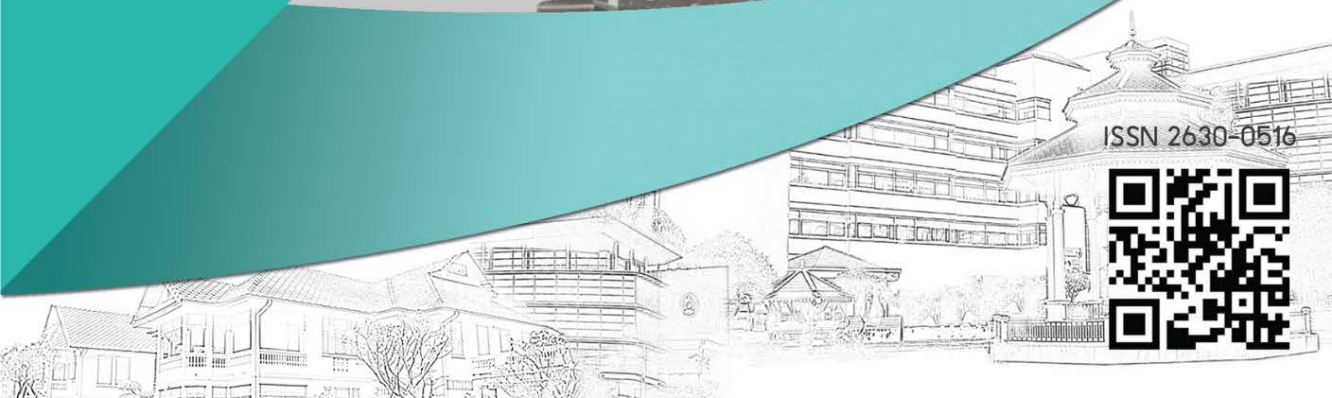




วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Journal of Humanities and Social Sciences, Suan Sunandha Rajabhat University

ปีที่ 2 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม - ธันวาคม 2562 Vol. 2 No. 2 July - December 2019



ISSN 2630-0516



วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ภายใต้การดำเนินงานของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ได้จัดทำวารสารวิชาการขึ้นเพื่อเป็นการเผยแพร่องค์ความรู้ ผลจากการค้นคว้า วิจัยแง่มุมต่าง ๆ เพื่อเผยแพร่แก่สาธารณชน

วัตถุประสงค์ของการจัดพิมพ์วารสาร

1. เพื่อส่งเสริมและเผยแพร่ผลงานทางวิชาการหรือผลงานวิจัยที่มีคุณภาพด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
2. เพื่อเป็นสื่อในการนำเสนอและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นทางวิชาการด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์ ดร.ฤเดช เกิดวิชัย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรียะ ยอดฉิม

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา

บรรณาธิการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บัวบุตรี ศิริวัฒน์

อาจารย์วันจักร น้อยจันทร์

บรรณาธิการ

ผู้ช่วยบรรณาธิการ

กองบรรณาธิการ

ศาสตราจารย์ ดร.ติน ปรัชญพฤทธิ์

ศาสตราจารย์ ดร.วรเดช จันทรศร

ศาสตราจารย์ ดร.อนันต์ รัศมี

รองศาสตราจารย์ ดร.โยธิน แสงดี

รองศาสตราจารย์ ดร.ยงยุทธ แฉล้มวงษ์

รองศาสตราจารย์ ดร.วัลลภ รัฐฉัตรานนท์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชัยวัฒน์ ตันทะรังษี

ดร.ศยามล เจริญรัตน์

ดร.มนพรัตน์ รุ่งเรืองธรรม

มหาวิทยาลัยรังสิต

ผู้ทรงคุณวุฒิพิเศษ

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

มหาวิทยาลัยมหิดล

สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาอังกฤษ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยบูรพา

คณะกรรมการประเมินบทความ

ศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ สุขสำราญ	มหาวิทยาลัยรังสิต
รองศาสตราจารย์ ดร.โยธิน แสงวดี	มหาวิทยาลัยมหิดล
รองศาสตราจารย์ ดร.นันทิยา น้อยจันทร์	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประทีป จินฉ่ำ	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรกาญจน์ สุขสดเขียว	มหาวิทยาลัยศิลปากร
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทีปพิพัฒน์ สันตะวัน	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เยาวภา บัวเวช	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เนรัญชรา จารุจิตร	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สิทธิชัย ธรรมเสนห์	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วัฒนชัย ชูมาก	มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
ดร.มนตร์รัตน์ รุ่งเรืองธรรม	มหาวิทยาลัยบูรพา
ดร.อัญญา สุขสมจิตร์	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

กองการจัดการ

ว่าที่ ร.ต.หญิง สุรีพร พวงทอง	นายไพรัช ศิริวัฒนพิศาล
นางสาวศิริธรรม จิตต์งาม	นายกฤษณ์ปกรณ์ บุญมา

กำหนดการเผยแพร่

ปีละ 2 ฉบับ (ฉบับที่ 1 เดือนมกราคม – มิถุนายน, ฉบับที่ 2 เดือนกรกฎาคม – ธันวาคม)

เจ้าของวารสาร

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

สำนักงาน

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เลขที่ 1 ถนนอุทัยนอก
แขวงดุสิต เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300 โทร. 0 2160 1051, 0 2160 1280 โทรสาร. 0 2160 1283
Email: hr_ssrujournal@ssru.ac.th เว็บไซต์ <http://www.journal.ssru.ac.th/index.php/hssru>

พิมพ์ที่

ห้างหุ้นส่วนจำกัด ดี-วิทย์ 589/1091 ถนนจรัญสนิทวงศ์ แขวงบางอ้อ เขตบางพลัด
กรุงเทพมหานคร 10700 โทรศัพท์ 08 1132 1651

“บทความที่ลงพิมพ์ เป็นข้อคิดเห็นของผู้เขียนเท่านั้น
บรรณาธิการผู้พิมพ์ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องและไม่ต้องรับผิดชอบใดๆ”

บทบรรณาธิการ

ก้าวสู่ช่วงสุดท้ายของปีที่ 2 ของวารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ฉบับนี้เป็นปีที่ 2 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม – ธันวาคม 2562) วารสารฯ ฉบับนี้ คัดเลือกบทความวิจัยและบทความวิชาการจากนักวิจัยและนักศึกษาเพื่อเป็นประโยชน์ต่อแวดวงวิชาการมานำเสนอ จำนวน 7 บทความ ซึ่งประกอบด้วยประเด็นที่หลากหลายและเข้ากับสังคมปัจจุบัน ไม่ว่าจะเป็นการพิจารณาหลักธรรมจากสังเวชนียสถาน สู่การพัฒนาตน การวิเคราะห์ปัจจัยการบริหารความสำเร็จองค์กรที่ส่งผลต่อการรับรู้ของผู้รับบริการ ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อทัศนคติในการประกอบธุรกิจสิ่งพิมพ์ดิจิทัลด้วยตนเอง (Self-Digital Publishing) การเล่นเกมคอมพิวเตอร์ออนไลน์กับการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษด้านคำศัพท์ การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานวิชาการในสถานศึกษา การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรในสถานศึกษาตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครูผู้สอน รวมไปถึงการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการเลือกใช้บริการการจองตั๋วเครื่องบินผ่านแอปพลิเคชันและการจองตั๋วเครื่องบินผ่านเว็บไซต์

กองบรรณาธิการวารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าผู้อ่านทุกท่านจะได้รับสารประโยชน์จากวารสารฉบับนี้ อีกทั้งขอขอบคุณสมาชิกวารสาร นักวิจัย นักวิชาการ และผู้สนใจทุกท่านที่สนับสนุน ติดตามวารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ที่ส่งผลงานในลักษณะของบทความวิชาการหรือบทความวิจัยมาตีพิมพ์ในวารสารนี้ บทความที่ได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารนี้จะมีส่วนร่วมในการพัฒนาสาขาวิชาอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องต่อไป โดยท่านสามารถสืบค้นข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ <http://journal.ssru.ac.th/index.php/hsjournal/>



ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บัวบุตรี ศิริวัฒน์
บรรณาธิการ

สารบัญ

บทความวิจัย

หน้า

จากสังเวชนียสถาน สู่อการพัฒนาตน From the Four Holy Places of Buddhism to Self-development ชัยญ์ชญา ธรรมาเวทย์ <i>Chanchaya Dhammavat</i>	6-13
ปัจจัยการบริหารความสำเร็จองค์กรที่ส่งผลต่อการรับรู้ของผู้รับบริการในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กรณีศึกษา PumpUp Organizational Management Factors affecting Service Recipients of Fitness Business Awareness in Hua Hin district, Prachuapkhirikhan province: A Case Study of PumpUp ระชานนท์ ทวีผล, ศศิประภา ผาดศรี <i>Peerawat Sukkasem, Thanee Sukkasem</i>	14-25
ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อทัศนคติในการประกอบธุรกิจสิ่งพิมพ์ดิจิทัลด้วยตนเอง (Self-Digital Publishing) ของนักศึกษาคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยขนาดใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร Factors affecting Attitude towards Self-Digital Publishing Business at the Faculty of Education in a large-sized University of Bangkok ณัชชา ดวงศรีหงส์, รัชนิกร กระแสสังข์, ธนากร อูยพานิชย์, วิทยา ศิริพันธ์วัฒนา <i>Nutcha Duangsrihong, Ratchaneekorn Krasaesang, Thanakorn Uiphanit, Wittaya Siriphanwattana</i>	26-45
การเล่นเกมนคอมพิวเตอร์ออนไลน์กับการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษด้านคำศัพท์ Online Computer Games and English Language Development Skills from Vocabularies Learning Aspect กัลยาณี ถนัดคำ, อังศัรวรา เหลืองนภา <i>Kalayanee Thanadkha, Angvarrah Lieungnapar</i>	46-55

สารบัญ (ต่อ)

บทความวิจัย	หน้า
การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานวิชาการในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 8 Knowledge Management affecting Academic Administration Effectiveness in Schools under Secondary Education Service Area Office 8 สุพัตรา โคตะวงค์, นิมิตร มั่งมีทรัพย์ <i>Suputtra Kotavong, Nimitr Mungmeesup</i>	56-73
การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรในสถานศึกษาตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครูผู้สอนในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 8 Total Quality Management in Schools Based on Opinions of Administrators and Teachers in Secondary Education Service Area Office 8 รัตนารณ รัชต์ว, นิมิตร มั่งมีทรัพย์ <i>Rattanaorn Ruktua, Nimitr Mungmeesup</i>	74-88
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการเลือกใช้บริการการจองตั๋วเครื่องบินผ่านแอปพลิเคชันและการจองตั๋วเครื่องบินผ่านเว็บไซต์ กรณีศึกษา สายการบินไทย Customer Satisfactions on Ticket Booking Application and Ticket Booking Website of Thai Airways. ชญชิดา วัชรารณวิวัฒน์ <i>Chananchida Watcharaphonwivat</i>	89-94

จากสังเขปนิยสถาน สู่การพัฒนาตน

ชัยญ์ชญา ธรรมาเวทย์

นิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพุทธจิตวิทยา
ภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
Email: monaliza1955@gmail.com

