571	0.586	0.493
OCB	1						
OCB(a)	0.738*	1					
OCB(b)	0.752*	0.526*	1				
OCB(c)	0.898*	0.580*	0.641*	1			
OCB(d)	0.898*	0.579*	0.600*	0.760*	1		
OCB(e)	0.876*	0.521*	0.509*	0.734*	0.762*	1	
JP	0.665*	0.494*	0.473*	0.570*	0.555*	0.653*	1

*p < 0.01

จากตารางที่ 2 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแต่ละตัว พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.665 ในรายด้านพบว่า พฤติกรรมการช่วยเหลือ พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น พฤติกรรมให้ความร่วมมือ พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น และพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.473 ถึง 0.898 อีกทั้งความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้วยกันเองนั้นมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.555 ถึง 0.665 ซึ่งไม่เกิน 0.80 สรุปได้ว่า ไม่พบปัญหา Multicollinearity (Hair et al., 2010)

ตารางที่ 3 การทดสอบอิทธิพลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีต่อผลการปฏิบัติงาน

ตัวแปร	ผลการปฏิบัติงาน		t	p-value
	สัมประสิทธิ์ถดถอย	ความคลาดเคลื่อน		
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร : H2	0.67	0.03	19.65	0.00**
Adjust R ² = 0.44, Maximum VIF = 1.000, ** p < 0.01, * p < 0.05				
1. พฤติกรรมช่วยเหลือ : H2a	0.13	0.04	3.61	0.00**
2. พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น : H2b	0.10	0.04	2.43	0.02*
3. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ : H2c	0.08	0.06	1.40	0.16
4. พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น : H2d	-0.02	0.05	-0.32	0.75
5. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ : H2e	0.40	0.05	0.47	0.00**
Adjust R ² = 0.47, Maximum VIF = 3.187, ** p < 0.01, * p < 0.05				

จากตารางที่ 3 แสดงผลการทดสอบอิทธิพลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีต่อผลการปฏิบัติงานด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีอิทธิพลในเชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ($\beta = 0.67, p < 0.01$) ซึ่งมีความสามารถในการพยากรณ์คิดเป็นร้อยละ 44 และค่า VIF มีค่าไม่เกิน 10 ในการทดสอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีต่อผลการปฏิบัติงานโดยจำแนกเป็นองค์ประกอบได้ผลการศึกษา ดังนี้ พฤติกรรมช่วยเหลือมีอิทธิพลในเชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ($\beta = 0.13, p < 0.01$) พฤติกรรมการอดทนอดกลั้นมีอิทธิพลในเชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ($\beta = 0.10, p < 0.05$) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือและพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่นไม่มีอิทธิพลในเชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ($\beta = 0.08, \beta = -0.02, p > 0.05$) และพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่มีอิทธิพลในเชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ($\beta = 0.40, p < 0.01$) ซึ่งมีความสามารถในการพยากรณ์คิดเป็นร้อยละ 47 และค่า VIF มีค่าไม่เกิน 10 (Hair et al., 2010)

สรุปผลการวิจัย

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นพฤติกรรมที่มีความสำคัญ เป็นตัวขับเคลื่อนให้การปฏิบัติงานขององค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น และยังช่วยสะท้อนให้เกิดความเข้าใจในพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรภายใต้บริบทของสถานประกอบการที่ให้บริการทางการแพทย์ของภาครัฐ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรนั้นช่วยพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรได้ เช่น การสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้ร่วมงาน และเพิ่มผลิตภาพในการบริหารจัดการ ทำให้มีกำลังแรงงานเพิ่มขึ้นโดยไม่ต้องเพิ่มจำนวนบุคลากร ส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติงานได้หลายบทบาท ทำให้เกิดการช่วยเหลือกันทั้งภายในและภายนอกแผนกงาน รักษาและดึงดูดบุคลากรที่ดีให้คงอยู่ในองค์กรได้ในระยะยาว เพิ่มเสถียรภาพในการปฏิบัติงาน และเพิ่มประสิทธิภาพการปรับตัวขององค์กร ดังนั้น ผู้อำนวยการ หรือผู้บริหารในสถานประกอบการที่ให้บริการทางการแพทย์ทั้งในส่วนของภาครัฐและเอกชนควรมีการพัฒนาและส่งเสริมพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อันจะนำมาซึ่งผลการปฏิบัติงานที่ดีและมีประสิทธิผลของบุคลากร ตลอดจนผลการปฏิบัติงานขององค์กรในภาพรวมที่ดียิ่งขึ้นต่อไปในอนาคต

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษา พบว่า โรงพยาบาลรัฐไม่ว่าขนาดเล็กและขนาดใหญ่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลกนั้นบุคลากรให้ความสำคัญในเรื่องพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่แตกต่างกันในรายด้านทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ พฤติกรรมการช่วยเหลือ พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น และพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ เนื่องจากการปฏิบัติงานทางการแพทย์เป็นการปฏิบัติงานที่มีความสำคัญและเกี่ยวข้องกับชีวิตของประชาชน บุคลากรทางการแพทย์ไม่ว่าจะเป็นองค์กรขนาดเล็กหรือใหญ่นั้น จะให้ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ให้การช่วยเหลือในการให้ข้อมูลแก่ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการโดยละเอียด หรือแม้กระทั่งการปฏิบัติงานแทนกันได้ในแต่ละบทบาทหน้าที่โดยพฤติกรรมดังกล่าวแสดงถึงการมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของยุพิน อังสุโรจน์ และคณะ (2546) พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์มีทั้งหมด 7 องค์ประกอบที่สำคัญ ได้แก่ พฤติกรรมมีส่วนร่วมอย่างสร้างสรรค์ การคำนึงถึงผู้อื่น การให้ความช่วยเหลือต่อบุคคล ความรักดีต่อองค์กร การพัฒนาตนเอง พฤติกรรมส่วนบุคคล และความอดทนอดกลั้น ซึ่งพฤติกรรมทั้งหมดนี้ช่วยหล่อหลอมองค์กรให้สามารถอยู่รอดและแข่งขันกับองค์กรอื่นได้โดยเฉพาะในปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงและแข่งขันกันเกี่ยวกับระบบการให้บริการทางสุขภาพมากยิ่งขึ้น ในการพิจารณาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในภาพรวมในบริบทขององค์กรที่มีขนาดแตกต่างกัน พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในภาพรวมของโรงพยาบาลที่มีขนาดแตกต่างกันทำให้บุคลากรทางการแพทย์มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Amah, Daminabo-Weje and Dosunmu (2013) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับขนาดและประสิทธิผลในองค์กร พบว่า ขนาดขององค์กรนั้นเป็นอีกตัวแปรที่สำคัญที่คาดว่าจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลขององค์กรในรูปแบบที่ต่างกัน องค์กรที่มีขนาดเล็กมีการตอบสนองความต้องการของบุคลากรได้ทั่วถึงและมีความยืดหยุ่นสูง ซึ่งเป็นปัจจัยที่สามารถทำ

ให้เกิดความสำเร็จในการบริหารจัดการในองค์กรขนาดเล็ก (Daft, 2003) นั้นแสดงให้เห็นว่า โรงพยาบาลขนาดใหญ่และขนาดเล็กมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เนื่องจากการบริหารในการบริหารจัดการโรงพยาบาลทั้ง 2 ขนาดแตกต่างกัน ดังนั้น สนับสนุนสมมติฐานที่ 1 แต่เนื่องจากการให้บริการทางด้านการแพทย์นั้นบุคลากรจะให้ความสำคัญกับการให้บริการด้วยใจ เพื่อช่วยเหลือผู้ป่วยให้พ้นจากความทุกข์ทางกายและใจ ซึ่งเป็นการสรุปได้ว่า การให้ความสำคัญของบุคลากรทางการแพทย์ที่มีขนาดองค์กรแตกต่างกัน ไม่ทำให้บุคลากรแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในรายด้านที่แตกต่างกัน เนื่องจากการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเป็นการให้บริการเกี่ยวกับสุขภาพและชีวิตของประชาชน

จากงานวิจัยของ Podsakoff et al. (1997) ซึ่งศึกษาผลกระทบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรที่มีต่อผลการปฏิบัติงานทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานโรงงานกระดาษจำนวน 40 แห่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของสหรัฐอเมริกา ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ และพฤติกรรมการอดทนอดกลั้นมีผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานในเชิงปริมาณอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำให้สนับสนุนสมมติฐานงานวิจัยที่ 2a และ 2b จากการศึกษางานวิจัยของวิลยา ชูประดิษฐ์ (2560) พบว่า บุคลากรในธุรกิจบริการแสดงออกในพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่อยู่ในระดับสูงมาก ซึ่งทำให้ประสิทธิผลในการดำเนินงานในองค์กรย่อมสูงตามไปด้วย ดังนั้น สนับสนุนสมมติฐานงานวิจัยที่ 2e แต่ในทางตรงกันข้ามพฤติกรรมการให้ความร่วมมือไม่มีอิทธิพลในเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Podsakoff, Ahearne and MacKenzie (1997) ที่ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ของพฤติกรรมการให้ความร่วมมือที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานแบบกลุ่มในเชิงปริมาณ และคุณภาพ พบว่า พฤติกรรมการให้ความร่วมมือไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานแบบกลุ่ม และงานวิจัยของ Hazratian et al. (2015) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและประสิทธิภาพในการศึกษานั้น พบว่า พฤติกรรมการให้ความร่วมมือไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยทาบริส คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ ดังนั้น ไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 2c อีกทั้งพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่นนั้นไม่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Itiola, Odebiyi, Odebiyi and Ezekiel (2014) พบว่า พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่นไม่มีอิทธิพลในเชิงบวกกับความพึงพอใจในงานซึ่งสะท้อนได้ว่าพฤติกรรมดังกล่าวไม่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่เพิ่มขึ้น และพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่นไม่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน เนื่องจากการคำนึงถึงผู้อื่นมากเกินไปอาจทำให้บุคลากรเกิดภาวะเครียด ซึ่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานจึงทำให้ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาบน้อยลง (Ahmed and Ramzan, 2013) ดังนั้น ไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 2d

อีกทั้งยังมีการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในภาพรวมซึ่งพบว่า พฤติกรรมดังกล่าวส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลขององค์กร และมีส่วนช่วยเพิ่มประสิทธิผลในการปฏิบัติงานขององค์กรด้วยเช่นกัน (Borman and Motowidlo, 1993, Podsakoff et al., 2009, Walz and Niehoff, 2000) จึงทำให้สนับสนุนสมมติฐานงานวิจัยหลักที่ 2 ที่กำหนดไว้ว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีอิทธิพลในเชิงบวกกับผลการปฏิบัติงาน สรุปได้ว่า บุคลากรของโรงพยาบาลรัฐในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลกให้ความสำคัญกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในทุกด้าน โดยเฉพาะพฤติกรรมการช่วยเหลือ พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น และพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่โดยผลที่ได้จากการศึกษาในภาพรวมของพฤติกรรมการเป็นสมาชิก

ที่ดีขององค์กรมีอิทธิพลในเชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลรัฐในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยในอดีตที่ยืนยันว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน (Podsakoff and MacKenzie, 1994)

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้

ตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในภาพรวมนั้นมีอิทธิพลในเชิงบวกกับผลการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยสามารถนำไปประยุกต์ได้ ดังนี้

1.1 ผู้บริหารองค์กรสามารถนำผลที่ได้ไปเป็นแนวทางในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรที่เป็นองค์กรที่ให้บริการทางการแพทย์ เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