บทคัดย่อ

หน้าที่สำคัญอย่างหนึ่งของพุทธบริษัท 4 ในพระพุทธศาสนา คือ การพัฒนาตนให้เปลี่ยนแปลงในทางที่เจริญขึ้นอย่างถูกต้องตามหลักพระพุทธศาสนา หลักธรรมที่เป็นตัวชี้วัดความสำเร็จเชิงรูปธรรมของการพัฒนาตน คือ ภาวนา 4 ซึ่งประกอบด้วย (1) กายภาวนา การมีความสัมพันธ์เกื้อกูลกับสิ่งแวดล้อมทางกายในทางที่เป็นคุณ (2) ศีลภาวนา การมีความสัมพันธ์เกื้อกูลกับสิ่งแวดล้อมทางสังคม ตั้งอยู่ในกฎระเบียบ ไม่เบียดเบียน สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างเกื้อกูล (3) จิตภาวนา การมีจิตที่สมบูรณ์ด้วยคุณธรรมอย่างมั่นคง มีความเบิกบานผ่องใส สงบสุข (4) ปัญญาภาวนา การเสริมสร้างความรู้ คิด เข้าใจ การหยั่งรู้ความจริง การรู้เข้าใจโลกและชีวิตตามความเป็นจริง

การจาริกแสวงบุญไปยัง ณ สังเขปนิยสถาน เพื่อทำการสักการะ ถวายความเคารพแด่พระผู้มีพระภาคเจ้านั้น เสริมสร้างให้เกิดคุณค่า 3 ประการ คือ (1) คุณค่าต่อบุคคล เป็นการละความชั่ว แรงทำความดี มีความเบิกบานทางใจ (2) คุณค่าต่อสังคม เป็นการกระตุ้นให้พุทธศาสนิกชนมีความตื่นตัวในการศึกษาปฏิบัติ และปฏิบัติธรรมให้มากขึ้น (3) คุณค่าต่อพระพุทธศาสนา เป็นการทำนุบำรุงพระพุทธศาสนาให้เข้มแข็งมั่นคงสืบไป เมื่อพุทธศาสนิกชนได้เดินทางไปแสวงบุญ และน้อมนำหลักภาวนา 4 มาบูรณาการประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน ก็จะส่งผลให้เกิดคุณค่าในการพัฒนาตน ชุมชน สังคม และประเทศชาติต่อไป

คำสำคัญ : การพัฒนาตน, สังเขปนิยสถาน, ภาวนา 4

From the Four Holy Places of Buddhism to Self-development

Chanchaya Dhammavat

Student of Doctor of Philosophy in Buddhist Psychology Department of Psychology

Faculty of Humanities, Mahachulalongkornrajavidyalaya University,

Email: monaliza1955@gmail.com

Abstract

One of the most significant duties of the 4 Buddhist companies in Buddhism is to develop and adjust oneself to the proper growth based on the principles of Buddhism. The Dharma principles including concrete success indicators of self-development are the 4 Developments in Buddhism (Bhavana IV) which consist of: (1) Physical development: living one's life with positive and supportive relationship with the physical environment (2) Moral development: living one's life with supportive relationship with social environment based on the rules without persecution but supportive living with others (3) Spiritual development: living one's life with mature soul comprising moral, pleasantness and peace of mind, and (4) Wisdom development: the creation of knowledge, thoughts, and the awareness, the insight into the truth, the world, and the life based on reality.

The Buddhists' pilgrimage to the Four Holy Places to pay homage and respect to the Buddha results in 3 values: (1) personal value comprising abstaining from bad deeds but pertaining to good deeds with soulful pleasant (2) social value relating to encouraging Buddhists to actively study Buddhism and practice Dhamma more and (3) Buddhism Value relating to the continuous preservation and strengthening of Buddhism. The Buddhists' pilgrimage to the Four Holy Places with the implementation of the 4 Developments of Buddhism in their daily life will, therefore, lead to the value of self-development, as well as the development of the community, the society and the country.

Keywords : Self-development, the Four Holy Places of Buddhism, the 4 Developments in Buddhism (Bhavana IV)

บทนำ

พระพุทธศาสนาเป็นศาสนาแห่งการพัฒนาตน คุณค่าของมนุษย์ตามหลักพระพุทธศาสนาจะวัดคุณค่าจากการกระทำ (กรรม) หรือความประพฤติ มิได้วัดจากชาติกำเนิด (ขุ.สุ. (ไทย) 25/142/532) คุณค่าของมนุษย์เกิดจากการพัฒนาตน การฝึกฝนอบรมตนเองอยู่เสมอ ซึ่งพระพุทธศาสนาสรรเสริญผู้ที่พัฒนาตน ฝึกฝนตนดีแล้วว่าเป็นผู้ที่ประเสริฐสุด (ขุ.อิตติ. (ไทย) 25/84/451) สังฆนียสถาน 4 ตำบล ประเทศอินเดีย และเนปาล ประกอบด้วย สถานที่ที่ประสูติ สถานที่ตรัสรู้ สถานที่แสดงปฐมเทศนา และสถานที่ ดับขันธปรินิพพานขององค์สมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้า หรือที่เรียกว่า ดินแดนพุทธภูมิ เป็นสถานที่สำคัญทางพระพุทธศาสนาที่พุทธศาสนิกชนปรารถนาที่จะเดินทางไปถวายการสักการะ เพื่อยังให้เกิดความเจริญใจด้วยศรัทธาเสมือนได้เข้าเฝ้าพระพุทธองค์ ผู้แสวงบุญส่วนใหญ่เชื่อว่าการเดินทางแสวงบุญ ณ สังฆนียสถาน 4 ตำบล เป็นการสั่งสมบุญบารมีตามความเชื่อทางพระพุทธศาสนา ส่วนอันสืบจากการสักการณั้มีการสังฆนียสถานทั้ง 4 นั้น ได้แก่ การเพิ่มคุณค่าทางจิตใจ ช่วยตอกย้ำความศรัทธา เกิดความรู้สึกซาบซึ้ง ความปลาบปลื้มใจ มีความสุขสงบ เย็น เกิดปิติภายในใจ เกิดความรู้สึกสะเทือนใจ เมื่อระลึกถึงการจากไปของพระพุทธองค์ ระลึกถึงพระมหากรุณาธิคุณ เกิดแรงกระตุ้นและมีพลังทางใจในการสร้างความดี ยังความไม่ประมาท พร้อมที่จะน้อมนำหลักธรรมคำสอนของพระพุทธองค์ มาปฏิบัติ และนำมาประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน การจาริกแสวงบุญ ณ สังฆนียสถาน 4 ตำบล ด้วยความศรัทธา และน้อมนำหลักธรรมคำสอนของพระพุทธองค์มาปฏิบัติเรียกได้ว่าเป็นการพัฒนาตน ฝึกฝนใจ เพื่อเพิ่มคุณค่าในตน

นิยามการเดินทางแสวงบุญ ณ สังฆนียสถาน

การเดินทางแสวงบุญ หรือการจาริกแสวงบุญ หมายถึง การเดินทางไปยังสถานที่สำคัญทางพระพุทธศาสนา เพื่อที่จะทำการสักการะถวาย

ความเคารพแด่พระผู้มีพระภาคเจ้าด้วยอามิสบูชา และการปฏิบัติบูชา

การเดินทางแสวงบุญมีมาตั้งแต่ครั้งสมัยพุทธกาล ในสมัยนั้นการเดินทางยากลำบากมาก และอุปสรรคที่คาดไม่ถึงเกิดขึ้นเสมอ ผู้แสวงบุญที่มีพลังศรัทธาอย่างแรงกล้าเท่านั้นจึงจะเป็นผู้ที่ผ่านอุปสรรคต่าง ๆ ในการเดินทางเพื่อมาขอเข้าเฝ้าพระผู้มีพระภาคเจ้า

สำหรับคำว่า **สังเวช** หมายความว่า การกระตุ้นเตือน หรือเร้าใจ คือ เร้าใจให้คิดได้หรือได้คิดให้สำนึกที่จะเลิกละความผิดพลาด และให้หันมาอยากทำความดี ให้ไม่ประมาท (พระพรหมคุณาภรณ์ (ป. อ. ปยุตฺโต), 2558)

ทั้งนี้ สังฆนียสถาน 4 ตำบล ประกอบด้วย สถานที่ประสูติ สถานที่ตรัสรู้ สถานที่แสดงปฐมเทศนา และสถานที่ดับขันธปรินิพพาน ดังนี้

1. สถานที่ประสูติ

สวนลุมพินีวัน คือ สถานที่ประสูติของเจ้าชายสิทธัตถะมกุฎราชกุมารแห่งศากยวงศ์ เมื่อ 80 ปี ก่อนพุทธศักราชสวนลุมพินีวันตั้งอยู่กึ่งกลางระหว่างกรุงกบิลพัสดุ์กับกรุงเทวทหะ ตั้งอยู่ในแคว้นสักกะบนฝั่งแม่น้ำโรหิณี เป็นพระราชอุทยานที่ร่มรื่น มีโขดเขาล้อมรอบด้วยหมู่ไม้นานาพันธุ์ เป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจของชาวกบิลพัสดุ์ และชาวเทวทหะ

ปัจจุบันสวนลุมพินีวันอยู่ในเขตประเทศเนปาล ติดชายแดนประเทศอินเดียทางเหนือเมืองโคราฆปุระ ห่างจากเมืองติเลาราโกท (หรือกรุงกบิลพัสดุ์) ทางทิศตะวันออก 11 กิโลเมตร และห่างจากสิทธารถนคร (หรือกรุงเทวทหะ) ทางทิศตะวันตก 11 กิโลเมตร มีเนื้อที่ประมาณ 2,000 ไร่ ทางกรมเรียกสถานที่นี้ว่า “รุมมินเด” มีสภาพเป็นชนบท โครงการพัฒนาสวนลุมพินี แบ่งเขตอุทยาน ออกเป็น 3 เขต ได้แก่ 1) เขตสวนลุมพินี เป็นเขตโบราณสถาน 2) เขตวัดนานาชาติ และ 3) เขตหมู่บ้านลุมพินีใหม่เป็นสถานที่พัก มีโรงแรมร้านอาหาร ที่พักผู้แสวงบุญ สวนลุมพินีวันได้รับการยกย่องจากองค์การยูเนสโกให้เป็นมรดกโลก

ประเภทมรดกทางวัฒนธรรม เมื่อปีพุทธศักราช 2540

2. สถานที่ตรัสรู้

โพธิมณฑล เป็นสถานที่ที่พระมหาโพธิสัตว์ สัตถะได้ตรัสรู้จนตรัสรู้สัมมาสัมโพธิญาณ ณ โพธิบัลลังก์ ได้เริ่มพระศรมหาโพธิ์ ในวันเพ็ญ เดือน 6 เมื่อ 45 ปี ก่อนพุทธศักราช ภายหลังการตรัสรู้พระผู้มีพระภาคเจ้าทรงเสวยวิมุตติสุข (ความสุขอันเกิดจากความหลุดพ้น) ทรงประทับอยู่ ณ โพธิมณฑล เป็นเวลา 7 สัปดาห์ ปัจจุบันเรียกว่า **พุทธคยา** หรือ **วัดมหาโพธิ์** (Mahabodhi Temple) ซึ่งเป็นคำเรียกกลุ่มพุทธสถานสำคัญ ได้แก่ ต้นพระศรีมหาโพธิ์ พระแท่นวัชรอาสน์ พระพุทธเมตตาภายในวิหารพระเจดีย์ และอนิมิสเจดีย์

พุทธคยา ตั้งอยู่ที่อำเภอคยา รัฐพิหาร ประเทศอินเดีย ห่างจากริมฝั่งแม่น้ำเนรัญชรา 350 เมตร นับจากพระแท่นวัชรอาสน์ สัญลักษณ์ที่สำคัญของพุทธคยา คือ องค์เจดีย์สี่เหลี่ยมที่สูงถึง 51 เมตร ฐานวัดโดยรอบได้ 121.29 เมตร ล้อมรอบด้วยโบราณวัตถุ โบราณสถานสำคัญ เรียกว่า สัสตมหาสถาน ปัจจุบันพุทธคยาอยู่ในความดูแลของคณะกรรมการร่วม พุทธ - ฮินดู และได้รับการยกย่องจากองค์การยูเนสโกให้เป็นมรดกโลก ประเภทมรดกทางวัฒนธรรม เมื่อปีพุทธศักราช 2545

3. สถานที่แสดงปฐมเทศนา

สารนาถ หรือ **ป่าอิสิปตนมฤคทายวัน** ตั้งอยู่ในแคว้นเมืองพาราณสี เป็นสถานที่ที่พระผู้มีพระภาคเจ้า ทรงแสดงปฐมเทศนาโปรดพระปัญจวัคคีย์ในวันเพ็ญอาสาฬหมาส เมื่อ 45 ปี ก่อนพุทธศักราช และเมื่อพระอัญญาโกณฑัญญะได้ดวงตาเห็นธรรมหลังจากสดับพระธรรมเทศนาครั้งแรก ภายในอาณาบริเวณสารนาถมีโบราณสถานที่สำคัญต่าง ๆ ได้แก่ **ธัมเมกขสถูปเจดีย์** เป็นสถูปเจดีย์โบราณทรงคว่ำบาตร มียอดทรงกรวยสูงประมาณ 80 ฟุต วัดโดยรอบประมาณ 120 ฟุต สันนิษฐานว่า

บริเวณนี้เป็นสถานที่ที่พระผู้มีพระภาคเจ้าทรงแสดงปฐมเทศนา **ธรรมราชาธิสถูป** เป็นสถานที่ที่พระผู้มีพระภาคเจ้าทรงโปรดพระปัญจวัคคีย์อีก 4 องค์ที่เหลือจากการฟังธรรมจักร ได้แก่ พระวัปปะ พระภัททิยะ พระมหานามะ พระอัสสชิ **ยศเจดีย์สถาน** เป็นสถานที่ที่เชื่อกันว่าพระผู้มีพระภาคเจ้า ทรงแสดงอิทธิภินิหารโปรดพระยสกุบุตรได้ ดวงตาเห็นธรรม และนำไปบิดาได้เป็นปฐมอุบาสก ส่วนมารดาและภรรยาได้เป็นปฐมอุบาสิกา ณ สถานที่แห่งนี้อีกด้วย **มูลคันธกุฎี** เป็นสถานที่เชื่อกันว่าเป็นที่ประทับจำพรรษาแรกและพรรษาที่ 12 ของพระผู้มีพระภาคเจ้า ลักษณะเป็นอาคารปลูกสร้างแบบอินเดียโบราณ มีเสาหินพระเจ้าอโศกมหาราช สูง 50 ฟุต แม้จะหักออกเป็น 4 ท่อน ก็ยังเก็บไว้เป็นอย่างดี ส่วนหัวสิงห์หรือโคกได้เก็บรักษาไว้ในพิพิธภัณฑสถานที่สำคัญอย่างหนึ่งของสารนาถ คือ **หลักศิลาจารึกของพระเจ้าอโศกมหาราช** จารึกด้วยอักษรพราหมี และภาษาบาลีบนหลักศิลา แปลความว่าเป็นคำเตือนภิกษุและชีผู้ที่จำพรรษาอยู่ที่วัดนี้ให้มั่นอยู่ในพระธรรมวินัยอย่างเคร่งครัด ทำให้นึกถึงพระเจ้าอโศกมหาราช ผู้อุปถัมภ์ของพระพุทธศาสนาว่าพระองค์เอาธุระกับพระพุทธศาสนาอย่างใกล้ชิดจริงจริง พระพุทธศาสนาในยุคนี้จึงรุ่งโรจน์อย่างไม่มีผู้ใดทัดเทียมได้ (พระเทพโพธิวิเทศ (วีรยุทธ์ วีรยุทธโธ), 2556)

พิพิธภัณฑสถาน ตั้งอยู่ด้านหน้าของสถูปเจดีย์ ลักษณะเป็นอาคารหินทราย เป็นที่เก็บรักษาโบราณวัตถุจากการขุดค้นได้ในบริเวณสารนาถ มีประติมากรรมพระพุทธรูปปางปฐมเทศนา ขัดสมาธิ มีศิลาจารึกส่วนที่เป็นหัวเสาซึ่งพระเจ้าอโศกมหาราชทรงประดิษฐานไว้มีลักษณะรูปสิงโต 4 ตัว หันหลังเข้าหากัน หันหน้าออกสี่ทิศ ด้านล่างของสิงห์มีอักษรเทวนาครี้อธิบายความได้ว่า “ความจริงเท่านั้น มีชัยชนะเหนือทุกสิ่ง” ด้วยความหมายนี้ รัฐบาลอินเดียจึงได้ใช้รูปสิงห์จตุรทิศเป็นตราของราชการ นอกจากนั้นยังมี พระอวลโกลิเตศวร

ในลัทธิมหายานรูปพระศรีอริยเมตไตรย และศิลปวัตถุ นับพันชิ้นมาจัดแสดงให้ผู้แสวงบุญได้เข้าชม

4. สถานที่ตั้งชั้นธรณีนิพนพาน

ศาลาโนทยาน ตั้งอยู่ตรงที่อำเภอกุสินคร รัฐอุตตรประเทศ พระเจ้าอโศกมหาราชมีดำริให้ก่อสร้าง **พระสถูปปรินิพพาน** ขนาดใหญ่ขึ้นในจุดที่พระผู้มีพระภาคเจ้าเสด็จดับขันธปรินิพพาน ภายใต้อนุสาวรีย์ และสร้าง**พุทธวิหารปรินิพพาน** มีขนาดความยาว 23 ฟุต 9 นิ้ว กว้าง 5 ฟุต 6 นิ้ว องค์พระยาว 10 ฟุต สูง 2 ฟุต 1 นิ้ว มีผู้ศรัทธา นำผ้าจีวรสีทองเหลืองอร่ามมาถวายมิได้ขาดอีกสถานที่หนึ่ง คือ **มกุฏพันธเจดีย์** เป็นสถานที่ถวายพระเพลิงพุทธสรีระ โดยตั้งเชิงตะกอนขึ้นเมื่อถวายพระเพลิงแล้วจึงก่อพระสถูปขึ้นตั้งอยู่บนเนินสูงประมาณ 50 ฟุต ณ ที่ถวายพระเพลิงนั้นท่ามกลางทาง 4 แพร่ง

พระอานนท์ได้ทูลถามพระผู้มีพระภาคเจ้าว่า เมื่อพระองค์เสด็จดับขันธปรินิพพานไปแล้ว ผู้มีศรัทธาควรไปยัง ณ สถานที่ใด เพื่อให้เกิดความเจริญใจด้วยศรัทธาเหมือนเข้าเฝ้าพระพุทธองค์ พระพุทธองค์ได้ตรัสตอบว่า ภิกษุทั้งหลาย สังฆะนียสถาน 4 แห่งนี้เป็นสถานที่ที่กุลบุตรผู้มีศรัทธาควรไปดู สังฆะนียสถาน 4 แห่ง คือ (1) สังฆะนียสถานที่กุลบุตรผู้มีศรัทธาควรไปดูด้วยระลึกว่า ‘ตถาคตประสูติในที่นี้’ (2) สังฆะนียสถานที่กุลบุตรผู้มีศรัทธาควรไปดูด้วยระลึกว่า ‘ตถาคตตรัสรู้อนัตตสัมมาสัมโพธิญาณในที่นี้’ (3) สังฆะนียสถานที่กุลบุตรผู้มีศรัทธาควรไปดูด้วยระลึกว่า ‘ตถาคตทรงประกาศธรรมจักรอันยอดเยี่ยมในที่นี้’ (4) สังฆะนียสถานที่กุลบุตรผู้มีศรัทธาควรไปดูด้วยระลึกว่า ‘ตถาคตเสด็จดับขันธปรินิพพานด้วยอนุปาทิเสสนิพพานธาตุในที่นี้’ ภิกษุทั้งหลาย สังฆะนียสถาน 4 แห่งนี้แลเป็นสถานที่ที่กุลบุตรผู้มีศรัทธาควรไปดู (อง.จตุกก. (ไทย) 21/118/180)

ภิกษุ ภิกษุณี อุบาสก อุบาสิกา ผู้มีศรัทธาจะ มาดูด้วยระลึกว่า ‘ตถาคตประสูติในที่นี้’ ... ว่า

‘ตถาคตได้ตรัสรู้อนัตตสัมมาสัมโพธิญาณในที่นี้’ ... ว่า ‘ตถาคตประกาศธรรมจักรอันยอดเยี่ยมในที่นี้’ ... ว่า ‘ตถาคตได้เสด็จดับขันธปรินิพพานด้วยอนุปาทิเสสนิพพานธาตุในที่นี้’ “อานนท์ ชนเหล่าใดเหล่าหนึ่งจาริกไปยังเจดีย์จักมีจิตเลื่อมใสตายไป ชนเหล่านั้นทั้งหมดหลังจากตายแล้วจะไปเกิดในสุคติโลกสวรรค์” (ที.ม. (ไทย) 10202/151)

จากข้อความในพระไตรปิฎกข้างต้นนี้สอดคล้องกับความจริงที่ว่า พุทธศาสนิกชนทั่วโลกผู้มีจิตศรัทธาอย่างแรงกล้าเดินทางหลังไหลมายังสังฆะนียสถาน 4 ตำบลนี้ เพื่อถวายการสักการบูชาต่อพระผู้มีพระภาคเจ้าเป็นเวลากว่าสองพันห้าร้อยปีมาแล้ว

ปัจจุบันการเดินทางจากประเทศไทยมายังสังฆะนียสถาน 4 ตำบลสะดวกขึ้นมากกว่าอดีตชาวไทยจึงมีโอกาสดำเนินการเดินทางมาแสวงบุญเป็นจำนวนมาก และสามารถเลือกวิธีการเดินทางได้แก่ 1) **การเดินทางเป็นหมู่คณะ** ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมมากที่สุดเพราะได้รับความสะดวกในเรื่องของการเดินทาง ที่พัก อาหาร และกิจกรรมต่าง ๆ ระหว่างที่อยู่ในประเทศอินเดีย-เนปาล 2) **การเดินทางเป็นส่วนตัว** ซึ่งจะต้องติดต่อที่พัก อาหาร การเดินทางเองทั้งหมด หรือจะติดต่อผ่านวัดไทยในประเทศอินเดีย ส่วนใหญ่**กิจกรรมที่ทำในระหว่างการแสวงบุญ** ณ สังฆะนียสถานทั้ง 4 นั้น ได้แก่ (1) **กิจกรรมภาคปริยัติ** คือ การบรรยายของพระธรรมทูตเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับพุทธประวัติ ประวัตินิพพานของพุทธสถานแต่ละแห่ง พระอริยสาวกต่าง ๆ หลักธรรมคำสอนที่สอดคล้องกับสังฆะนียสถาน และนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน (2) **กิจกรรมภาคปฏิบัติ** คือ การถวายความเคารพด้วยอามิสบูชา ได้แก่ การถวายเครื่องสักการะต่าง ๆ เช่น การกล่าวคำบูชาสังฆะนียสถาน การบูชาด้วยดอกไม้และธูปเทียน การปิดทองคำเปลว การพรมน้ำอบน้ำหอม การถวายสังฆทาน การถวายภัตตาหารเช้า - เพล และการทอดผ้าป่าสามัคคี เป็นต้น และการถวายความเคารพด้วยปฏิบัติบูชา ได้แก่