1.2 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นแนวคิดที่สามารถเปลี่ยนบุคลากรธรรมดาให้เป็นบุคลากรที่มีคุณค่าขององค์กร ทำให้องค์กรขับเคลื่อน และมีความยั่งยืนในการเติบโต ดังนั้น ผู้บริหารฝ่ายบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรควรให้ความสำคัญและยกย่อง เชิดชูบุคลากรที่มีพฤติกรรมดังกล่าว โดยการดูแล จัดสรรสวัสดิการ ค่าตอบแทนหรือสิ่งจูงใจต่าง ๆ ให้เป็นธรรม อีกทั้งอาจจะใช้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมาเป็นตัวชี้วัดในการคัดเลือกบุคลากรทางการแพทย์เข้าสู่องค์กรได้อีกด้วย

1.3 ผู้บริหารองค์กรสามารถมุ่งเน้นกิจกรรมในลักษณะของการทำงานในรูปแบบทีม เพื่อให้บุคลากรได้เกิดความร่วมมือที่ดีในการปฏิบัติงาน

1.4 องค์กรสามารถนำผลลัพธ์ที่ได้ไปพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมากยิ่งขึ้น เพื่อนำไปสู่ผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษางานวิจัยในเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูลแต่เพียงอย่างเดียว จึงทำให้มีข้อจำกัดในการลงรายละเอียดในเชิงลึก ดังนั้น การศึกษางานวิจัยในครั้งต่อไปควรมีการศึกษาในเชิงคุณภาพร่วมด้วย เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยเชิงสาเหตุ หรือปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากร

2.2 การศึกษาครั้งนี้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นบุคลากรในโรงพยาบาลรัฐเท่านั้น จึงทำให้การนำไปประยุกต์ใช้ในกลุ่มตัวอย่างอื่น ๆ นั้นอาจไม่ได้ผลเช่นเดียวกับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ดังนั้นประเด็นปัญหาในเรื่องความเป็นสามัญการ (Generalization) ของการศึกษาเป็นข้อจำกัดอีกประการหนึ่ง ดังนั้น งานวิจัยครั้งต่อไปอาจให้ความสนใจในกลุ่มตัวอย่างอื่น ๆ ที่มีความแตกต่างกันในบริบทของการทำงาน ภูมิภาค ที่แตกต่างกัน เช่น โรงพยาบาลเอกชน เพื่อเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่ได้จากการศึกษา อีกทั้งเพิ่มการศึกษาตัวแปรต้นกำเนิด (Antecedent) ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ก็จะช่วยเสริมสร้างความเข้าใจในเรื่องพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- ยุพิน อังสุโรจน์, ประภัสสร ฉันทศรีธการ, พัชรีย์ สายสุคติ, วรมน เดชเมธาวิพงศ์, สมบุญ โอภาสยศ และ เสาวนีย์ โกวิทเทาวงศ์ (2546). การวิเคราะห์ตัวประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์. **วารสารสภาการพยาบาล (The Thai Journal of Nursing Council)**, 18(1), 68 – 81.
- วัลยา ชูประดิษฐ์ (2560). ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของบรรยากาศองค์การ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร และความผูกพันพนักงานกับประสิทธิผลองค์การของธุรกิจบริการ. **วารสารวิชาการบริหารธุรกิจ สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย**, 6(2), 31 – 47.
- Aaker, D.A., Kumar, V. and Day, G.S. (2001). **Marketing Research**. New York: John Wiley and Sons.
- Ahmed and Ramzan (2013) Effects of Job Stress on Employees Job Performance: A Study on Banking Sector of Pakistan. **IOSR Journal of Business and Management**, 11(6), 61-68.
- Amah, E., Daminabo-Weje, M. and Dosunmu, R. (2013). Size and Organizational Effectiveness: Maintaining a Balance. **Advances in Management and Applied Economics**, 3(5), 115-123.
- Borman, W. C. and Motowidlo, S. J. (1993). **Expanding the Criterion Domain to Include Elements of Contextual Performance**. Personnel Selection in Organizations San Francisco: Jossey-Bass.
- Cook, W.C. and Hunsaker, P.L. (2001). **Management and Organizational Behavior (3rd ed)**. Newyork: The McGraw-Hill Companies, Inc.
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient Alpha and the Internal Structure of Tests. **Psychometrika**, 16, 297-334.
- Daft, R.L. (2003). **Organization Theory and Design**, Southwestern College Publishing, Cincinnati, Ohio.
- Galletta, M. and Portogbese, I. (2012). Organizational Citizenship Behavior in Healthcare: The Role of Autonomouse Motivation, Affective Commitment and Learning Orientation. **RIPS/IRSP**, 25(3-4), 121-145.
- Gibson, L.J., Ivanceich, and Donnelly J.H. (1997). **Organizations Behaviors Structure Processes**. 9 th ed. United States: the McGraw-Hill Companies.
- Habeeb, S. (2019). Relation between Organizational Citizenship Behavior, Workplace Spirituality and Job Performance in BFSI Sector in India. **Problem and Perspectives in Management**, 17(1), 176-188.
- Hair, Jr.J.F., Black, B.B., Babin, B.J. and Anderson, R.E. (2010). **Multivariate Data Analysis: A global perspective 7th ed**. New Jersey: Pearson Printice Hall.

- Hazratian, T., Khadivi, A., Abbasi, B. and Ghojazadeh, M. (2015). Association between Organizational Citizenship Behavior and Educational Performance of Faculty Members in Tabriz University of Medical Sciences – 2014. **RDME Journal**, 4(1), 81-84.
- Itiola, K.O., Odebiyi, I.I., Odebiyi and Ezekiel, A. (2014). Empirical Study of Organizational Citizenship Behaviour Dimensions on Job Satisfaction among Administrative Staff of Osun State Owned Tertiary Institutions, Nigeria. **International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences**, 4(8), 264 – 274.
- Katz, D. and Kahn, R.L. (1966). **The Social Psychology of Organizations**. John Wiley and Sons, New York.
- Nunnally, J. C. and Bernstein, I. H. (1994). **Psychometric Theory**. New York: McGraw-Hill.
- Organ, D.W. (1991), **The Applied Psychology of Work Behavior: 4 th ed**. Boston: R.R. Donnelly and Sons.
- Podsakoff, P. M. and MacKenzie. (1994). Organizational Citizenship Behaviors and Sales Unit Effectiveness. **Journal of Marketing Research**, 31(3), 351 – 363.
- Podsakoff, P. M., Ahearne, M., and MacKenzie, S. B. (1977). Organizational Citizenship Behavior and the Quantity and Quality of Work Group Performance. **Journal of Applied Psychology**, 82(2), 262 – 270.
- Podsakoff, P.M., Ahearne, M. and MacKenzie, S.B. (1997). Organizational Citizenship Behavior and the Quantity and Quality of Work Group Performance. **Journal of Applied Psychology**, 82(2), 262-270.
- Posakoff, N. P., Whiting, S. W., Podsakoff, P. M., and Blume, B. D. (2009). Individual and Organizational Level Consequences of Organizational Citizenship Behaviors: A Meta-Analysis. **Journal of Applied Psychology**, 94(1), 122 – 141.
- Smith, C. A., Organ, D. W., and Near, J. P. (1983). Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents. **Journal of Applied Psychology**, 68, 475-480.
- Van Scotter, J.R. and Motowido, S.J. (1996), Interpersonal Facilitation and Job Dedication as Separate Facet of Contextual Performance. **Journal of Applied Psychology**, 81, 525 - 531.
- Walz, S. M. and Niehoff, B. P. (2000). Organizational Citizenship Behaviors: Their Relationship to Organizational Effectiveness. **Journal of Hospitality and Tourism Research**, 24, 108 - 126.
- Yamane, T. (1973). **Statistic: An Introductory Analysis**. 3 rd ed. New York: Harper and Row.



รูปแบบการเรียนการสอนเพื่อเสริมสร้างทักษะการคิดวิเคราะห์ : มาร์เก็ต โมเดล

ดัชนียะ จะวรรณะ ¹

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้านี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนารูปแบบการเรียนการสอนเพื่อเสริมสร้างทักษะการคิดวิเคราะห์ “มาร์เก็ต โมเดล” โดยมีกรอบแนวคิดในการออกแบบรูปแบบการเรียนการสอนแบบมาร์เก็ต โมเดล จากแนวคิดทฤษฎีการจัดการเรียนการสอนที่มุ่งเน้นการเสริมสร้างทักษะการคิดวิเคราะห์ ตามทฤษฎีโมเดลการเรียนรู้ 3 P ของ บิ๊กส์ และมัวร์ (Biggs & Moore) ทฤษฎีการเรียนรู้โดยการฝึกนักศึกษาให้คิดสร้างความรู้ด้วยตนเอง (Construction) ของ เพียเจต์ (Jean Piaget) ทฤษฎีการจัดการเรียนรู้ที่ใช้การสอนแบบสืบเสาะหาความรู้ (Inquiry Method) ของสถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ทฤษฎีการจัดการเรียนรู้ด้วยการแก้ปัญหาโดยใช้รูปแบบ SSCS ของ พิชชินี เซฟาสัน และเอเบล (Pizzini, Shepardson & Abell) ทฤษฎีการจัดการเรียนรู้ด้วยกระบวนการคิดสร้างสรรค์ (Creative Process) ของ วอลลาส และโคแกน (Wallach & Kogan) และทฤษฎีการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นหลัก (Problem - Based Learning) ของ แอเรนส์ ริชาร์ด (Arends Richard) ผลการศึกษาพบว่า กระบวนการพัฒนารูปแบบการเรียนการสอนสามารถจัดกลุ่มองค์ประกอบออกได้เป็น 2 ด้าน คือ 1) องค์ประกอบด้านวางแผน ได้แก่ หลักการของรูปแบบการเรียนการสอน จุดมุ่งหมายของรูปแบบการเรียนการสอน ลักษณะเฉพาะของรูปแบบการเรียนการสอน และเงื่อนไขของการเรียนรู้ตามรูปแบบการเรียนการสอน 2) องค์ประกอบด้านกิจกรรมการเรียนการสอนมี 6 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นสร้างความสนใจ (M-Motivation) ขั้นคิดวิเคราะห์ (A-Analyze) ขั้นสรุปผลการศึกษา (R-Result) ขั้นแบ่งปันความรู้ (K-Knowledge Sharing) ขั้นประเมิน (E-Evaluation) และขั้นคิดเพื่อสร้างสรรค์ (T-Thinking to Create) การจัดการเรียนการสอนตามรูปแบบนี้ มีจุดมุ่งหมายหลัก คือ เพื่อให้ผู้เรียนได้รับการพัฒนาสมรรถนะการเรียนรู้ด้านความรู้ ทักษะ และเจตคติ ด้วยกระบวนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่เสริมสร้างทักษะการคิดวิเคราะห์ โดยครูผู้สอนและผู้เรียนต้องร่วมมือกันในการจัดการเรียนการสอนให้บรรลุผลสำเร็จ ซึ่งครูผู้สอนมีบทบาทสำคัญในขั้นสร้างความสนใจ ขั้นแบ่งปันความรู้ และขั้นคิดเพื่อสร้างสรรค์ โดยการกระตุ้นพฤติกรรมของผู้เรียนให้เกิดความรู้สึกรักสนใจใฝ่รู้ การแสดงออกในการนำเสนองาน กิจกรรม หรือปัญหาของตนเอง และการนำความรู้ที่สร้างขึ้นมานั้นไปใช้ในแบบฉบับของตนเอง สำหรับผู้เรียนมีบทบาทสำคัญในขั้นคิดวิเคราะห์ ขั้นสรุปผลการศึกษา และขั้นประเมิน โดยการพัฒนาตนเองให้เกิดพฤติกรรมการศึกษาค้นคว้าและเรียนรู้ด้วยตนเอง การอธิบายสิ่งที่ได้รับรู้ภายในกลุ่มของตนเอง ด้วยคำพูดของตนเองหรือเขียนด้วยตนเอง และการตรวจสอบและประเมินผลการเรียนรู้ของตนเอง และรับทราบผลการประเมินว่าตนเองมีความรู้จะอะไรบ้าง และมากน้อยเพียงใด เพื่อให้เกิดการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