การไหว้พระสวดมนต์ การเจริญสติภาวนา การนั่งสมาธิ การเดินจงกรมขณะกระทำประตักขิณรอบพุทธสถาน การแผ่เมตตา อธิษฐานจิต เป็นต้น กล่าวโดยสรุปได้ว่า กิจกรรมที่กระทำในช่วงเวลาจาริกแสวงบุญของชาวไทยนั้นดำเนินไปตามหลักไตรสิกขา ภาวนา 4 คือ การให้ทาน การรักษาศีล การอบรมจิต และการเจริญปัญญา นอกจากนี้ผู้แสวงบุญจำเป็นต้องเรียนรู้ และทำความเข้าใจในเรื่องการดำเนินชีวิต และสังคมของชาวอินเดีย เช่น การแบ่งชนชั้นวรรณะ การปรับตัวต่อการรับประทานอาหารอินเดีย คนอินเดียส่วนใหญ่มีความอดอยาก บ้านเมืองที่แออัดจอแจไม่เป็นระเบียบ การจราจรที่ไร้กฎระเบียบ ความไม่ซื่อสัตย์ในการค้าขาย ความยากจนทำให้เกิดเด็กขอทานเป็นจำนวนมาก ชาวอินเดียชอบยาหม่องตราลิงของไทยมากที่สุด เป็นต้น

คุณค่าที่ได้จากการจาริกแสวงบุญ ณ สังเวชนียสถาน 4 ตำบล

1. คุณค่าต่อบุคคล ได้แก่ ละเว้นความชั่วร้ายกระทำความดี ทั้งกาย วาจา ใจ มีความไม่ประมาท เกิดปีติสุข มีพระรัตนตรัยเป็นสรณะ ซึ่งคุณค่าต่อบุคคลเหล่านี้ สอดคล้องกับคำกล่าวของ พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต) ในหนังสือ ตามทางพุทธกิจ ซึ่งสรุปความได้ดังนี้

เมื่อได้มาสู่สังเวชนียสถานก็จะได้รับความรู้สึก ร่มเย็น เบิกบาน ผ่องใส ทั้งกายและใจซึ่งอันนั้นจะเป็นบุญเป็นกุศลจะทำให้ชีวิตมีความสุขขึ้น เบิกบานครบถ้วน เป็นการปฏิบัติตามคำสอนของพระสัมมาสัมพุทธเจ้าด้วย เพราะว่าพระพุทธเจ้าได้ตรัสสอนหลักธรรมที่เป็นหัวใจ เป็นหลักกลาง หรือ เป็นข้อสรุปทางพระพุทธศาสนาที่เรียกว่าหัวใจของพระพุทธศาสนา

หัวใจของพระพุทธศาสนา มี 3 ประการ คือ

1) สัพพปาปสส อกรรม การไม่กระทำความชั่วทั้งปวง

2) กุศลสสุปสมปทา การบำเพ็ญกุศล คือ ความดีให้ถึงพร้อม

3) สจิตตปริโยทปนํ การทำจิตใจของตนให้บริสุทธิ์ผ่องใส

ข้อสำคัญที่เป็นแก่น คือ จิตใจของเราต้องมีความเข้มแข็งเบิกบานผ่องใส จะแสดงออกมาทางกาย วาจา ออกมาในชีวิตความประพฤติการดำเนินชีวิตทั้งหมด

2. คุณค่าต่อสังคม ได้แก่ กระตุ้นให้พุทธศาสนิกชนมีความตื่นตัวในการศึกษาปริยัติ และปฏิบัติธรรมมากขึ้น ทำให้สังคมชาวพุทธเข้มแข็ง รักษาไว้ซึ่งพระรัตนตรัยทั้งในตน และในสังคม ทำให้เกิดการเชื่อมโยงของกลุ่มชาวพุทธ ขยายความเป็นกัลยาณมิตร และเพิ่มความสามัคคี

3. คุณค่าต่อพระพุทธศาสนา ได้แก่ การสืบทอดพระสัทธรรม ส่งเสริมการศึกษาด้านปริยัติธรรม และการปฏิบัติธรรม เจริญภาวนา ทำนุบำรุงพระพุทธศาสนาให้เข้มแข็งมั่นคงสืบไป

แนวคิดการพัฒนาตน

ความหมายของการพัฒนาตน

การพัฒนาตน หมายถึง ความตั้งใจอย่างแรงกล้าที่จะพัฒนาคุณค่า คุณสมบัติที่อยู่ภายในตัวตนให้เปลี่ยนแปลงไปในทางที่เจริญขึ้นอย่างถูกต้องตามหลักศีลธรรม โดยเน้นด้านการพัฒนาจิตใจ เพื่อให้เกิดความปกติสุขในการดำรงชีวิต

ความสำคัญของการพัฒนาตน

การพัฒนาตนมีความสำคัญ คือ นอกจากทำให้พฤติกรรมที่มีปัญหาหมดไปแต่เพื่อให้สามารถจัดการกับปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ความสำคัญของการพัฒนาตน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) เพื่อให้ได้รู้จักตนเองทั้งจุดอ่อน และจุดแข็ง เพื่อจัดความรู้สึกที่ขัดแย้งภายในตัวบุคคลออกไป มาสู่การยอมรับตนตรงตามความเป็นจริง

2) เพื่อพร้อมที่จะปรับตัวในทางที่ดีขึ้น สมัครงใจที่จะขจัดคุณลักษณะที่เป็นโทษ และสร้างคุณลักษณะที่เป็นประโยชน์กับชีวิต และสังคม

3) เพื่อวางแนวทางในการพัฒนาชีวิตอย่างเป็นระบบ ให้ไปสู่เป้าหมายอย่างมีคุณภาพ (พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต), 2558)

สาเหตุที่ต้องพัฒนาดน

1) เพราะคนมีพฤติกรรมหลายอย่างที่ผู้อื่นไม่สามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมได้ ยกเว้นตนเอง ตั้งใจที่จะเปลี่ยนแปลงเท่านั้น

2) เพราะพฤติกรรมบางอย่างทำลายคุณภาพของตน เป็นพฤติกรรมที่มีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับการมีปฏิริยาต่อตนเอง

3) เพราะการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของคนนั้นเป็นเรื่องยาก นอกจากมีความตั้งใจอย่างแน่วแน่ที่จะเปลี่ยนแปลงตนเอง

การพัฒนาดนตามหลักพระพุทธศาสนา

หลักธรรมที่เป็นตัวชี้วัดความสำเร็จในเชิงรูปธรรมของการพัฒนาดน คือ กาวนา 4 ซึ่งเป็นเป้าหมายสูงสุดในการพัฒนาดนให้เป็นผู้อบรมตนดีแล้ว ทั้งด้านกาย ศีล จิต ปัญญา (พ. จ. (ไทย) 30/18/115.)

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต) ได้อธิบายหลักกาวนา 4 ไว้อย่างละเอียด ซึ่งสามารถสรุปความสำคัญได้ ดังนี้ (พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต), 2545)

กาวนา 4 คือ การเจริญ การพัฒนาทางด้านสมณะและวิปัสสนา เพื่อให้ภาพลักษณ์ภายนอกและคุณธรรมภายในตนดีขึ้น แบ่งออกเป็น 4 ด้านคือ

1) กายกาวนา หรือ การพัฒนากาย คือ การมีความสัมพันธ์เกื้อกูลกับสิ่งแวดล้อมทางกายภาพในทางที่เป็นคุณ มิให้เกิดโทษ

2) ศีลกาวนา หรือ การพัฒนาศีล คือ การมีความสัมพันธ์เกื้อกูลกับสิ่งแวดล้อมทางสังคม

เพื่อนมนุษย์ ตั้งอยู่ในกฎระเบียบ ไม่เบียดเบียน สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างเกื้อกูล

3) จิตกาวนา หรือ การพัฒนาจิต คือ การมีจิตที่สมบูรณ์ด้วยคุณธรรม มีความเข้มแข็งมั่นคง มีความเบิกบานผ่องใส สงบสุข

4) ปัญญาภาวนา หรือ การพัฒนาปัญญา คือ การเสริมสร้างความรู้ ความคิด ความเข้าใจ การหยั่งรู้ความจริง การรู้และเข้าใจโลก และชีวิตตามความเป็นจริง

การพัฒนาดนมีความสำคัญต่อตนเอง บุคคลอื่น และสังคม ดังนี้ (พระครูพิมลปัญญานุกุล, 2560)

1) การพัฒนาดนต่อตนเอง คือ การเตรียมความพร้อมให้ตนเองในทุกด้าน เพื่อรับมือ และสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ที่แตกต่างกันด้วยความรู้สึกละเอียด เช่น การพัฒนาพฤติกรรมให้เหมาะสมกับโอกาส เวลา สถานที่ การเสริมสร้างคุณลักษณะที่สังคมต้องการในบริบทที่เป็นกุศล การสร้างความรู้สึกละเอียดเห็นคุณค่าในตนเอง เรียนรู้ตนเองเพื่อการพัฒนาเป็นต้น ซึ่งถือเป็นแนวทางในการพัฒนาดนไปสู่เป้าหมายชีวิตที่ถูกต้อง

2) การพัฒนาดนต่อบุคคลอื่น คือ การปรับปรุงและพัฒนาตนเพื่อให้ตนเป็นสิ่งแวดล้อมที่ดีต่อบุคคลอื่น ทั้งบุคคลในครอบครัวและสังคม สามารถเป็นตัวอย่างหรือเป็นต้นแบบให้เกิดการพัฒนาในบุคคลอื่น ๆ ได้ เป็นการส่งเสริมให้สังคมอยู่ร่วมกันอย่างเป็นปกติสุข ส่งผลให้ครอบครัว ชุมชน

3) การพัฒนาดนต่อสังคมโดยรวม คือ การพัฒนาตนในมุมมองของผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานที่สังกัด ล้วนต้องมีการพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้ทันต่อพัฒนาการของรูปแบบการทำงาน เทคโนโลยีเทคนิควิธีต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และคุณภาพของผลผลิต ซึ่งส่งผลต่อความมั่นคงของชาติ

บุคคลที่จะพัฒนาตนเองได้ จะต้องเป็นผู้มุ่งมั่นที่จะเปลี่ยนแปลงหรือปรับปรุงตนเอง โดยมีความเชื่อหรือแนวคิดพื้นฐาน

จากสังเขปนิยสถานสู่การพัฒนาตน

หลักธรรมที่เป็นตัวชี้วัดความสำเร็จในเชิงรูปธรรมของการพัฒนาตน คือ ภาวนา 4 นั้นสอดคล้องกับกิจกรรมที่ผู้แสวงบุญของชาวไทยนั้นดำเนินไปตาม หลักไตรสิกขา หลักภาวนา 4 รวมถึงคุณค่าที่ได้จากการจาริกแสวงบุญ คือ หัวใจพระพุทธศาสนา ซึ่งหลักไตรสิกขา หลักภาวนา 4 นั้นก็สามารถสรุปประมวลที่ “หัวใจพระพุทธศาสนา” คือ ละชั่ว ทำดี ทำให้ผ่องใส

ผู้แสวงบุญที่มีศรัทธาอันแรงกล้า นั้น เมื่อกลับมาดำเนินชีวิตประจำวันได้นำคุณค่าที่ได้จากการแสวงบุญ ณ สังเขปนิยสถาน มาประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันโดยการพัฒนาตนเป็นการพัฒนาความประพฤติของบุคคลที่ได้รับการอบรมดีแล้ว มีพฤติกรรมที่แสดงออกทางกาย วาจาด้วยความสำรวมระวัง (มีการอบรมกาย วาจาที่ดีแล้ว ดำรงอยู่อย่างมีสติ งดเว้นจากการทำบาปทั้งปวง มีการประพฤติตนให้เป็นประโยชน์ต่อสังคม (มีศีลที่อบรมดีแล้ว) รวมถึงมีความประพฤติภายในจิตใจที่มีสมาธิ ผ่องใส (มีจิตที่อบรมดีแล้ว) อีกทั้งประกอบด้วยปัญญาที่คิดใคร่ครวญไตร่ตรองตามหลักความจริง และน้อมไปทางกุศล (มีปัญญาที่อบรมดีแล้ว) (เอื้ออารีย์ วัยวัฒน์, 2558) จึงรวมเรียกได้ว่า เป็นการพัฒนาตนให้มีคุณค่าที่สูงขึ้น และช่วยทำนุบำรุงพระพุทธศาสนาให้ยั่งยืนสืบไป

บทสรุป

ผู้แสวงบุญที่หมั่นอบรม พัฒนาตนเองด้วยการฝึกฝนตามหลักกายภาวนา และศีลภาวนาดีแล้ว ย่อมเป็นผู้สำรวมระวัง เป็นอยู่อย่างมีสติ งดเว้นจากการทำบาปทั้งปวง ประพฤติตนเป็นประโยชน์

ต่อสังคม และผู้แสวงบุญที่หมั่นอบรม พัฒนาตนเองด้วยการฝึกฝนตามหลักจิตภาวนา และปัญญาภาวนาดีแล้ว ย่อมเป็นผู้ที่มีจิตที่เป็นสมาธิ เบิกบาน ผ่องใส ประกอบด้วยปัญญาในการคิด ใคร่ครวญไตร่ตรอง ตามหลักของเหตุของผล และน้อมนำไปทางกุศล เมื่อปฏิบัติเช่นนี้ เรียกได้ว่าเป็นการปฏิบัติบูชาต่อพระผู้มีพระภาคเจ้า

เอกสารอ้างอิง

- พระครูพิมลปัญญาคุณุต (บุญทา อินตะปัญญา). (2560). *กระบวนการพัฒนาตนตามหลักพุทธจิตวิทยาเพื่อการตื่นรู้*. วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พระเทพโพธิวิเทศ (วีรยุทธ์ วีรยุทธ์). (2556). *สู่แดนพุทธองค์ อินเดีย-เนปาล (ฉบับนักเดินทาง)*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ อีฐ หิน ดิน พราย.
- พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต). (2558). *ลักษณะแห่งพระพุทธศาสนา*. กรุงเทพมหานคร: มูลนิธิพุทธธรรม.
- พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต). (2545). *หลักแม่บทของการพัฒนาตน*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ บริษัท สหธรรมิก จำกัด.
- พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต). (2558). *ตามทางพุทธกิจ*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ บริษัท อัมรินทร์ปริ้นติ้งกรุ๊ป จำกัด.
- เอื้ออารีย์ วัยวัฒน์. (2558). *กระบวนการพัฒนาพฤติกรรมเชิงจริยธรรมของชาวพุทธ: กรณีศึกษาผู้จาริกแสวงบุญ ณ สังเขปนิยสถาน 4 ตำบล ประเทศอินเดีย-เนปาล*. วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

ปัจจัยการบริหารความสำเร็จองค์กรที่ส่งผลต่อการรับรู้ของผู้รับบริการธุรกิจ Fitness ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กรณีศึกษา PumpUp

ระชานนท์ ทวีผล¹, ศศิประภา ผาตศรี²

¹สาขาวิชาการจัดการโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

²สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Email : rachanon@ms.su.ac.th¹, mint_love18@hotmail.com²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับปัจจัยการบริหารความสำเร็จและการรับรู้ของผู้รับบริการ ในเขตอำเภอหัวหิน (2) ศึกษาปัจจัยการบริหารความสำเร็จองค์กรที่ส่งผลต่อการรับรู้ของผู้รับบริการ ในเขตอำเภอหัวหิน โดยการเก็บข้อมูลด้วยการใช้แบบสอบถามด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวกจากกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 288 คน พร้อมกับการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุ ผลการศึกษาพบว่า (1) ระดับการบริหารความสำเร็จโดยรวมทั้งหมดอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกรายด้านพบว่า ด้านระบบ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านค่านิยม ด้านทักษะ ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านรูปแบบหรือสไตล์ ด้านกลยุทธ์ และด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก สำหรับระดับการรับรู้ของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และ (2) ตัวแปรอิสระจำนวน 4 ปัจจัย ได้แก่ ด้านรูปแบบ ด้านทักษะ ด้านโครงสร้างองค์กร และด้านระบบ ส่งผลต่อการรับรู้ของผู้รับบริการ

คำสำคัญ : การบริหารความสำเร็จองค์กร, การรับรู้, ปัมอัพ, จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

Organizational Management Factors affecting Service Recipients of Fitness Business Awareness in Hua Hin district, Prachuapkhirikhan province: A Case Study of PumpUp

Rachanon Taweephon¹, Piyathida Hanprasert²

¹ Hotel Management Department under the Faculty of Management science, Silpakorn University,

² General Business Management Department under the Faculty of Management science,

Email : rachanon@ms.su.ac.th¹, mint_lovelove18@hotmail.com²

Abstract

The objectives of this research aimed to: (1) study the level of successful organizational management factors in service recipients' awareness in HUA HIN; and (2) study the successful organizational management factors in service recipients' awareness in HUA HIN district. The investigation was done through 288 surveys accumulated via accidental sampling method. Data analysis was done through percentage, mean, standard deviation and multiple regression analysis. The results showed that 'system' scored the highest on the overall, followed by 'shared values', 'skills', 'structure', 'style', 'strategy', and 'staff.' Moreover, the 4 independent variables affecting service recipients' awareness were skills, style, structure and system.

Keywords : successful organizational management, service recipients' awareness, PumpUp, Prachuapkhirikhan province

บทนำ

ในหลายประเทศที่พัฒนาแล้วจะพบว่า รายได้จำนวนมากมาจากอุตสาหกรรมบริการที่มีธุรกิจต่าง ๆ เพิ่มขึ้นเป็นองค์ประกอบสนับสนุนสภาพเศรษฐกิจด้วยวัตถุประสงค์ เพื่อการสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่องค์กรและการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ แต่ความสำเร็จจะเกิดขึ้นได้ในธุรกิจบริการต้องอาศัยความสามารถในการแข่งขันโดยการพัฒนากลยุทธ์ทางการจัดการที่เหนือชั้นกว่าคู่แข่งด้วยปัจจัยภายในองค์กร (รุ่งทิพา จินดาศรี และลลิจ โพธิ์, 2559) อย่างไรก็ตามอุตสาหกรรมบริการยังประกอบไปด้วยผู้ผลิตที่ทำหน้าที่ในการจัดหาทรัพยากร เพื่อตอบสนองความต้องการผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย เช่น การขนส่ง การท่องเที่ยว ที่พักแรม นันทนาการ เป็นต้น อีกทั้งยังเป็นกลุ่มธุรกิจที่มีกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการอำนวยความสะดวกที่ต้องใช้แรงงาน และเกิดการกระจายรายได้อย่างมหาศาลในแต่ละภูมิภาค (วรสุภา ขมวงศ์, 2552)

สำหรับการดำเนินธุรกิจฟิตเนส (Fitness Business) ในฐานะสถานประกอบการที่ให้บริการสถานที่ออกกำลังกายโดยเฉพาะ ซึ่งจะต้องมีการจัดเตรียมอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกที่ทันสมัย เช่น ลู่วิ่ง จักรยานไฟฟ้า แอร์วอล์ค สเตปเปอร์ เครื่องเล่นเวทเทรนนิ่ง ดัมเบล เป็นต้น รวมทั้งจะต้องมีบุคลากรที่มีความรู้ด้านการออกกำลังกาย นอกจากนี้ผู้ประกอบการรุ่นใหม่ได้มีการปรับเปลี่ยนธุรกิจให้มีความน่าสนใจด้วยการเพิ่มเติมการบริการห้องเรียนสำหรับการออกกำลังกายหลากหลายรูปแบบ ที่เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการสามารถเลือกเข้าร่วมได้ตามความชอบ ซึ่งจะเห็นได้ว่าฟิตเนสเป็นสถานบริการที่เหมาะสมสำหรับผู้รักสุขภาพที่จะต้องให้ความสำคัญกับพฤติกรรมของกลุ่มเป้าหมายอยู่เสมอ (ฐิติรัตน์ เลี้ยววรเศรษฐ์, 2559)

นอกจากนี้ประเด็นเกี่ยวกับการใส่ใจสุขภาพด้วยวิธีการออกกำลังกายยังคงเป็นความนิยมของ

กลุ่มคนรุ่นใหม่ในสังคม เนื่องด้วยการดำรงชีวิตที่เป็นไปอย่างรีบเร่ง พร้อมกับการแข่งขันกันในเรื่องหน้าที่การงานยังคงเพิ่มขึ้น ทำให้ชีวิตประจำวันเต็มไปด้วยความเครียดและกลายเป็นผลกระทบที่รุนแรงต่อสุขภาพตามมา ดังนั้นจึงเป็นสิ่งที่ต้องพิจารณาความจำเป็นในการปรับเปลี่ยนกิจกรรมบางประเภท อาทิ โภชนาการ และการออกกำลังกาย ซึ่งเป็นแนวทาง การยกระดับคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้นและห่างไกลจากโรคภัยไข้เจ็บ (พิพิธธณันท์ ชนประกอบกุล, 2558) ในขณะที่ประชาชนที่อาศัยในเมืองใหญ่มากมายที่ต้องการเริ่มต้นออกกำลังกาย แต่ยังคงมีข้อจำกัดในด้านเวลาและภาระงาน ตลอดจนความเหมาะสมในการหาสถานที่ในการออกกำลังกายกลางแจ้งหลังเลิกงาน จึงทำให้ตัดสินใจเลือกการออกกำลังกายในที่ร่มหรือในฟิตเนสเซนเตอร์ (Fitness Center) ทดแทนเนื่องจากสถานที่ดังกล่าวมีความพร้อมด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกอย่าง ครบครัน อีกทั้งยังให้ความเป็นส่วนตัวปราศจากสิ่งรบกวน นอกจากนี้ฟิตเนสยังเป็นสถานที่สำหรับพบปะเพื่อนฝูงที่นิยมการออกกำลังกาย อีกด้วย (เย็นเต็ ยู และคณะ, 2554)