คำสำคัญ : ทักษะการคิดวิเคราะห์ / มาร์เก็ต โมเดล

¹ ครูผู้สอนประจำแผนกวิชาการตลาด วิทยาลัยเทคนิคกำแพงเพชร

An Instructional Model for Fostering of Critical Thinking Skills: MARKET Model

Datchanee Jawanna

ABSTRACT

This study aims at developing an Instructional Model for fostering of critical thinking skills: MARKET Model. The model is designed based theories of learning including Biggs & Moore's 3Ps Model of Teaching and Learning, Jean Piaget's Theory of Constructivism, the Learning Management Theory using Inquiry Method proposed by The Institute for the Promotion of Teaching Science and Technology, the Search, Solve, Create, and Share Model (SSCS) proposed by Pizzini, Shepardson & Abell, the Creative Process Model by Wallach & Kogan, and the Problem-Based Learning Theory by Arends Richard. The development of the model consisted of two factors: Planning factor and learning activity factor. The planning factors included the principles of the chosen model, the purposes of the model, the main characteristics of the model, and the success conditions of the model. The learning activity factors consisted of 6 steps: M-Motivation, A-Analyze, R-Result, K-Knowledge Sharing, E-Evaluation, and T-Thinking to Create. The purposes of this Market model were to advance students' learning proficiency, important skills, and attitude. In order for the model to meet its goals, teachers and students must collaborate. Teachers play an important role in the motivation generating step, knowledge sharing step, and creative thinking step by encouraging students to learn, to present their work, activities, and issues arisen, and to practice applying what they have learned to their real-life situations. Students also play an important role in the analyzing step, result viewing step, and evaluating step by progressing their own self-directed learning behavior, cultivating the ability to share their knowledge within their groups in their own words, and performing a self-evaluation. By being able to perform a self-evaluation, students will get a clearer view of their level of understanding. This will lead to an effective and efficient learning environment.

Key Words: Critical Thinking Skills / MARKET Model

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการเรียนรู้ เพื่อพัฒนากระบวนการคิดตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 หลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2544 มีผู้ศึกษาวิธีและเทคนิคการสอนพัฒนาทักษะการคิดวิเคราะห์ได้เนื่องจากวิธีการคิดวิเคราะห์มีการปฏิบัติตามหลักการเป็นขั้นตอนอย่างมีระบบและมีความสำคัญอย่างยิ่ง อีกทั้งทักษะการคิดวิเคราะห์เป็นทักษะของการนำไปปรับแก้ปัญหาดifferent ๆ ในการดำเนินชีวิตประจำวันของมนุษย์ แต่จากการปฏิรูปอาชีวศึกษาของประเทศไทยที่ผ่านมา มีข้อมูลจากรายงานการวิจัย จากสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (Thailand Development Research Institute : TDRI) โดยณัฐสิริ รักเกียรติวงศ์ (2559, ออนไลน์) พบว่า อาจารย์อาชีวศึกษาเกือบทั้งหมดไม่มีประสบการณ์การทำงานในภาคเอกชน ทำให้หลักสูตรอาชีวศึกษาเต็มไปด้วยเนื้อหาที่กำหนดโดยอาจารย์อาชีวศึกษาผู้ซึ่งไม่มีความรู้ความเข้าใจโลกของสถานประกอบการจริง เนื้อหาหลักสูตรที่ได้มาจึงมีลักษณะเป็น “เชิงวิชาการ” มากกว่า “เชิงปฏิบัติ” และไม่สามารถตอบสนองความต้องการของสถานประกอบการได้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับเรื่องรูปแบบการจัดการเรียนการสอนแบบต่าง ๆ ที่มีความเหมาะสมกับการจัดการเรียนการสอนด้านอาชีวศึกษา จนได้แนวคิดทฤษฎีที่สอดคล้องกับการพัฒนารูปแบบการเรียนการสอนที่เอื้ออำนวยให้ผู้เรียนเกิดการคิดวิเคราะห์ และมีคุณลักษณะตรงตามความต้องการของสมรรถนะที่กำหนดและสามารถนำไปใช้ได้อย่างสอดคล้องกับหลักสูตรที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน

สำหรับลักษณะของการคิดวิเคราะห์ตามแนวคิดของ ไพรินทร์ เหมบุตร (2549) ได้กล่าวถึงลักษณะของการคิดวิเคราะห์ว่าประกอบด้วย 4 ประการ ได้แก่ 1) การมีความเข้าใจ และให้เหตุผลแก่สิ่งที่ต้องการวิเคราะห์ เพื่อแปลความสิ่งนั้น ซึ่งขึ้นอยู่กับความรู้ ประสบการณ์ และค่านิยม 2) การตีความ ความรู้ ความเข้าใจ ในเรื่องที่จะวิเคราะห์ 3) การช่างสังเกต ช่างถาม ขอบเขตของคำถาม โดยอาจยึดหลัก 5 W 1 H คือ ใคร (Who) อะไร (What) ที่ไหน (Where) เมื่อไร (When) อย่างไร (How) เพราะเหตุใด (Why) 4) การค้นหาความสัมพันธ์เชิงเหตุผล โดยใช้คำถามค้นหาคำตอบ หาสาเหตุ หาการเชื่อมโยง ส่งผลกระทบ วิธีการ ขั้นตอน แนวทางแก้ปัญหา คาดการณ์ข้างหน้าในอนาคต สำหรับการพัฒนาทักษะการคิดวิเคราะห์ทำได้โดยการดำเนินการจัดการเรียนรู้ เทคนิคการสอนตามขั้นตอนอย่างมีระบบจะช่วยให้เกิดทักษะการคิดวิเคราะห์ประสบผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ซึ่งในขณะเดียวกันกระบวนการทางสมองมีการปฏิบัติตามลำดับขั้นตอน เริ่มจากความรู้ ความเข้าใจ การนำไปใช้ มีการเชื่อมโยงสิ่งเร้ากับการตอบสนองของการคิดโดยฝึกคิด ฝึกตั้งคำถาม กำหนดสิ่งที่ต้องการวิเคราะห์ การคิดตีความ การคิดวิเคราะห์และสังเคราะห์ การคิดแบบย้อนทวน การคิดจำแนกแยกแยะ การคิดเชื่อมโยงสัมพันธ์และการคิดจัดอันดับ

การคิดวิเคราะห์ช่วยให้ผู้เรียนมีพฤติกรรมในลักษณะที่รู้จักคิดและตัดสินใจได้อย่างมีระบบ แนวทางการฝึกทำได้โดยให้ผู้เรียนพิจารณาจากเรื่องราวหรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ทั้งที่เป็นเรื่องจริงและสมมติให้ผู้เรียนได้มีโอกาสคิดวิเคราะห์ตามลำดับขั้นตอน โดยเริ่มจากการวิเคราะห์ว่าอะไรคือปัญหา และเมื่อพบสาเหตุของปัญหานั้นได้แล้ว ผู้เรียนจะต้องหาทางเลือกที่จะแก้ปัญหา โดยพิจารณาความเป็นไปได้และข้อจำกัดต่าง ๆ ทางเลือกที่จะแก้ปัญหานั้นไม่จำเป็นต้องมีทางเลือกทางเดียว อาจมีหลาย ๆ ทางเลือก ซึ่งทางเลือกที่จะ

แก้ปัญหานั้น ควรมีเกณฑ์การตัดสินใจที่สำคัญคือ ผลได้ผลเสียที่จะเกิดขึ้นจากทางเลือกนั้นซึ่งจะเกิดขึ้นในด้านส่วนตัว สังคมและส่วนรวม และสุดท้ายเมื่อตัดสินใจเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดหลังจากที่ผู้เรียนได้รับการฝึกคิดวิเคราะห์ในสถานการณ์นั้น ๆ แล้ว และหากครูให้ผู้เรียนได้มีโอกาสเสนอความคิดและมีการอภิปรายร่วมกันในกลุ่ม ฝึกให้ผู้เรียนยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ซึ่งบางครั้งอาจจะมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน ก็ควรฝึกให้ผู้เรียนยอมรับและประสานความเข้าใจในกลุ่มด้วยตนเอง ส่วนครูควรให้คำแนะนำและสังเกตการณ์อยู่ห่าง ๆ หากมีการฝึกการคิดวิเคราะห์ที่ไปอย่างต่อเนื่อง จะพบว่าผู้เรียนจะมีพฤติกรรมที่การทำงานอย่างมีระบบและเป็นผู้ที่มีความรอบคอบ มีเหตุผล สามารถแก้ปัญหาและตัดสินใจกับปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมั่นใจมากยิ่งขึ้น

สำหรับบทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอสาระสำคัญเกี่ยวกับรูปแบบการเรียนการสอนที่เสริมสร้างทักษะการคิดวิเคราะห์ โดยใช้ชื่อว่า “มาร์เก็ต โมเดล” ซึ่งมีลักษณะการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่ประกอบด้วย 6 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นสร้างความสนใจ (M-Motivation) ขั้นคิดวิเคราะห์ (A-Analyze) ขั้นสรุปผลการศึกษา (R-Result) ขั้นแบ่งปันความรู้ (K-Knowledge Sharing) ขั้นประเมิน (E-Evaluation) และขั้นคิดเพื่อสร้างสรรค์ (T-Thinking to Create) เพื่อให้ผู้ประกอบวิชาชีพครู นักวิชาการและผู้สนใจสามารถนำไปใช้ในการพัฒนานักเรียนได้

ทฤษฎีการเรียนการสอนที่เกี่ยวกับการพัฒนาการคิดวิเคราะห์

การเรียนการสอนที่เกี่ยวกับการพัฒนาการคิดวิเคราะห์ มีนักวิชาการที่ศึกษาข้อมูลจากอดีตจนถึงปัจจุบันได้อธิบายแนวคิดทฤษฎีไว้อย่างหลากหลาย ดังนี้

ทฤษฎีโมเดลการเรียนรู้ 3P ของ บิ๊กส์ และมัวร์ (Biggs and Moore, 1993) ประกอบด้วย การแสดงออก กระบวนการ และผลผลิต (Biggs's 3 Presage - Process - Product) โมเดลนี้แสดงถึงปฏิสัมพันธ์ระหว่างการสอนของผู้สอนและกระบวนการการเรียนรู้ของผู้เรียน ในขั้นการแสดงออก (Presage) เป็นการเรียนการสอนโดยทั่วไป เป็นการประยุกต์การเรียนรู้ในการทำหน้าที่ของสิ่งแวดล้อมการเรียนรู้ โดยผู้เรียนในระดับอุดมศึกษาด้วยความคาดหวังในความและพฤติกรรมในการพัฒนาบุคลิกภาพอันเนื่องมาจากการประสบการณ์การศึกษา ในขั้นกระบวนการ (Process) เป็นการปฏิบัติภาระงาน ภายใต้การรับรู้ในบริบทของการสอน แรงจูงใจในการเรียนรู้ และการไขว่คว้า รวมถึงการตัดสินใจในการปฏิบัติโดยไม่ชักช้า ทั้งหลายทั้งปวงเป็นการเรียนรู้ตามภาระงาน ในขั้นผลผลิต (Product) เป็นขั้นที่ผู้เรียนเรียนรู้ที่เป็นทั้งความคิดในระดับต่ำและระดับสูง