จากประเด็นปัญหาที่กล่าวมาพบว่า การดำเนินธุรกิจ Fitness ให้สามารถเผชิญหน้ากับการแข่งขันได้ นอกจากการเตรียมความพร้อมด้านของสถานที่และอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกแล้ว การให้ความสำคัญกับปัจจัยทางการบริหารจัดการอื่น ๆ นั้นเป็นสิ่งสำคัญเช่นเดียวกัน ดังนั้นผู้วิจัยมีความสนใจในเรื่อง ปัจจัยการบริหารความสำเร็จองค์กรที่ส่งผลต่อการรับรู้ของผู้รับบริการ ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กรณีศึกษา PumpUp ผลการศึกษาจะสามารถอธิบายถึงปัจจัยในการบริหารจัดการ ที่ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้ถึงการจัดการที่มีประสิทธิภาพ รวมถึงการค้นพบสาเหตุของข้อบกพร่องในกระบวนการต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาธุรกิจให้มีคุณภาพทางการบริการที่ดีขึ้น และสามารถตอบสนอง

ความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยการบริหารความสำเร็จ และการรับรู้ของผู้รับบริการ ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กรณีศึกษา PumpUp

2. เพื่อศึกษาปัจจัยการบริหารความสำเร็จ ขององค์กรที่ส่งผลต่อการรับรู้ของผู้รับบริการ ในเขต อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กรณีศึกษา PumpUp

การทบทวนวรรณกรรม

1. กลยุทธ์การบริหารความสำเร็จองค์กรกลยุทธ์ การบริหารความสำเร็จ หมายถึง กระบวนการ วางแผนองค์กรสู่เป้าหมายภายใต้กรอบแนวคิดของ McKinsey เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ถึงแม้ว่าแผนงานเป็นเพียง การคาดการณ์อนาคต ภายใต้เงื่อนไขที่กำหนดแนวทางในการดำเนินงาน อย่างมีระบบขั้นตอน จึงต้องอาศัยองค์ประกอบ จากปัจจัยสนับสนุนภายในองค์กร สำหรับใช้เป็น เครื่องมือในการบริหารตามหลักสากล คือ 7s McKinsey ประกอบด้วย (1) กลยุทธ์ (Strategy) ที่ใช้ สำหรับวางแผนกิจกรรมภายในองค์กร ให้ได้ สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม ภายในและภายนอกองค์กร (2) โครงสร้างองค์กร (Structure) ที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอำนาจ หน้าที่และ ความรับผิดชอบ รวมถึงการควบคุม ขนาบองค์กรและการกระจายอำนาจของผู้บริหาร ตามสายบังคับบัญชาได้อย่างเหมาะสม (3) สไตล์ (Style) มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งโดยเฉพาะ ผู้บริหารระดับสูง ที่จะพิจารณาถึงความรู้สึกนึกคิด ของบุคลากรภายในองค์กร (4) ระบบ (System) เป็นการวิเคราะห์ถึงระบบงานขององค์กรใน ทุกกระบวนการวางแผนเริ่มต้นจาก การกำหนด งบประมาณ การสื่อสาร การควบคุมและ

การฝึกอบรม (5) บุคลากร (Staff) เป็นการคัดเลือก บุคลากรที่มีความสามารถ เพื่อการพัฒนาบุคลากร อย่างต่อเนื่องและพิจารณาความเหมาะสมกับ ภาระงานที่ได้รับมอบหมาย (6) ทักษะ (Skill) การแสดงออกถึงความเชี่ยวชาญขององค์กร โดยรวมและการค้นหาความชำนาญของแต่ละบุคคล (7) ค่านิยม (Shared Value) การร่วมกันของสมาชิก องค์กร เพื่อกำหนดแนวทางการทำงานร่วมกันทั้ง ฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติการ (กรณีการ สิทธิชัย และสันติธร ภูริภักดี, 2561)

2. ศักยภาพของอุตสาหกรรมบริการใน เขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ตั้งอยู่ริมฝั่ง ทะเลอ่าวไทย ห่างจากตัวเมืองประจวบคีรีขันธ์ ประมาณ 90 กิโลเมตร และอยู่ติดกับอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ซึ่งมีสถานที่ท่องเที่ยวยอดนิยม หลายแห่ง เช่น ตลาดนัดจิกจัน ถนนคนเดิน เฟลิวาน สวนน้ำวานานาวา เป็นต้น อีกทั้งมีระยะทางที่ไม่ไกล จากกรุงเทพมหานครมากนัก ส่งผลให้อำเภอหัวหิน กลายเป็นสถานที่ท่องเที่ยวยอดนิยมอันดับต้น ๆ ของประเทศไทย เนื่องจากความเพียบพร้อมไป ด้านทรัพยากรทางการท่องเที่ยวและสิ่งอำนวยความสะดวกครบถ้วนทั้งกลุ่มธุรกิจบริการอื่น ๆ อีก มากมาย ได้แก่ โรงแรม สถานที่ซื้อเพลิง สนามบิน ห้างสรรพสินค้า โรงละคร ฟิตเนสเซนเตอร์และ โรงพยาบาล อีกทั้งยังได้รับการส่งเสริมอัตลักษณ์ ในฐานะเมืองชายฝั่งทะเลที่สวยงามและเงียบสงบ ในขณะเดียวกันยังพบว่า มีกลุ่มผู้ประกอบการ จำนวนมากตัดสินใจดำเนินกิจการในรูปแบบต่าง ๆ เพิ่มขึ้น เพื่อการรองรับความต้องการของ นักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาอย่างต่อเนื่องใน ทุกฤดูกาล (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2562)

3. ปัมอัพ ฟิตเนส (PumpUp Fitness) เป็น ธุรกิจของคุณสมพร คำดี ผู้ประกอบการที่ได้รับ ความนิยมด้านแนวคิดทางนวัตกรรมทางธุรกิจ ของอำเภอหัวหิน โดยฟิตเนสได้เปิดให้บริการเมื่อ วันที่ 7 กุมภาพันธ์ 2560 ให้บริการทุกวันตั้งแต่

เวลา 07.00–00.00 น. โดยเป้าหมายการทำธุรกิจ PumpUp Fitness ด้วยการสร้างแบรนด์ในระยะยาว และการขยายสาขาในเขตอำเภอหัวหิน เพื่อความสะดวกสบายของผู้รับบริการ อีกทั้งการยกระดับมาตรฐานการบริการสู่ระดับสากลแห่งแรกของอำเภอหัวหิน โดยกลุ่มเป้าหมายหลักคือ นักศึกษา และคนทำงาน ที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปี เป็นต้นไป ซึ่งเป็นกลุ่มที่ใส่ใจในเรื่องสุขภาพและมองหาสถานที่ออกกำลังกายใกล้บ้านที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกด้วยอุปกรณ์ที่ครบครันมากที่สุด อีกทั้งยังมีการออกแบบโปรแกรมการออกกำลังกายตามสัดส่วนต่าง ๆ โดยผู้เชี่ยวชาญทั่วโลก ปัจจุบันมี PumpUp Fitness ยังมีการขยายกิจการภายใต้ชื่อ Bodymix Fitness ตั้งอยู่ บริเวณสี่แยกไดโนเสาร์ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (มุกดาวรรณ สมบูรณ์วรรณะ, 2558)

4. กระบวนการรับรู้ หมายถึง การแปลความหมายจากการสัมผัสทั้ง 5 ด้านของมนุษย์ โดยมีสิ่งเร้าที่เข้ามากระทบกับอวัยวะและส่งต่อไปยังกระแสประสาทและสมองตามลำดับ เพื่อการประมวลผลวิเคราะห์ได้อย่างสมบูรณ์ถูกต้องของระบบร่างกาย ซึ่งการรับรู้มีขั้นตอน (Process) ที่เกี่ยวข้องกันระหว่างเรื่องความเข้าใจและความรู้สึกนึกคิด (Sensing) ความจำ (Memory) การเรียนรู้ (Learning) และการตัดสินใจ (Decision Making) ในกรณีที่สิ่งเร้าที่ปรากฏในลักษณะเป็นคน สัตว์ สิ่งของ รวมทั้งสถานการณ์ต่าง ๆ อาจทำให้เกิดการสัมผัส (Sensation) ซึ่งการเกิดการสัมผัสของบุคคล จะสามารถนำเอาประสบการณ์ความคุ้นเคยในอดีตเข้ามาช่วยในการประมวลผลได้ การรับรู้จึงมีความผันแปรที่ซับซ้อนและสามารถอธิบายเป็นขั้นตอนได้ดังนี้ (1) มีสิ่งเร้าที่ทำให้เกิดจากการรับรู้จากสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่เป็นการกระทำของมนุษย์และไม่ใช่มนุษย์ (2) ประสาทสัมผัสที่ทำให้เกิดความรู้สึกสัมผัสได้แก่ ตา หู จมูก ลิ้น และผิวหนัง (3) ประสบการณ์ที่

ทำให้ได้ความรู้จากสิ่งที่คุ้นเคยมาก่อนหรือการใช้ข้อมูลจากความทรงจำ (4) การแปลความหมายจากการรวบรวมข้อมูล เพื่อสรุปผลจากสิ่งเร้าและการแสดงปฏิกิริยาการตอบสนอง (ชญาดา ทรัพย์เกิด, 2558)

ระเบียบวิธีวิจัย

1. วิธีการวิจัย

1.1 การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อศึกษาปัจจัยการบริหารความสำเร็จองค์กรที่ส่งผลต่อการรับรู้ของผู้บริการ ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กรณีศึกษา PumpUp

1.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้รับบริการชาวไทย ที่มาใช้บริการใน PumpUp ซึ่งเป็นธุรกิจ Fitness ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 1,038 คน ซึ่งทางผู้วิจัยกำหนดขนาดตัวอย่างตามแนวทางของ Taro Yamane มีจำนวนเท่ากับ 288 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Accidental Sampling)

1.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ส่วน รวมทั้งสิ้น 25 ข้อคำถาม ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ส่วนที่ 2 ปัจจัยการบริหารความสำเร็จองค์กร ส่วนที่ 3 การรับรู้ของผู้รับบริการ ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยลักษณะข้อคำถามประกอบด้วยข้อความที่มีลักษณะของการให้ความสำคัญในแต่ละคำตอบมีให้เลือก 5 ระดับ ตามมาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

2. การกำหนดขั้นตอนการวิจัย

2.1. การทบทวนวรรณกรรมจากงานเอกสาร ตำรา หนังสือ และงานวิจัยที่มีเนื้อหา

เกี่ยวกับการบริหารความสำเร็จองค์กรการรับรู้ การรับรู้ และข้อมูลธุรกิจ Fitness

2.2 การสร้างแบบสอบถามเป็นไปตาม วัตถุประสงค์ทางการวิจัยโดยใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม โดยพิจารณาถึงความถูกต้อง ครบถ้วนครบถ้วนเนื้อหาและภาษาที่ใช้ใน ลักษณะข้อคำถามปลายปิด

2.3 การนำแบบสอบถามที่ร่างขึ้นเสนอต่อ ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาจำนวน 3 ท่านที่มีความเชี่ยวชาญ ในด้านพฤติกรรมศาสตร์ ด้านการจัดการ และ ด้านการบริการ เพื่อพิจารณาความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถามโดยเลือกเฉพาะ ข้อคำถามที่มีดัชนีความสอดคล้องของคำถาม แต่ละข้อกับวัตถุประสงค์ (Index of Item-Objective Congruence: IOC) ที่มีค่ามากกว่า 0.50