ทฤษฎีการเรียนรู้โดยการฝึกนักศึกษาให้คิดสร้างความรู้ด้วยตนเอง (Construction) ของเพียเจต์ (Jean Piaget อ้างถึงใน ชัยวัฒน์ สุทธิรัตน์, 2552) ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญของคอนสตรัคติวิซึม (Cognitive development constructivism) เพียเจต์ (Piaget) เชื่อว่าการที่บุคคลมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่องมาตั้งแต่แรกเกิดจะมีผลทำให้ระดับสติปัญญาของบุคคลนั้นพัฒนาอยู่ตลอดเวลา เพียเจต์ มีแนวคิดเกี่ยวกับพัฒนาการทางสติปัญญาของบุคคลว่าเกี่ยวข้องกับกระบวนการพื้นฐาน 2 กระบวนการ คือ 1) การจัดระบบโครงสร้างความรู้ (Organization) เป็นกระบวนการที่บุคคลใช้รวบรวม จัดระบบ เรียบเรียง ประสบการณ์และความคิดของตนเองอย่างอัตโนมัติและต่อเนื่องเป็นขั้นตอน และ 2) การปรับขยายโครงสร้าง

ความรู้ (Adaptation) เป็นกระบวนการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมที่บุคคลมีปฏิสัมพันธ์ด้วย ซึ่งการปรับตัวของบุคคลประกอบด้วย กระบวนการดูดซับ (Assimilation) เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมและตีความข้อมูลที่ได้รับรู้ใหม่สอดคล้องกับโครงสร้างความรู้เดิมของตนเอง และกระบวนการปรับให้เหมาะสม (Accommodation) เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมและปรับโครงสร้างความรู้เดิมของตนเองให้สอดคล้องกับข้อมูลที่ได้รับรู้ใหม่ซึ่งขัดแย้งกับความรู้เดิมนั้น

ทฤษฎีการจัดการเรียนรู้โดยใช้การสอนแบบสืบเสาะหาความรู้ (Inquiry Method) ของสถาบันส่งเสริมวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (ภพ เลหาไพบูลย์, 2540) เป็นการจัดกระบวนการเรียนรู้เพื่อพัฒนาความคิดระดับสูง คือ ความคิดวิจารณ์ญาณ ความคิดสร้างสรรค์และการแก้ปัญหาที่เน้นให้ผู้เรียนสร้างองค์ความรู้ทางวิทยาศาสตร์ ผ่านกระบวนการคิดและปฏิบัติ เชื่อมโยงสิ่งที่เรียนรู้เข้ากับประสบการณ์ หรือความรู้เดิมเป็นองค์ความรู้หรือแนวความคิดของผู้เรียนเอง โดยใช้รูปแบบการจัดการกระบวนการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ 5 ขั้นตอน คือ 1) ขั้นสร้างความสนใจ (Engagement) 2) ขั้นสำรวจและค้นหา (Exploration) 3) ขั้นอธิบายและลงข้อสรุป (Explanation) 4) ขั้นขยายความรู้ (Elaboration) และ 5) ขั้นประเมินผล (Evaluation) ซึ่งเป็นกระบวนการจัดการเรียนรู้ที่ให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในกิจกรรมการเรียนรู้ตลอดเวลา ให้โอกาสแก่ผู้เรียนได้ฝึกคิด ฝึกสังเกต ฝึกนำเสนอ ฝึกวิเคราะห์วิจารณ์ ฝึกสร้างองค์ความรู้ โดยมีครูเป็นผู้กำกับควบคุมดำเนินการให้คำปรึกษาชี้แนะ ช่วยเหลือ ให้กำลังใจ เป็นผู้กระตุ้น ส่งเสริมให้ผู้เรียนคิดและเรียนรู้ด้วยตนเอง รวมทั้งร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และเมื่อผู้เรียนเกิดปัญหาสงสัยใคร่รู้ ก็จะนำไปสู่การศึกษาค้นคว้า ทดลอง หรือสำรวจตรวจสอบต่อไป ซึ่งจะทำให้เกิดกระบวนการสืบเสาะหาความรู้ที่ต่อเนื่องกันไปเรื่อย ๆ เรียกว่าวัฏจักรการสืบเสาะหาความรู้ (Inquiry cycle) และทำให้เกิดสิ่งที่ติดตัวนักเรียนไป คือ วิธีการคิด กระบวนการคิด กระบวนการแสวงหาความรู้ ความสามารถในการกล้าคิด กล้าทำ กล้าแสดงออก ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะกลายเป็นลักษณะนิสัยของผู้เรียนที่จบการศึกษาแล้วจะเป็น “บุคคลที่คิดเป็น รักการเรียนรู้ตลอดชีวิต”

ทฤษฎีการจัดการเรียนรู้ด้วยการแก้ปัญหาโดยใช้รูปแบบ SSCS ของ พิชชินี เชฟาสัน และเอเบล (Pizzini, Shepardson & Abell, 1989) เป็นรูปแบบการสอนที่พัฒนาขึ้นเพื่อใช้ในการสอนการแก้ปัญหาโดยการนำกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ มาประยุกต์ใช้กับการแก้ปัญหา โดยได้พัฒนาแนวทางการเรียนการสอนการแก้ปัญหาที่มีพื้นฐานมาจากการแก้ปัญหาทางวิทยาศาสตร์ และได้ศึกษาค้นคว้า รายงานการวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องมากมายที่ศูนย์กลางการศึกษาทางวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัย ไอโอวา หลักการสอนตามรูปแบบ SSCS คือ ครูผู้สอนจะต้องให้ความช่วยเหลือในทุกขั้นตอนในการสอนแก้ปัญหา ช่วยเหลือผู้เรียนในการพัฒนากลยุทธ์ที่ใช้ในการรับและดำเนินการกับข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด ช่วยชี้แนะผู้เรียนให้เห็นถึงข้อผิดพลาดในการแก้ปัญหาของผู้เรียนและต้องแสดงให้ผู้เรียนได้แสดงความคิดเห็นอย่างเต็มความสามารถ สำหรับขั้นตอนของการสอนแบบ SSCS แบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นที่ 1 Search : S หมายถึง การค้นหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัญหาและการแยกแยะประเด็นของปัญหา ขั้นที่ 2 Solve : S หมายถึง การวางแผนและการดำเนินการแก้ปัญหา ด้วยวิธีการต่าง ๆ หรือการหาคำตอบของปัญหาที่เราต้องการ ขั้นที่ 3 Create: C

หมายถึง การนำผลที่ได้มาจัดกระทำเป็นขั้นตอนเพื่อให้สอดคล้องกับความเข้าใจและเพื่อสื่อสารกับคนอื่นได้ ขั้นตอนที่ 4 Share : S หมายถึง การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อมูลและวิธีการแก้ปัญหา

ทฤษฎีการจัดการเรียนรู้ด้วยกระบวนการคิดสร้างสรรค์ (Creative Process) ของ วอลลาส และ โคแกน (Graham Wallas, 1965) เป็นความสามารถในการเชื่อมโยงสัมพันธ์จากสิ่งหนึ่งไปยังสิ่งอื่น ๆ ได้และได้อธิบายกระบวนการคิดสร้างสรรค์ ว่าเกิดจากความคิดใหม่โดยการลองผิดลองถูก โดยจำแนกออกเป็นลำดับขั้นได้ 4 ขั้นตอน ได้แก่ 1) ขั้นเตรียมการ (Preparation) เป็นการเตรียมข้อมูลหรือกำหนดประเด็นปัญหา ที่จะนำไปใช้ในการแก้ไขปัญหา 2) ขั้นครุ่นคิดหรือฟักตัว (Incubation) เป็นขั้นที่อยู่ในความสับสนข้อมูลที่มีอยู่ยังไม่สามารถจัดเป็นระบบระเบียบได้เป็นขั้นหยุดความคิดไว้ชั่วคราวหรือเก็บประเด็นปัญหาไว้ก่อน 3) ขั้นความคิดกระจ่างหรือรู้แจ้ง (Illumination) เป็นขั้นที่ข้อมูลผ่านการจัดเป็นระบบระเบียบ ผ่านการจัดระบบเชื่อมโยงความสัมพันธ์จนผลึกออกมาเป็นความคิดเห็นภาพพจน์ เกิดมโนทัศน์จากข้อมูลนั้น ๆ 4) ขั้นทดสอบความคิดหรือพิสูจน์ให้เห็นจริง (Verification) เป็นขั้นสุดท้ายของการใช้ความคิดที่ผ่านมา โดยนำความคิดเห็นเหล่านั้นมาพิสูจน์หรือตรวจสอบความคิดใหม่ที่เกิดขึ้นว่าถูกต้องหรือไม่

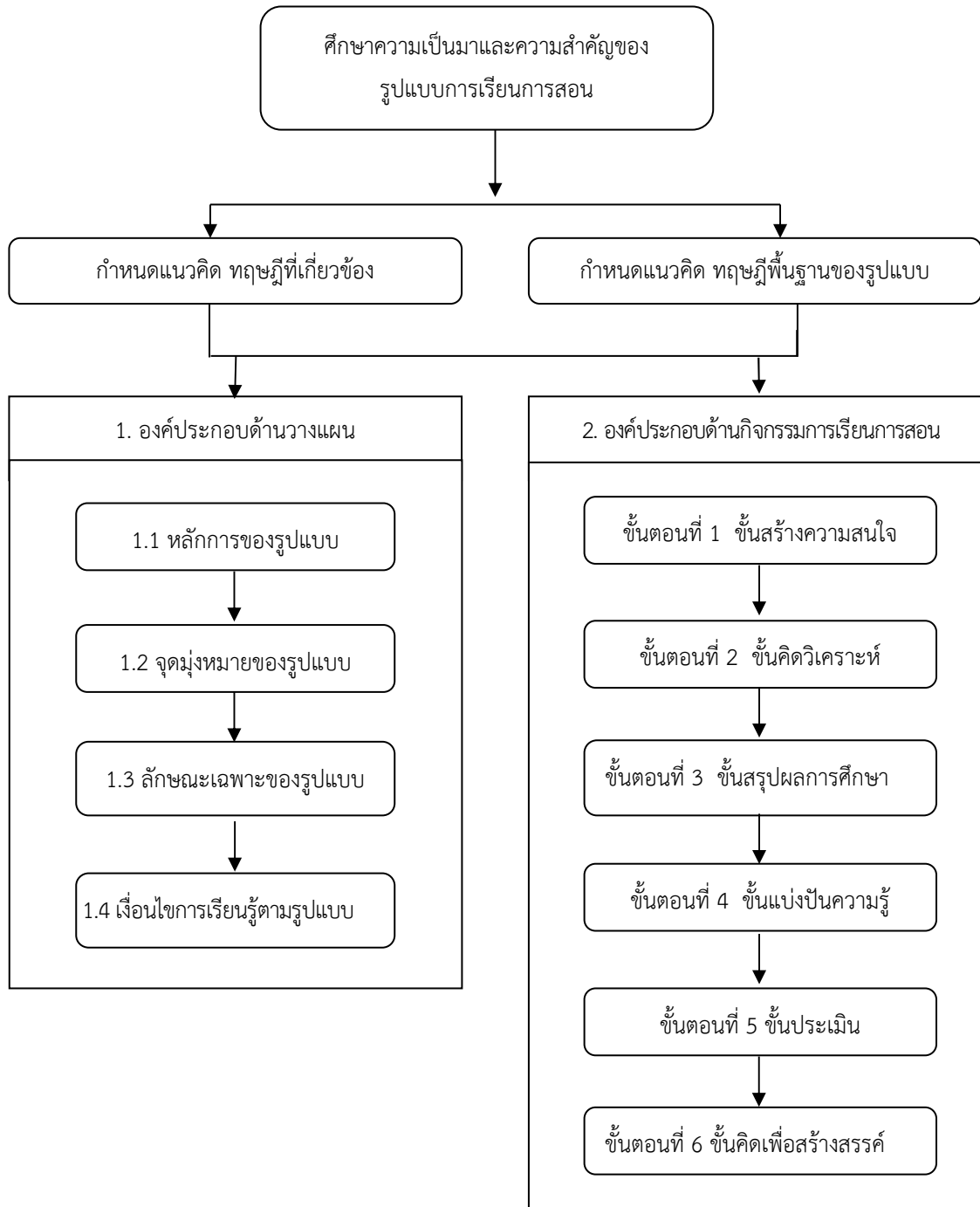
ทฤษฎีการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นหลัก (Problem - Based Learning) ของแอเรนส์ ริชาร์ด (Arends Richard, 2001) เป็นหลักการเรียนที่ให้ผู้เรียนเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ใช้เทคนิคกระบวนการแก้ปัญหาแบบกลุ่มและการเรียนเป็นรายบุคคล สำหรับประเทศไทยได้มีการนำแนวคิดของการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นหลักมาใช้ครั้งแรกในหลักสูตรแพทยศาสตรบัณฑิตที่จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เมื่อปี พ.ศ.2531 และมีการนำไปประยุกต์ใช้ในหลักสูตรสาธารณสุขศาสตร และพยาบาลศาสตร ของสถาบันการศึกษาในระดับอุดมศึกษาอื่น ๆ ทั้งนี้กระบวนการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นหลักยังสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 หมวด 4 แนวการจัดการศึกษามาตรา 24 ที่กล่าวถึงกระบวนการเรียนรู้ โดยให้มีการจัดเนื้อหาสาระและกิจกรรมที่ให้การฝึกทักษะ กระบวนการคิด การจัดการ และการประยุกต์ความรู้มาเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหา ผู้เรียนได้เรียนรู้จากประสบการณ์จริง ฝึกการปฏิบัติ ผสมผสานสาระความรู้ต่าง ๆ อย่างได้สัดส่วนสมดุลกัน การเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน (Problem-based Learning) หรือ PBL เป็นรูปแบบการสอนที่สามารถนำมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพการเรียนรู้ของผู้เรียนที่ดีมากวิธีหนึ่ง คือ ทำให้ผู้เรียนเกิดทักษะในการคิดวิเคราะห์ แก้ปัญหา และคิดอย่างสร้างสรรค์ ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการเรียนและได้ลงมือปฏิบัติมากขึ้น ในส่วนของผู้สอนก็ลดบทบาทของการเป็นผู้ควบคุมในชั้นเรียนลง เพื่อให้ผู้เรียนมีอำนาจในการจัดการควบคุมตนเองสามารถหาความรู้ใหม่ได้ตามความประสงค์ผู้เรียนต้องทำงานเป็นกลุ่ม โดยกำหนดขั้นตอนการเรียนรู้เป็น 6 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การกำหนดปัญหา 2) การระดมสมอง 3) การวิเคราะห์ปัญหา 4) การวางแผนการศึกษา ค้นคว้า 5) การสร้างประเด็นการเรียนรู้และประยุกต์ใช้ข้อมูลเพื่อแก้ปัญหา และ 6) การสรุปผลและรายงานผล สำหรับการประเมินผลลัพธ์การเรียนรู้ (Learning Outcome) ในการเรียนการสอนโดยใช้ปัญหาเป็นหลัก ควรประกอบไปด้วย 3 ส่วน ได้แก่ ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และเจตคติ (Attitude)

กรอบแนวคิดการออกแบบรูปแบบการเรียนการสอนแบบมาร์เก็ต โมเดล

รูปแบบการเรียนการสอนแบบมาร์เก็ต โมเดล ได้พัฒนาโดยการศึกษาหลักการ แนวคิดของ นักวิชาการที่หลากหลาย จำนวน 6 ทฤษฎี ได้แก่ การเรียนรู้ 3P ของ บิ๊กส์ และมัวร์ (Biggs & Moore) การเรียนรู้โดยการฝึกนักศึกษาให้คิดสร้างความรู้ด้วยตนเอง (Construction) ของ เพียเจต์ (Jean Piaget) การจัดการเรียนรู้โดยใช้การสอนแบบสืบเสาะหาความรู้ (Inquiry Method) ของสถาบันส่งเสริมวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) การจัดการเรียนรู้ด้วยการแก้ปัญหาโดยใช้รูปแบบ SSCS ของ พิชชินี เซฟาสัน และเอเบล (Pizzini, Shepardson & Abell) การจัดการเรียนรู้ด้วยกระบวนการคิดสร้างสรรค์ (Creative Process) ของ วอลลาส และโคแกน (Wallach & Kogan) และการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นหลัก (Problem - Based Learning) ของแอเรนส์ ริชาร์ด (Arends Richard) และกลวิธีการเรียนที่สอดคล้องกับทฤษฎีการพัฒนาการคิดวิเคราะห์ และได้สังเคราะห์เป็นรูปแบบการเรียนการสอนเพื่อเสริมสร้างทักษะการคิดวิเคราะห์ ที่เรียกว่ามาร์เก็ต โมเดล (MARKET Model)

รูปแบบการเรียนการสอนแบบมาร์เก็ต โมเดล สามารถจัดกลุ่มองค์ประกอบออกได้เป็น 2 ด้าน คือ

- 1) องค์ประกอบด้านวางแผน ได้แก่ หลักการของรูปแบบการเรียนการสอน จุดมุ่งหมายของรูปแบบการเรียนการสอน ลักษณะเฉพาะของรูปแบบการเรียนการสอน และเงื่อนไขของการเรียนรู้ตามรูปแบบการเรียนการสอน
- 2) องค์ประกอบด้านกิจกรรมการเรียนการสอนมี 6 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นสร้างความสนใจ (M-Motivation) ขั้นคิดวิเคราะห์ (A-Analyze) ขั้นสรุปผลการศึกษา (R-Result) ขั้นแบ่งปันความรู้ (K-Knowledge Sharing) ขั้นประเมิน (E-Evaluation) และขั้นคิดเพื่อสร้างสรรค์ (T-Thinking to Create) รายละเอียดของรูปแบบมีดังนี้



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดการออกแบบรูปแบบการเรียนการสอนแบบมาร์เก็ต โมเดล (MARKET Model)

จากภาพที่ 1 แสดงรูปแบบการเรียนการสอนแบบมาร์เก็ต โมเดล (MARKET Model) มีรายละเอียดดังนี้

หลักการของรูปแบบการเรียนการสอน

หลักการของรูปแบบการเรียนการสอน คือ การจัดการเรียนการสอนที่เน้นบทบาทสำคัญของครูผู้สอนและบทบาทสำคัญของผู้เรียน ในการร่วมมือกันจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่เสริมสร้างทักษะการคิดวิเคราะห์ เพื่อเป้าหมายการพัฒนาสมรรถนะการเรียนรู้ด้านความรู้ ทักษะ และเจตคติของผู้เรียน

จุดมุ่งหมายของรูปแบบการเรียนการสอน

จุดมุ่งหมายของรูปแบบการเรียนการสอน เพื่อเสริมสร้างทักษะการคิดวิเคราะห์ให้กับผู้เรียน โดยเน้นกิจกรรมการเรียนการสอนบนฐานสมรรถนะรายวิชา โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. เพื่อส่งเสริมให้ผู้เรียนได้รับการพัฒนาสมรรถนะการเรียนรู้ด้วยกระบวนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่เสริมสร้างทักษะการคิดวิเคราะห์
2. เพื่อออกแบบการจัดการเรียนการสอนอาชีวศึกษา ที่เน้นบทบาทสำคัญของครูผู้สอนและบทบาทสำคัญของผู้เรียน ในการร่วมกันใช้กิจกรรมการเรียนรู้ที่เสริมสร้างทักษะการ คิดวิเคราะห์เป็นเครื่องมือพัฒนาสมรรถนะการเรียนรู้ของผู้เรียน
3. เพื่อเป็นแนวทางการจัดการเรียนการสอนสำหรับครูอาชีวศึกษา ในการจัดการเรียนการสอนอาชีวศึกษานบนฐานสมรรถนะ เพื่อเสริมสร้างทักษะการคิดวิเคราะห์ ให้เป็นไปอย่างมีระบบมีประสิทธิภาพ และมีมาตรฐาน

ลักษณะเฉพาะของรูปแบบ

รูปแบบการเรียนการสอนมีลักษณะเฉพาะ คือ เป็นรูปแบบการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนบนฐานสมรรถนะรายวิชา เพื่อเสริมสร้างทักษะการคิดวิเคราะห์ ประกอบด้วย 6 ขั้นตอน ดังนี้

- ขั้นที่ 1 ขั้นสร้างความสนใจ (M-Motivation)
- ขั้นที่ 2 ขั้นคิดวิเคราะห์ (A-Analyze)
- ขั้นที่ 3 ขั้นสรุปผลการศึกษา (R-Result)
- ขั้นที่ 4 ขั้นแบ่งปันความรู้ (K-Knowledge Sharing)
- ขั้นที่ 5 ขั้นประเมิน (E-Evaluation)
- ขั้นที่ 6 ขั้นคิดเพื่อสร้างสรรค์ (T-Thinking to Create)

เงื่อนไขของการเรียนรู้ตามรูปแบบ

ผลสำเร็จของการนำรูปแบบการเรียนการสอนแบบมาร์เก็ต โมเดล ไปใช้ให้เกิดประสิทธิภาพนั้น ต้องพิจารณาเงื่อนไขของการเรียนรู้ตามรูปแบบ ดังนี้

1. การจัดการเรียนการสอน มุ่งให้ผู้เรียนได้รับการพัฒนาสมรรถนะการเรียนรู้ด้านความรู้ ทักษะ และเจตคติ ด้วยกระบวนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่เสริมสร้างทักษะการคิดวิเคราะห์
2. ครูผู้สอนมีบทบาทสำคัญในขั้นสร้างความสนใจ (M-Motivation)
3. ครูผู้สอนมีบทบาทสำคัญในขั้นแบ่งปันความรู้ (K-Knowledge Sharing)

4. ครูผู้สอนมีบทบาทสำคัญในขั้นคิดเพื่อสร้างสรรค์ (T-Thinking to Create)
5. ผู้เรียนมีบทบาทสำคัญในขั้นคิดวิเคราะห์ (A-Analyze)
6. ผู้เรียนมีบทบาทสำคัญในขั้นสรุปผลการศึกษา (R-Result)
7. ผู้เรียนมีบทบาทสำคัญในขั้นประเมิน (E-Evaluation)

บทบาทของครูผู้สอนและบทบาทของผู้เรียนในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้การสอนตามรูปแบบของการจัดการเรียนการสอนแบบมาร์เก็ต โมเดล (MARKET Model)

ในส่วนของกิจกรรมการเรียนรู้ในแต่ละขั้นตอน ตามรูปแบบของการจัดการเรียนการสอนแบบมาร์เก็ต โมเดล สามารถนำเสนอให้เห็นถึงกระบวนการภายนอกหรือบทบาทของครูผู้สอน และกระบวนการภายในตัวผู้เรียนหรือบทบาทของผู้เรียน ในการร่วมมือกันจัดกิจกรรมการเรียนรู้ ดังนี้