2.4 การนำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุง จากผู้เชี่ยวชาญไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้รับ บริการธุรกิจ Fitness ในอำเภอหัวหิน จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ ที่ไม่ใช่ตัวอย่างจำนวน 40 คน แล้วนำมาวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient) ครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) พบว่าค่าสัมประสิทธิ์แอลฟามีค่า เท่ากับ 0.86 ซึ่งมีค่าเข้าใกล้ 1 แสดงว่าแบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่น

2.5 การนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบ ความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นไป เก็บรวบรวม ข้อมูลภาคสนาม ในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการ PumpUp ในเขต อำเภอ หัว หิน จั ง หั ว

ประจวบคีรีขันธ์ โดยดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่าง วันที่ 22 มกราคม ถึง 11 พฤษภาคม พ.ศ.2562

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วย แบบสอบถาม จากนั้นจึงตรวจสอบความสมบูรณ์ ของแบบสอบถามแต่ละรายการ ลำดับต่อมา ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม คอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ โดยแบ่ง การวิเคราะห์ดังนี้

3.1.1 วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล โดยใช้ค่าสถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) โดย หาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.1.2 วิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปร ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุ พร้อมกับการใช้ เทคนิค การเลือกตัวแปรโดยวิธีเพิ่มตัวแปรอิสระ แบบขั้นตอน (Stepwise) (ระชานนท์ ทวีผล และ ประสพชัย พสุนนท์, 2558)

ผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 60.4) มีอายุระหว่าง 21-25 ปี (ร้อยละ 51.7) ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี (ร้อยละ 58) ประกอบอาชีพนักเรียน/ นิสิต/ นักศึกษา (ร้อยละ 38.2) มีสถานะภาพโสด (ร้อยละ 76.4) มีรายได้ ระหว่าง 10,001-20,000 บาท (ร้อยละ 48.6) มี การใช้บริการ ต่ำกว่า 3 วัน ต่อ 1 สัปดาห์ (ร้อยละ 42.4) สำหรับการศึกษาระดับปัจจัยการบริหารความสำเร็จ การบริหารความสำเร็จในแต่ละด้าน และการรับรู้ ของผู้รับบริการ มีรายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ระดับของปัจจัยการบริหารความสำเร็จองค์กร และการรับรู้ของผู้รับบริการ

ตัวแปร	$\bar{X}$	SD	แปลผล
ปัจจัยการบริหารความสำเร็จองค์กร			
ด้านกลยุทธ์	3.92	0.65	มาก
ด้านโครงสร้างองค์กร	3.98	0.67	มาก
ด้านสไตล์	3.93	0.66	มาก
ด้านระบบ	4.07	0.62	มาก
ด้านบุคลากร	3.91	0.70	มาก
ด้านทักษะ	4.05	0.64	มาก
ด้านค่านิยม	4.06	0.60	มาก
รวม	3.99	0.65	มาก
การรับรู้ของผู้รับบริการ			
การรับรู้ของผู้รับบริการ	4.06	0.63	มาก
รวม	3.92	0.65	มาก

จากตารางที่ 1 แสดงระดับของปัจจัยการบริหาร ความสำเร็จองค์กร และการรับรู้ของผู้รับบริการ ในเขตอำเภอหัวหิน พบว่า ปัจจัยการบริหาร ความสำเร็จองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$, $SD = 0.65$) เมื่อจำแนกรายด้านพบว่า ด้านระบบ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, $SD = 0.62$) รองลงมา คือ ด้านค่านิยมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$, $SD = 0.60$) ด้านทักษะอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$, $SD = 0.64$) ด้านโครงสร้างอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$, $SD = 0.67$) ด้านสไตล์อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$, $SD = 0.66$) ด้านกลยุทธ์อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$, $SD = 0.65$) ด้านบุคลากรอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$,

$SD = 0.70$) ตามลำดับ ในส่วนของระดับการรับรู้ ของผู้รับบริการธุรกิจ พบว่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$, $SD = 0.65$)

ซึ่งในลำดับต่อมาผู้วิจัยได้นำตัวแปรการบริหาร ความสำเร็จองค์กรมาหาความสัมพันธ์เชิงอิทธิพล กับตัวแปรการบริหารความสำเร็จองค์กรที่ส่งผล ต่อการรับรู้ของผู้รับบริการ ในเขตอำเภอหัวหิน ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุ (Multiple Regression Analysis) ด้วยการใช้เทคนิควิธี การเลือกตัวแปรอิสระ แบบขั้นตอน (Stepwise) ซึ่งสามารถนำเสนอข้อค้นพบต่าง ๆ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การทดสอบปัจจัยการบริหารความสำเร็จองค์กรที่ส่งผลต่อการรับรู้ของผู้รับบริการในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กรณีศึกษา PumpUp

ตัวแปร	b	SD	Beta	t	sig
(Constant)	0.53	0.48		1.12	0.26
ด้านทักษะ (SKI)	0.48	0.07	0.34	6.60	0.00
ด้านรูปแบบ (STY)	0.49	0.06	0.36	7.87	0.00
ด้านโครงสร้างองค์กร (STU)	0.19	0.05	0.15	3.69	0.00
ด้านระบบ (SST)	0.20	0.07	0.14	3.03	0.00

Adjusted $R^2 = 0.73$; Durbin-Watson = 1.84;

สมการถดถอยพหุคูณ : $\hat{Y} = 0.53 + 0.34 (SKI) + 0.36 (STY) + 0.15 (STU) + 0.14 (SST)$

[Y = ตัวแปรตาม คือ การรับรู้ของผู้รับบริการ ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กรณีศึกษา PumpUp, $\hat{Y}$ = ตัวทำนาย]

จากตารางที่ 2 แสดงการทดสอบปัจจัยการบริหารความสำเร็จองค์กรที่ส่งผลต่อการรับรู้ของผู้รับบริการ ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กรณีศึกษา PumpUp พบว่าการทดสอบปัจจัยการบริหารความสำเร็จองค์กรที่ส่งผลต่อการรับรู้ของผู้รับบริการ ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กรณีศึกษา PumpUp โดยพบว่า ด้านทักษะ (SKI) ด้านรูปแบบ (STY) ด้านโครงสร้างองค์กร (STU) และด้านระบบ (SST) สามารถพยากรณ์การรับรู้ของผู้รับบริการในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ได้ร้อยละ (Adjusted $R^2 = 0.73$) นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีตัวพยากรณ์ที่สำคัญที่สุด คือ ด้านรูปแบบ (STY) รองลงมา คือ ด้านทักษะ (SKI) ด้านโครงสร้างองค์กร (STU) และด้านระบบ (SST) มีค่าเบต้าเท่ากับ 0.36, 0.34, 0.15 และ 0.14 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยการบริหารความสำเร็จองค์กรทั้ง 4 ด้าน จะส่งผลต่อการรับรู้ของผู้รับบริการ ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ด้วย

อภิปรายผล

งานวิจัยเรื่อง “ปัจจัยการบริหารความสำเร็จองค์กรที่ส่งผลต่อการรับรู้ของผู้รับบริการ ในเขต

อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กรณีศึกษา PumpUp” ผลการศึกษาพบว่า ปัจจุบันได้มีการทำธุรกิจฟิตเนสเพิ่มมากขึ้น ในเขตอำเภอหัวหินหรืออำเภออื่น ๆ ด้วยล้วนมีเปิดอยู่หลายแห่ง ดังนั้นผู้ประกอบการควรเลือกการบริหารความสำเร็จองค์กรที่จะช่วยส่งผลทำให้เกิดการรับรู้ต่อผู้รับบริการกับธุรกิจฟิตเนส โดยผู้วิจัยได้นำเสนอตามตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อตัวแปรตามสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ปัจจัยการบริหารความสำเร็จองค์กรด้านทักษะที่ส่งผลต่อการรับรู้ของผู้รับบริการ ผลการศึกษาพบว่า สถานประกอบการมีการเปิดให้บริการมาเป็นเวลานานมากกว่า 1 ปี ทำให้ชื่อของ Fitness แห่งนี้ มีความน่าเชื่อถือและได้รับการยอมรับจากผู้รับบริการเป็นจำนวนมาก ตลอดจนการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายหลากหลายรูปแบบให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้รับบริการที่มีความแตกต่างกัน ด้านพฤติกรรม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิ่นทาร์ย์ ฟองแพร่ (2558) พบว่า การบริหารความสำเร็จองค์กรให้ดีที่สุดจะต้องเริ่มต้นจากการพัฒนาตนเองก่อน ซึ่งองค์กรระดับโลกจะให้ความสำคัญกับเรื่องแนวทางการปฏิบัติขององค์กรค่อนข้างมาก อีกทั้งจะต้องพิจารณาถึงวิธีการบริหารบุคลากรขององค์กรให้ได้รับความรู้

และถ่ายทอดความรู้ซึ่งกันและกัน โดยผู้ให้บริการจะต้องเรียนรู้และทำความเข้าใจกับข้อมูลของกลุ่มเป้าหมาย พร้อมกับการใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการสร้างกิจกรรมการสื่อสารไปยังภายนอกองค์กรอย่างต่อเนื่อง และยิ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Ismail และคณะ (2017) พบว่า การทดสอบกลยุทธ์ด้านทักษะทักษะของบุคลากรมีส่วนช่วยในการตอบสนองพฤติกรรมของกลุ่มเป้าหมายได้อีกทั้งยังเป็นผลลัพธ์ที่จะทำให้องค์กรธุรกิจบรรลุถึงเป้าหมาย ดังนั้นปัจจัยการบริหารความสำเร็จองค์กรด้านทักษะส่งผลต่อการรับรู้ของผู้รับบริการ

2. ปัจจัยการบริหารความสำเร็จองค์กรด้านรูปแบบที่ส่งผลต่อการรับรู้ของผู้รับบริการ ผลการศึกษาพบว่า ทางร้านมีการจัดตกแต่งร้านที่ดูทันสมัยใกล้เคียงกับ Fitness ทั่วไป ประกอบกับการเลือกทำเลที่ตั้งของสถานประกอบการที่มีความสะดวกต่อการเข้าถึง สามารถเดินทางไปยังสถานบริการและแหล่งท่องเที่ยวอื่น ๆ ได้ภายในระยะเวลาอันรวดเร็ว นอกจากนี้ภายใน Fitness ยังมีการใช้ป้ายสัญลักษณ์อธิบายจุดบริการโดยละเอียดชัดเจน และมีการเลือกซื้อเครื่องออกกำลังกายที่มีมาตรฐานรับรองความปลอดภัย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นลินี พานสายตา และคณะ (2561) พบว่า สร้างตัวตนของธุรกิจให้ชัดเจน และทำให้ผู้รับบริการเข้าใจถึงความแตกต่างระหว่างธุรกิจได้ แต่อย่างไรก็ดีการพิจารณาศักยภาพของคู่แข่งยังคงเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ โดยเฉพาะการเรียนรู้ตำแหน่งที่ตั้งเครื่องมือที่ใช้ในการบริการเพื่อการปรับรูปแบบการแข่งขันให้พร้อมอยู่เสมอ ดังนั้นปัจจัยการบริหารความสำเร็จองค์กร ด้านรูปแบบส่งผลต่อการรับรู้ของผู้รับบริการ