บทบาทของครูผู้สอนและบทบาทของผู้เรียน ในการร่วมมือกันจัดกิจกรรมการเรียนรู้	
ครูผู้สอนมีบทบาทในการกระตุ้น พฤติกรรมของผู้เรียน (MKT)	ผู้เรียนมีบทบาทในการแสดง พฤติกรรมการเรียนรู้ (ARE)
1. ขั้นสร้างความสนใจ (M-Motivation)	
	2. ขั้นคิดวิเคราะห์ (A-Analyze)
	3. ขั้นสรุปผลการศึกษา (R-Result)
4. ขั้นแบ่งปันความรู้ (K-Knowledge Sharing)	
	5. ขั้นประเมิน (E-Evaluation)
6. ขั้นคิดเพื่อสร้างสรรค์ (T-Thinking to Create)	

ภาพที่ 2 แสดงบทบาทของครูผู้สอนและบทบาทของผู้เรียนในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้การสอนตามรูปแบบของการจัดการเรียนการสอนแบบมาร์เก็ต โมเดล (MARKET Model)

จากภาพที่ 2 แสดงบทบาทของครูผู้สอนและบทบาทของผู้เรียนในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนตามรูปแบบของการจัดการเรียนการสอนแบบมาร์เก็ต โมเดล (MARKET Model) มีรายละเอียดดังนี้

ขั้นที่ 1 ขั้นสร้างความสนใจ (M-Motivation) เป็นขั้นที่ครูผู้สอนมีบทบาทในการกระตุ้นพฤติกรรมของผู้เรียน โดยการสร้างสถานการณ์ และทำให้ผู้เรียนเกิดความสนใจในเรื่องที่จะเรียน เป็นขั้นตอนการนำเข้าสู่บทเรียน

ขั้นที่ 2 ขั้นคิดวิเคราะห์ (A-Analyze) เป็นขั้นที่ผู้เรียนมีบทบาทในการแสดงพฤติกรรมการเรียนรู้ โดยการศึกษาค้นคว้าและเรียนรู้ด้วยตนเอง และครูอธิบายเพิ่มเติม เมื่อทำความเข้าใจในคำถามหรือประเด็นปัญหาที่สนใจจะศึกษาแล้ว ก็มีการวางแผนกำหนดแนวทางการสำรวจตรวจสอบ ตั้งสมมติฐาน กำหนดทางเลือกที่เป็นไปได้ ลงมือปฏิบัติเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่หลากหลาย เพื่อให้ได้ข้อมูลอย่างเพียงพอที่จะใช้ในขั้นต่อไป

ขั้นที่ 3 ขั้นสรุปผลการศึกษา (R-Result) เป็นขั้นที่ผู้เรียนมีบทบาทในการแสดงพฤติกรรมการเรียนรู้ โดยการลงอธิบายสิ่งที่ได้รับรู้ภายในกลุ่มของตนเอง ด้วยความคิดหรือคำพูดของตนเอง หรือให้ผู้เรียนยกตัวอย่างเพื่อให้เกิดความเข้าใจชัดเจนยิ่งขึ้น

ขั้นที่ 4 ขั้นแบ่งปันความรู้ (K-Knowledge Sharing) เป็นขั้นที่ครูผู้สอนมีบทบาทในการกระตุ้นพฤติกรรมของผู้เรียน โดยการเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้นำเสนองาน กิจกรรม หรือปัญหาของตนเองในประเด็นข้อความรู้ที่ได้เรียนรู้จากการเชื่อมโยงความรู้เดิมกับความรู้ใหม่ และจัดหมวดหมู่ความรู้เพื่อให้เกิดการเรียนรู้อย่างมีความหมาย และมีความภาคภูมิใจที่ได้เรียนรู้

ขั้นที่ 5 ขั้นประเมิน (E-Evaluation) เป็นขั้นที่ผู้เรียนมีบทบาทในการแสดงพฤติกรรมการเรียนรู้ โดยการตรวจสอบและประเมินผลการเรียนรู้ด้วยกระบวนการต่าง ๆ และรับทราบผลการประเมินว่าตนเองมีความรู้อะไรบ้าง อย่างไร และมากน้อยเพียงใด

ขั้นที่ 6 ขั้นคิดเพื่อสร้างสรรค์ (T-Thinking to Create) เป็นขั้นที่ครูผู้สอนมีบทบาทในการกระตุ้นพฤติกรรมของผู้เรียน โดยการสร้างแรงบันดาลใจให้ผู้เรียนนำความรู้ไปประยุกต์ใช้อย่างสร้างสรรค์ โดยให้อยู่บนพื้นฐานความคิดที่ว่า ผู้เรียนสามารถนำความรู้ที่สร้างขึ้นมานั้นไปใช้ในแบบฉบับของตนเองได้อย่างไร โดยเริ่มจากการกำหนดคุณค่าในสิ่งที่เราคิด และนำเสนอแนวทางสำหรับการนำสิ่งที่คิดนั้นสู่การปฏิบัติ

การดำเนินกิจกรรมการเรียนการสอนตามรูปแบบมาร์เก็ต โมเดล (MARKET Model) ผู้เรียนต้องได้รับรู้แนวคิด และวิธีการเรียนรู้ของบุคคลต่าง ๆ ทั้งที่เป็นเพื่อนในกลุ่มเดียวกัน เพื่อนกลุ่มอื่น ๆ รวมทั้งแนวคิดของผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวกับเรื่องนั้น ๆ ทำให้ผู้เรียนได้รับรู้ความคิด และกลวิธีการเรียนรู้ที่หลากหลาย ซึ่งประสบการณ์เหล่านี้จะดูดซับไว้ในโครงสร้างความรู้ของผู้เรียน และสามารถนำมาคิดวิเคราะห์เชื่อมโยงกับความเข้าใจของตนเอง ใช้เหตุผลในการประนีประนอมความขัดแย้งต่าง ๆ จนสามารถสร้างความรู้ และกระบวนการเรียนรู้ของตนเองขึ้นมา การที่ผู้เรียนได้เรียนรู้การสร้างความรู้ด้วยตนเอง และได้นำองค์ความรู้มาฝึกทักษะการคิดวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ จะทำให้ผู้เรียนเกิดความภาคภูมิใจและพึงพอใจในผลงานของตนเอง ซึ่งจะเป็นแรงจูงใจให้ผู้เรียนต้องการพัฒนาดตนเองไปสู่เป้าหมายของการจัดการเรียนการสอนอาชีวศึกษาครบทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านพุทธิพิสัย (Cognitive Domain) มุ่งเน้นให้ผู้เรียนเกิดความรู้ ความเข้าใจในเรื่องการทำงาน ระดับเกิดความคิดรวบยอดและหลักการ ด้านจิตพิสัย (Affective Domain) มุ่งเน้นให้ผู้เรียนเกิดความรักในงานที่ทำ ฝึกอุปนิสัย และความคิดในการทำงานให้สอดคล้องกับงานอาชีพ มีความรู้ ใฝ่รู้และหมั่นพัฒนาดตนเอง

อยู่เสมอ และด้านทักษะพิสัย (Psychomotor Domain) มุ่งเน้นให้มีการฝึกทักษะการคิดวิเคราะห์ การปฏิบัติงานจากกรณีศึกษาจนเกิดเป็นทักษะการคิดวิเคราะห์ในมุมมองที่หลากหลายและในสถานการณ์ที่แตกต่างกันตามกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลก

เอกสารอ้างอิง

- ชัยวัฒน์ สุทธิรัตน์ . (2552). 80 นวัตกรรมจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ. กรุงเทพฯ: บริษัท แดเน็กซ์ อินเทอร์เน็ตคอร์ปอเรชั่น.
- ณัฐสิริ รักเกียรติวงศ์. (2559). การปฏิรูปอาชีวศึกษาของประเทศไทย. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัย เพื่อการพัฒนาประเทศไทย (TDRI).
- ทิตินา แคมมณี และคณะ. (2544). วิทยาการด้านการคิด. กรุงเทพฯ: เดอะมาสเตอร์กรุ๊ปแมเนจเม้น.
- _____. (2550). รูปแบบการเรียนการสอนทางเลือกที่หลากหลาย. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ไพรินทร์ เหมบุตร. (2549). การใช้สื่อการสอน. [Online]. Available: <http://rs,kpp1eds.orgpairin/work> [2559, มีนาคม 12].
- ภพ เลหาไพบูลย์. (2540). แนวการสอนวิทยาศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ศิริพันธุ์ ศิริพันธุ์, ยุพาวรรณ ศรีสวัสดิ์. (2554). การจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ: วิธีการสอนแบบใช้ปัญหาเป็นหลัก (Student Center: Problem-Based Learning). วารสารมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์, 3(1), 104-112.
- Arends, Richard. (2001). **Learning to Teacher**. (5 th ed). Sinngapore: McGraw - Hill Higher Education.
- Biggs, John B. and Moore,Phillip J. (1993). **Process of Learning**. 3thed. Sydney: Prentice Hall.
- Pizzini, E., Shepardson, D. and Abell, S. (1989). **A Rationale for and the Development of a Problem Solving Model of Instruction in Science Education**. Science Education.
- Wallach, Michael A. and Kogan Nathan. (1965). **Model of Thinking in Young Children**. New York.

**คำแนะนำในการตีพิมพ์
บทความวิจัยหรือบทความวิชาการ**

คำแนะนำสำหรับผู้ประสงค์ส่งบทความลงตีพิมพ์ ในวารสารการจัดการและการพัฒนาท้องถิ่น

วารสารการจัดการและการพัฒนาท้องถิ่น คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มีวัตถุประสงค์เพื่อตีพิมพ์เผยแพร่ผลงานทางวิชาการและวิจัยของบุคลากร คณาจารย์ นักวิจัย นักศึกษา และบุคคลทั่วไป ทั้งหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนผลงานวิจัยให้มีคุณภาพ และเป็นที่ยอมรับในแวดวงวิชาการต่อไป โดยกำหนดตีพิมพ์เผยแพร่ปีละ 2 ฉบับ บทความที่ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารจะต้องผ่านการตรวจพิจารณาจากกองบรรณาธิการและผู้ทรงคุณวุฒิ หากมีความเห็นว่าจะต้องมีการแก้ไขทางกองบรรณาธิการจะส่งคืนเพื่อแก้ไขและขอสงวนสิทธิ์การพิจารณาไม่ลงพิมพ์เมื่อไม่ผ่านการพิจารณา ผู้ที่มีความประสงค์จะส่งบทความเพื่อรับการพิจารณาตีพิมพ์ให้ปฏิบัติตามข้อแนะนำ ดังต่อไปนี้

การส่งต้นฉบับและการพิมพ์บทความ

หลักเกณฑ์การส่งต้นฉบับและการพิมพ์บทความ

1. ต้นฉบับต้องพิมพ์ตามรูปแบบและข้อแนะนำในการเขียนบทความของวารสารนี้
2. ต้นฉบับที่ส่งมาให้พิจารณาตีพิมพ์จะต้องไม่เคยตีพิมพ์ในวารสารฉบับอื่นมาก่อน และจะต้องไม่ส่งตีพิมพ์ซ้ำซ้อนในวารสารหลายฉบับในเวลาเดียวกัน
3. เอกสารอ้างอิงข้างท้ายบทความให้แปลจากภาษาไทยให้เป็นภาษาอังกฤษโดยแยกเป็นส่วนเอกสารอ้างอิงภาษาไทย และเอกสารอ้างอิงภาษาอังกฤษ (References)
4. การตีพิมพ์บทความลงในวารสาร จะพิจารณาการตอบรับการลงตีพิมพ์เมื่อบทความผ่านตามขั้นตอนการปฏิบัติงานของวารสาร
5. กองบรรณาธิการขอสงวนสิทธิ์ในการพิจารณาและตีพิมพ์บทความทุกเรื่องรวมทั้งการปรับปรุงบทความบางส่วนตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็นผู้อ่านบทความ
6. บทความที่ตีพิมพ์ลงในวารสาร ถือว่าเป็นผลงานวิจัย ผลงานสร้างสรรค์ และผลงานวิชาการของผู้เขียนไม่ใช่ความคิดเห็นของกองบรรณาธิการ ผู้เขียนต้องรับผิดชอบบทความของตน
7. บทความที่ได้ผ่านการพิจารณาแล้ว ทางกองบรรณาธิการจะแจ้งผลการพิจารณาให้ทราบเป็นลายลักษณ์อักษร

การส่งต้นฉบับ

ส่งต้นฉบับเอกสารพร้อมไฟล์ข้อมูลมาที่ e-mail: fms-info@kpru.ac.th ทั้งนี้สามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่เว็บไซต์ <https://fms.kpru.ac.th/fms-journal/> และสามารถสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร 69 หมู่ที่ 1 ตำบลนครชุม อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร 62000 หรือติดต่อสอบถามได้ที่ นายอมร วรรณารักษ์ โทรศัพท์ 0 5570 6511 ต่อ 3640 หรือ 08 9955 7989

รูปแบบการพิมพ์บทความ

1. ให้พิมพ์ลงบนกระดาษ ตั้งค่ากระดาษเป็น B5 (JIS) โดยจำนวนหน้าของเนื้อหาและเอกสารอ้างอิงรวมทั้งสิ้นไม่เกิน 15 หน้า ใช้รูปแบบของ Word ตัวอักษร TH SarabunPSK และแต่ละหน้าไม่เกิน 30 บรรทัด

2. ข้อปฏิบัติการพิมพ์แต่ละหัวข้อ/ส่วนประกอบ

ที่	ส่วนประกอบ	คำอธิบาย
1	ชื่อเรื่อง/บทความ	ระบุชื่อบทความทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ขนาดตัวอักษร 16 พอยท์ ชนิดหนา ไว้กึ่งกลางหน้ากระดาษ
2	ชื่อผู้เขียนบทความ	ระบุชื่อผู้วิจัยผู้ร่วมวิจัย (ถ้ามี) อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ทุกคนทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ขนาดตัวอักษร 14 พอยท์ ชนิดหนา ไว้กึ่งกลางหน้ากระดาษ
3	สังกัดผู้เขียนบทความ	- ถ้าเป็นนักศึกษา ให้ระบุวุฒิการศึกษา สาขาวิชาที่ศึกษา และชื่อสถาบันการศึกษา - ถ้าไม่ใช่ นักศึกษา ให้ระบุวุฒิการศึกษา ตำแหน่งทางวิชาการ และ ชื่อหน่วยงานที่สังกัด (ถ้ามี) - กรณีที่เป็นบุคคลทั่วไป ให้ระบุวุฒิการศึกษา สาขาวิชา/ภาควิชา สถาบันที่สำเร็จการศึกษา ตำแหน่งงาน สถานที่ทำงานปัจจุบันหรือหน่วยงานที่สังกัด ขนาดตัวอักษร 12 พอยท์ ชนิดธรรมดา ไว้ที่เชิงอรรถท้ายหน้า
4	บทคัดย่อ (Abstract)	บทคัดย่อบทความวิจัย บทคัดย่อภาษาไทย ไม่เกิน 10 บรรทัด และบทคัดย่อภาษาอังกฤษไม่เกิน 250 คำเขียนโดยสรุป ซึ่งมีเนื้อหาประกอบด้วย วัตถุประสงค์ของการวิจัย วิธีดำเนินการวิจัย และผลการวิจัย บทคัดย่อบทความวิชาการ บทคัดย่อภาษาไทย ไม่เกิน 10 บรรทัดและบทคัดย่อภาษาอังกฤษไม่เกิน 250 คำเขียนโดยสรุป สาระสำคัญจากเนื้อหา
5	คำสำคัญ (Keywords)	ระบุคำสำคัญ 2-5 คำทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษไว้ท้าย บทคัดย่อทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ
6	เนื้อหา (Content)	บทความวิจัย หัวข้อที่เสนอในเนื้อหา ประกอบด้วย 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา (Statement of the Problem) 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Objectives) 3. แนวคิด/ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง (Concept/Theory) 4. กรอบแนวคิดการวิจัย (ถ้ามี) (Conceptual Framework) 5. สมมุติฐานการวิจัย (ถ้ามี) (Research Hypothesis)

ที่	ส่วนประกอบ	คำอธิบาย
		6. วิธีดำเนินการวิจัย (Methodology) (ระบุรายละเอียดเกี่ยวกับรูปแบบการวิจัย (Research Design) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (Population and Sample) หรือแหล่งข้อมูล/ผู้ให้ข้อมูล (Source of Data / Informant) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย (Research Instrument / Tool) และการหาคุณภาพ (Quality Testing) การเก็บรวบรวมข้อมูล (Data Collection) การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis โดยเขียนแยกหัวข้อ) 7. สรุปผลการวิจัย (Conclusion) ระบุผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์โดยสรุป ซึ่งอาจมีตารางหรือภาพประกอบ 8. อภิปรายผลการวิจัย (Discussion) ระบุประเด็นที่เป็นผลการวิจัยที่สำคัญในแต่ละวัตถุประสงค์ และอภิปรายโดยมีการอ้างอิงทฤษฎีหรืองานวิจัย 9. ข้อเสนอแนะ (Suggestion) ระบุรายละเอียดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไปโดยนำเสนอแยกหัวข้อ หัวข้อเนื้อหาทั้ง 7 หัวข้อ ไม่ต้องระบุหมายเลข ใช้ขนาดตัวอักษร 14 พอยท์ ชนิดหนา ส่วนรายละเอียดเนื้อหาใช้ขนาดตัวอักษร 14 พอยท์ ชนิดธรรมดา บทความวิชาการ หัวข้อที่เสนอในเนื้อหา ประกอบด้วย 1. บทนำ (Introduction) เนื้อหา (Content) และสรุป (Conclusion) ใช้ตัวอักษรขนาด 14 พอยท์ ชนิดหนา ส่วนรายละเอียดเนื้อหาใช้ตัวอักษรขนาด 14 พอยท์ ชนิดธรรมดา
7	ตาราง (ถ้ามี)	ใช้ตารางแบบเส้นคู่ เปิด-ปิดตาราง
8	ภาพ (ถ้ามี)	รูปภาพประกอบ บันทึกเป็นไฟล์ที่มีนามสกุล .JPG .JPEG หรือ .PNG คำอธิบายภาพใช้ขนาดตัวอักษร 14 พอยท์
9	การอ้างอิงในเนื้อหา	ลงรายการตามรูปแบบ APA ดังตัวอย่างรูปแบบการอ้างอิงแทรกในเนื้อหาข้างท้ายนี้
10	เอกสารอ้างอิง (References)	ลงรายการบรรณานุกรมตามรูปแบบ APA ดังตัวอย่างรูปแบบรายการบรรณานุกรมในเอกสารอ้างอิงข้างท้ายนี้ นำเสนอเฉพาะรายการที่มีการอ้างอิงในเนื้อหาบทความ ให้ครบทุกรายการ และแปลเอกสารอ้างอิงภาษาไทยเป็นภาษาอังกฤษด้วย

รูปแบบการเขียนรายการเอกสารอ้างอิง

สำหรับบทความที่ตีพิมพ์กำหนดให้ผู้เขียนรวบรวมเอกสารอ้างอิงเฉพาะรายการเอกสารที่ถูกอ้างไว้ในส่วนเนื้อเรื่องเท่านั้น ภายใต้หัวข้อ “เอกสารอ้างอิง” สำหรับบทความภาษาไทย และ “References” สำหรับบทความภาษาอังกฤษ หลักเกณฑ์การเขียนเอกสารอ้างอิงกำหนดให้ผู้เขียนใช้แบบ APA (American Psychological Association) citation style ดังนี้

ตัวอย่างรูปแบบการอ้างอิงแทรกในเนื้อหา

1. หนังสือ

1.1 ผู้แต่งคนเดียว

(สมพงษ์ ชูมาก, 2548, หน้า 10-12)

(สมเด็จพระเจ้าพี่นางเธอเจ้าฟ้ากัลยาณิวัฒนา, 2531)

(Wilson, 2007, p. 67)

1.2 ผู้แต่งมากกว่า 3 คน

(อวยพร พาณิช และคนอื่นๆ, 2548, หน้า 51-53)

(Crouhy, et al., 2006, pp. 75-78)

1.3 ผู้แต่งเป็นหน่วยงาน

(มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2546, หน้า 10-11)

(สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2541, หน้า 5-6)

(Ministry of Education, 2002, pp.70-71)

2. วิทยานิพนธ์

(เซวงศักดิ์ เขียวเงิน, 2543, บทคัดย่อ)

(โอกามา จำเภา, 2550)

(Almeida, 1990)

3. รายงานการประชุม

(นิทัศน์ ภัทรโยธิน, 2540, หน้า 30)

(PaitoonSinlarat, 1995, p.217)

4. วารสาร

(Bekarian, 1993, pp.574-575)

5. หนังสือพิมพ์

(สมศรี หาญอนันตสุข, 2550, หน้า 7)

(Krishman, 2007, pp.1, 12)

6. จุลสารแผ่นพับ แผ่นปลิว

(การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2541)

(Research and Training Center on Independent Living, 1993)

7. โสตทัศนวัสดุ

(ยุพดี พยักมพันธ์, 2530)

8. ซีดีรอม

(อุทยานประวัติศาสตร์กำแพงเพชร, 2543)

(Social Science Index, 1999)

9. เอกสารอิเล็กทรอนิกส์

9.1 หนังสืออิเล็กทรอนิกส์

(อรรถศิษฐ์ วงศ์มณีโรจน์, 2542)

(Abell, 2002)

9.2 วารสารอิเล็กทรอนิกส์

(Kenneth, 1998)

9.3 หนังสือพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์

(ชุม, (นามแฝง), 25 ตุลาคม 2542)

(ศธ. ยุติการถ่ายโอนสถานศึกษาบัญชี 2, 2550)

9.4 เอกสารจากเว็บไซต์ไวด์เว็บ (www.)

(ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ, ม.ป.ป.)

(Ministry of Education, 2005)

10. การสัมภาษณ์

(ดิลก บุญเรืองรอด, 2543, กรกฎาคม 14)

(Page, 1991, March 5)

11. รายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการ

(จุฬาลักษณ์ ตั้งตัว, 2557)

(Armstrong, Fogarty, & Dingsdag, 2007)

12. รายงานผลการวิจัย

(ทวนทอง เขาวงกิตพงศ์ และสมชัย วงษ์นายะ, 2558)

ตัวอย่างรูปแบบรายการบรรณานุกรมในเอกสารอ้างอิงท้ายบทความ

1. หนังสือ

1.1 ผู้แต่งคนเดียว

สมพงษ์ ชูมาก. (2548). กฎหมายระหว่างประเทศแผนกคดีเมือง (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
กัลยานิวัฒนา, สมเด็จพระเจ้าพี่นางเธอเจ้าฟ้า. (2531). เจ้านายเล็กๆ ยุวกษัตริย์ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ:
ด้านสุทธาการพิมพ์.

Wilson, K. (2007). *Smart choice* (2nd ed.). London: Oxford University Press.

1.2 ผู้แต่งมากกว่า 3 คน

อวยพร พาณิช, อุบลวรรณ ปิติพัฒน์ และอุบลรัตน์ ศิริยุวศักดิ์. (2548). ภาษาและหลักการเขียน
เพื่อการสื่อสาร. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Crouhy, M., Galai, D., & Mark, R. (2006). *The essentials of risk management*. New York:
McGrawHill.

1.3 ผู้แต่งเป็นหน่วยงาน

สุโขทัยธรรมมาธิราช, มหาวิทยาลัย. (2546). เอกสารประกอบการสอนชุดวิชาการวิจัยการบริหารการศึกษา.
นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

การศึกษาแห่งชาติ, สำนักงานคณะกรรมการ. (2541). การปฏิรูปการเรียนรู้ตามแนวคิด 5 ทฤษฎี. กรุงเทพฯ:
ไอดีเอสแควร์.

Education, Ministry of. (2002). *Chiangmai: NopBueri Si Nakon Ping*. Bangkok: Ministry of
Education.

2. วิทยานิพนธ์

เชวงศักดิ์ เขียวเงิน. (2543). การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันราชภัฏกำแพงเพชร.
วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา สถาบันราชภัฏกำแพงเพชร.

โอภามา จำเภา. (2550). การจัดการตลาดทางเลือกเกษตรอินทรีย์: กรณีศึกษาสหกรณ์การเกษตรยั่งยืน
แม่ทาจำกัด ตำบลแม่ทา กิ่งอำเภอแม่ออน จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์พัฒนาชุมชนมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Almeida, D.M. (1990). *Father's participation in family work: Consequences for fathers' stress and father child relation*. Master's thesis, University of Victoria.

3. รายงานการประชุม

นิทัศน์ ภักธโยธิน. (2540). ตลาดซื้อขายสินค้าเกษตรล่วงหน้า ในการประชุมนักบัญชีทั่วประเทศ ครั้งที่ 15
วิทยาลัยนักบัญชีไทย. วันที่ 27-28 มิถุนายน พ.ศ. 2540 (หน้า 19-35). กรุงเทพฯ: สมาคมนักบัญชี
และผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย.

Paitoon Sinlarat. (1995). Success and failure of facility in Thai university. In Somwang Pitiyanuwat, et al. (Eds), **Preparing teachers for All the World's Children: An Era of transformation Proceedings of International Conference, Bangkok 1992.** (pp. 217- 233). Bangkok: UNICEF.

4. วารสาร

มัลลวีร์ อุดลวัฒน์ศิริ, นิตย์ บุษงามงคล และวิลาวัลย์ จตุรจ่าง. (2549, กรกฎาคม-ธันวาคม). การศึกษาและพัฒนาพฤติกรรมทางจริยธรรมของเยาวชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. **วารสารศึกษาศาสตร์**, 29(3-4), 83-92.

Bekerian, D.A. (1993, June). In search of the typical eyewitness. **American Psychologist**, 48, 574-576.

5. หนังสือพิมพ์

สมศรี หาญอนันตสุข. (2550, มิถุนายน 26). รัฐธรรมนูญใหม่จะสร้างมิติใหม่ให้สังคมพุทธ. **มติชน**, หน้า 7.
Krishman, E. (2007, June 26). Rebuilding self-esteem **Bangkok post**, p.1, 12.

6. จุลสาร แผ่นพับ แผ่นปลิว

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2541). **ท่องเที่ยวสงขลา**. [แผ่นพับ]. สงขลา: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
Research and Training Center on Independent Living. (1993) . **Guidelines for reporting and writing about people with disabilities**. [Brochure]. Lawrence: Research and Training Center on Independent Living.

7. โสตทัศนวัสดุ

ยุพดี พยัฆพันธ์ (ผู้บรรยาย). (2530). **ยาสมุนไพรร**. [แถบบันทึกเสียง] กรุงเทพฯ: องค์การวิทยาศาสตร์การแพทย์.

8. ซีดีรอม

อุทยานประวัติศาสตร์กำแพงเพชร. (2543). [CD-ROM]. Available: ฐานข้อมูลไปดูให้เต็มตาถ้าค่าความเป็นไทย. [2544, มิถุนายน 23].
Social Science Index. (1999). [CD-ROM]. Available: UMI/Social Science Index. [2005, June 26].

9. เอกสารอิเล็กทรอนิกส์

9.1 หนังสืออิเล็กทรอนิกส์

อรรถศิษฐ์ วงศ์มณีโรจน์. (2542). **ความอุดมสมบูรณ์ของดิน**. [Online]. Available: <http://158.108.200.11/soil009hom-1/009421/chap1.htm#era1> [2550, กุมภาพันธ์ 20].
Abell, S.K. (2002). **Science teacher education: An international perspective**. [Online]. Available: <http://ebook.Springerlink.com/Search/Search Results.aspx?> [2007, June 30].

9.2 วารสารอิเล็กทรอนิกส์

Kenneth, I. (1998). A Buddhist response to the nature of human rights. **Journal of Buddhist Ethics**. [Online], 2 , (9) . Available: <http://www.cac.psu.edu/Jbe/twocont.html> [2006, August 12].

9.3 หนังสือพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์

ชุม. (นามแฝง). (2542 , ตุลาคม 25) . บุญของคนไทย ใน **ไทยรัฐ**. [Online]. Available: <http://www.thairath.co.th> [2542, ตุลาคม 25].

ศธ. ยุติการถ่ายโอนสถานศึกษาบัญชี 2. (2550, มิถุนายน 23). ใน **ไทยรัฐ**. [Online]. Available: <http://www.thairath.co.th>[2550, มิถุนายน 30].

9.4 เอกสารจากเว็บไซต์ไวด์เว็บ (www.)

เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ, ศูนย์. (ม.ป.ป.). **การจัดการศึกษาทางไกล**. [Online]. Available: <http://www.nectec.or.th/eourseware/cai/0015.htm> [2550, กรกฎาคม 1].

Education, Ministry of. (2005). **The Regional Seminar on Higher Education in Southeast Asian Countries**. [Online]. Available: <http://www.inter.mua.go.th/news/News%20January%202005.htm> [2006, January 5].

10. การสัมภาษณ์

ดิลก บุญเรืองรอด. (2543, กรกฎาคม 14). อธิการบดี, สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา. สัมภาษณ์.

Page, O. (1991, March 5). President, Austin Peay State University. Interview.

11. รายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการ

จุฬาลักษณ์ ตั้งตัว. (2557). การเปรียบเทียบวิธีที่ทำให้เซลล์เสียหายเพื่อสกัดแยกโปรตีนจากเซลล์จุลินทรีย์.

รายงานสืบเนื่องการประชุมทางวิชาการระดับชาติ วิทยาศาสตร์ศึกษาเพื่อสร้างแรงบันดาลใจสู่
นวัตกรรม (น.186-191). เพชรบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.

Armstrong, D. B., Fogarty, G. J., & Dingsdag, D. (2007). Scales measuring characteristics of small business information systems. **Proceedings of Research, Relevance and Rigour: Coming of age: 18th Australasian Conference on Information Systems** (pp. 163-171). Toowoomba, Australia: University of Southern Queensland.

12. รายงานผลการวิจัย

ทวนทอง เขาวงกิตพิงค์ และสมชัย วงษ์นายะ. (2558). ยุทธศาสตร์การขับเคลื่อนการปฏิรูปการศึกษาใน
ทศวรรษที่สองในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากำแพงเพชร
และตาก

(รายงานผลการวิจัย). กำแพงเพชร: มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.

แบบฟอร์มส่งบทความเพื่อพิจารณานำลงวารสาร
“การจัดการและการพัฒนาท้องถิ่น”

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

1. ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....
2. ระดับการศึกษาสูงสุด.....ตำแหน่งทางวิชาการ.....
3. สถานะภาพของผู้ส่งบทความ ☐ อาจารย์ ☐ นักศึกษา ☐ บุคคลทั่วไป
4. ปีที่คาดว่าจะสำเร็จการศึกษา (สำหรับนักศึกษา) วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....
5. ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้สะดวก

โทรศัพท์.....E-mail

6. ประเภทบทความ ☐ บทความวิจัย ☐ บทความวิชาการ

7. ชื่อบทความ

(ภาษาไทย).....

(ภาษาอังกฤษ).....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าบทความนี้ไม่เคยลงตีพิมพ์ในวารสารใดมาก่อนและยินยอมว่าบทความที่ตีพิมพ์ลงนิตยสารวารสารการจัดการและการพัฒนาท้องถิ่น คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ถือเป็นลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ในการนี้ข้าพเจ้านำมาดำเนินการจัดพิมพ์ตามรูปแบบการเขียนบทความที่มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ได้กำหนดไว้ทุกประการ และได้ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลตามรายการตรวจสอบบทความ และข้าพเจ้าได้ส่งบทความในระบบ Online ที่ e-mail: fms-info@kpru.ac.th เป็นที่เรียบร้อยแล้ว

ความคิดเห็นของประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

“พิจารณาบทความแล้วเห็นสมควรเผยแพร่ได้”

ลงชื่อ.....

(.....)

ประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้ส่งบทความวิจัย/บทความวิชาการ

หมายเหตุ บทความที่ส่งมาโดยไม่มีใบรายการตรวจสอบบทความ หรือมีไม่ครบ หรือไม่ถูกต้องตามที่กำหนดไว้ จะถูกส่งกลับก่อนการดำเนินการใด ๆ ทั้งสิ้น ผู้เขียนบทความสามารถ download แบบฟอร์มรายการตรวจสอบบทความได้จาก <https://fms.kpru.ac.th/fms-journal/>

แบบฟอร์มรายการตรวจสอบบทความเพื่อนำส่งตีพิมพ์ในวารสาร

คำชี้แจง : ผู้เขียนบทความโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงหน้ารายการที่ท่านได้ตรวจสอบบทความของท่านในรายการที่พบว่ามีปรากฏในบทความของท่านอย่างครบถ้วนถูกต้องแล้วตามคำแนะนำสำหรับผู้ส่งบทความที่วารสารได้กำหนดไว้

1. ☐ ต้องเป็นบทความที่ไม่เคยตีพิมพ์เผยแพร่ที่ไหนมาก่อน
2. ☐ ไฟล์ที่ส่งจะต้องทำตามรูปแบบที่ตามคำแนะนำในการเตรียมต้นฉบับเท่านั้นอยู่ในรูปแบบของ Word
3. บทความวิจัย มีหัวข้อตามที่กำหนด ดังนี้

- ☐ ชื่อเรื่อง/บทความ มีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
- ☐ ชื่อผู้เขียนบทความ มีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
- ☐ สังกัดผู้เขียนบทความ
- ☐ บทคัดย่อ (Abstract) มีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
- ☐ คำสำคัญ (Keywords) มีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
- ☐ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา (Statement of the Problem)
- ☐ วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Objectives)
- ☐ แนวคิด/ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง (Concepts / Theory)
- ☐ กรอบแนวคิดการวิจัย (ถ้ามี)
- ☐ สมมุติฐานการวิจัย (Research Hypothesis) (ถ้ามี)
- ☐ วิธีดำเนินการวิจัย (Methodology)
- ☐ สรุปผลการวิจัย (Conclusion)
- ☐ อภิปรายผลการวิจัย (Discussion)
- ☐ ข้อเสนอแนะ (Suggestions)
- ☐ เอกสารอ้างอิง (References)

4. บทความวิชาการ มีหัวข้อตามที่กำหนด ดังนี้

- ☐ ชื่อเรื่อง/บทความ มีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
- ☐ ชื่อผู้เขียนบทความ มีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
- ☐ สังกัดผู้เขียนบทความ
- ☐ บทคัดย่อ (Abstract) มีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
- ☐ คำสำคัญ (Keywords) มีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
- ☐ บทนำ (Introduction)
- ☐ เนื้อหา (Content)
- ☐ สรุป (Conclusions)
- ☐ เอกสารอ้างอิง (References)



คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
69 หมู่ 1 ต.นครชุม อ.เมือง จ.กำแพงเพชร 62000



055-706555-3640



055-706511



fms-info@kpru.ac.th