3. การบริหารความสำเร็จองค์กร ด้านโครงสร้างองค์กรที่ส่งผลต่อการรับรู้ของผู้รับบริการ ผลการศึกษาพบว่า ทางสถานประกอบการมีการออกแบบพื้นที่ให้สามารถรองรับผู้รับ และการออกแบบคุณลักษณะงานแก่จำนวนพนักงานบริการ

สามารถดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการได้อย่างทั่วถึงภายในขอบเขตหน้าที่ต่าง ๆ เช่น การต้อนรับ การขาย การให้คำแนะนำเรื่องของการออกกำลังกายและการใช้อุปกรณ์ การดูแลรักษาความปลอดภัย เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริสธร บุญจ้อย และธณัฐา โรจนตระกูล (2559) พบว่า การจัดการธุรกิจที่ประสบความสำเร็จเป็นการแสดงความสัมพันธ์ระหว่างอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบ รวมถึงการควบคุมขนาดองค์กรและการกระจายอำนาจของผู้บริหารตามสายบังคับบัญชาได้อย่างเหมาะสมทุกหน้าที่จะต้องสามารถปฏิบัติงานของตนเองที่ได้รับมอบหมายอย่างเป็นระบบ และยิ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Soheila และคณะ (2014) พบว่า โครงสร้างองค์กรมีผลต่อการตอบสนองการเปลี่ยนแปลงทางด้านพฤติกรรมของสมาชิกภายในและภายนอกองค์กรที่นำเอาเทคโนโลยีเข้ามาใช้จะมีส่วนช่วยในการอำนวยความสะดวกแก่สมาชิกภายในองค์กร รวมทั้งยังสามารถกระจายคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาได้อย่างรวดเร็ว ดังนั้นปัจจัยการบริหารความสำเร็จองค์กร ด้านโครงสร้างองค์กรส่งผลต่อการรับรู้ของผู้รับบริการ

4. การบริหารความสำเร็จองค์กร ด้านระบบที่ส่งผลต่อการรับรู้ของผู้รับบริการธุรกิจ Fitness ผลการศึกษาพบว่า สถานประกอบการมีการออกแบบการบริการที่เป็นลำดับขั้นตอนและเข้าใจง่าย โดยจะมีการอธิบายเงื่อนไขการรับบริการ ค่าสมัครสมาชิก และสิทธิพิเศษต่าง ๆ แก่ผู้รับบริการเป็นเอกสารชี้แจง นอกจากนี้ ปัจจุบันยังพบว่า สถานประกอบการได้มีการขยายกิจการจำนวนทั้งสิ้น 2 สาขาภายในเขตอำเภอหัวหิน จึงมีการจัดเก็บข้อมูลผู้รับบริการไว้ในระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อการเชื่อมโยงกับฐานข้อมูลทั้ง 2 สาขา เข้าถึงกันได้อย่างสะดวกรวดเร็ว โดยผู้รับบริการสามารถใช้บริการ Fitness สาขาใดก็ได้ ภายใต้รหัสสมาชิกเดียวกัน รวมถึงการกำหนดระยะเวลาเปิด-ปิดที่เหมาะสมกับพฤติกรรมการใช้บริการที่เป็นกลุ่มทั่วไปและ

กลุ่มวัยทำงานที่นิยมออกกำลังกายในช่วงค่ำ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มานีชา จีระดิษฐ์ (2559) พบว่า องค์กรที่มีการวางแผน กลยุทธ์ที่ดีมีความสัมพันธ์กับเรื่องของการจัดระบบการทำงานที่ใช้ระบบฐานข้อมูลเดียวกัน ถึงแม้จะอยู่ต่างพื้นที่ก็สามารถรับรู้กิจกรรมต่าง ๆ ด้วยกันได้ทั้งหมด อีกทั้งยังเป็นการสนับสนุนวิธีการควบคุมผลลัพธ์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ในขณะเดียวกันการออกแบบกระบวนการที่เอื้อต่อกลุ่มเป้าหมายยังส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจตามไปด้วย ดังนั้นปัจจัยการบริหารความสำเร็จขององค์กรด้านระบบส่งผลต่อการรับรู้ของผู้รับบริการ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ประกอบการ

1.1 ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ของผู้รับบริการในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กรณีศึกษา PumpUp โดยส่วนใหญ่จะมีการรับรู้เกี่ยวกับปัจจัยการบริหารความสำเร็จขององค์กรด้านทักษะและด้านระบบการบริหารงาน ดังนั้นผู้ประกอบการควรรักษาระดับในการให้บริการที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย อาทิ การแบ่งประเภทผู้รับบริการระดับไอพี (VIP) เป็นการจัดกลุ่มของผู้ที่มีพฤติกรรมการใช้บริการตามความถี่และมีมูลค่าที่สูงขึ้น พร้อมกับการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกที่แตกต่างจากผู้รับบริการทั่วไป ตลอดจนการให้ความสำคัญกับการประชาสัมพันธ์และการส่งเสริมการขายที่ควรมีการปรับปรุงให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายวัยทำงาน รวมทั้งการสื่อสารไปยังกลุ่มผู้รับบริการตามช่องทางต่าง ๆ ที่เหมาะสม เช่น อีเมล โซเชียลมีเดีย เป็นต้น

1.2 ผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการควรมีนโยบายการส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับวิทยาศาสตร์การกีฬาแก่บุคลากรทุกคน เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในห้องเรียนออกกำลังกายและการแสดงออกถึงความ เป็นมืออาชีพของบุคลากรอย่างแท้จริง

รวมถึงการมีนโยบายการดูแลซ่อมบำรุงเครื่องมืออุปกรณ์การออกกำลังกายแต่ละประเภทให้อยู่ในสภาพสมบูรณ์พร้อมใช้งานอยู่เสมอ

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ผู้วิจัยที่สนใจควรศึกษาปัจจัยอื่น ๆ โดยการใช้ตัวแปรอิสระที่แตกต่างกันในการพยากรณ์แนวโน้มที่จะส่งผลการรับรู้ของผู้รับบริการ ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เช่น การสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการ ส่วนประสมทางการตลาด คุณภาพบริการ ความพึงพอใจในการบริการ ทัศนคติและความภักดีต่อตราสินค้า เป็นต้น

2.2 ผู้วิจัยที่สนใจควรศึกษาความเกี่ยวข้องกับปัจจัยการบริหารความสำเร็จขององค์กรที่ส่งผลการรับรู้ของผู้รับบริการ ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กรณีศึกษา PumpUp โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกจากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ประกอบการและบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ภายในองค์กร สามารถข้อมูลไปใช้ในการวิเคราะห์เชิงเนื้อหาและขยายขอบเขตการศึกษาต่อไปได้อย่างครอบคลุมประเด็นทางการจัดการเชิงกลยุทธ์

2.3 ผู้วิจัยที่สนใจควรศึกษาปัจจัยการบริหารความสำเร็จขององค์กรที่ส่งผลการรับรู้ของผู้รับบริการ ในต่างภูมิภาค โดยเฉพาะกลุ่มจังหวัดที่มีศักยภาพเป็นเมืองเศรษฐกิจและมีกลุ่มธุรกิจ Fitness เปิดให้บริการเป็นจำนวน อาทิ กรุงเทพมหานคร ภูเก็ต เชียงใหม่ ขอนแก่น เป็นต้น นอกจากนี้ ผู้วิจัยที่สนใจยังสามารถศึกษาปัจจัยการบริหารความสำเร็จขององค์กรที่ส่งผลการรับรู้ของผู้รับบริการชาวต่างชาติ เพื่ออธิบายความแตกต่างทางด้านพฤติกรรมและนำไปสู่การปรับเปลี่ยนการบริการให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กรรณิการ์ สิทธิชัย และสันติธร ภูริภักดี. (2561).

การจัดการองค์การตามแนวคิด 7s ของ McKinsey ที่เอื้อต่อการเป็นองค์กรนวัตกรรม กรณีศึกษาองค์กรที่ได้รางวัลองค์กรนวัตกรรมยอดเยี่ยม. *Veridian E-Journal Silpakorn University*, 11(3), 1419-1435.

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2562).

ปลายทางเกี่ยวกับหัวหิน ปี 2546-2562. สืบค้นเมื่อ 14 กุมภาพันธ์ 2562, จาก <https://thai.tourismthailand.org/> เกี่ยวกับประเทศไทย/ปลายทาง/หัวหิน

ชญาดา ทรัพย์เกิด. (2558). *กระบวนการรับรู้ภาพลักษณ์ของลูกค้าที่มีความสัมพันธ์ต่อทัศนคติในการใช้บริการสินเชื่อเคหะของธนาคารออมสิน เขตบางแค กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยศิลปากร.*

ฐิติรัตน์ เลี้ยววรเศรษฐ์. (2559). *ทัศนคติของผู้บริโภคที่มีผลต่อธุรกิจฟิตเนสในเขตอำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการธุรกิจระหว่างประเทศ มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.*

นลินี พานสายตา, ประวีณา คาไซ และจุฑา จุญโรจน์ ณ อยุธยา. (2561). กลยุทธ์การบริหารร้านอาหารและเครื่องดื่มแบบฟู้ดทรัคให้ประสบความสำเร็จ. *วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี*, 12(2), 446-462.

ปิ่นทาร์ย์ ฟองแพร่. (2558). *ปัจจัยที่มีการพัฒนาองค์การให้มีศักยภาพการทำงานสูง: กรณีศึกษาธนาคารยูโอบี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการธุรกิจโลก มหาวิทยาลัยบูรพา.*

พัทธ์ชนันท์ ชนประกอบกุล. (2558). *แผนธุรกิจ หู ฟิตเนส. การค้าว่าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาศึกษานาดกลางและขนาดย่อม มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.*

มานิษา จีระดิษฐ์. (2559). *ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการเป็นเทศบาลน่าอยู่อย่างยั่งยืนของเทศบาลเมืองพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการธรรมาภิบาลและเอกชน มหาวิทยาลัยบูรพา.*

มุกดาวรรณ สมบูรณ์วรรณะ. (2558). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานออกกำลังกายขนาดใหญ่ (Fitness Center) ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.*

เอนเต้ ยู, ณัฏฐวัฒน์ ดนัยดุขฎีกุล และกำพล โรจน์จรัสไพศาล. (2554). *แผนธุรกิจ S-Fitness Center. ประมวลวิชาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.*

ระชานนท์ ทวีผล และประสพชัย พสุนนท์. (2558). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความวิตกกังวลของนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร. วารสารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี*, 23(5), 721-730.

รุ่งทิwa จันดาศรี และลนิงง โพขารี. (2559). *การรับรู้องค์ประกอบด้านจิตวิทยาของนักท่องเที่ยวที่มีต่อภาพลักษณ์ของพระธาตุพนม จังหวัดนครพนม, WMS Journal Of Management Walailak University*, 5(2), 77-97.

- วรสุภา ชมวงศ์. (2552). *คุณภาพการบริการของ
อุตสาหกรรมโรงแรมในประเทศไทย*. ประมวล
วิชาการธุรกิจมหาบัณฑิต คณะนิเทศศาสตร์
และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศิริสธร บุญจ้อย และธณัฐา โรจนตระกูล. (2559).
*ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหาร
จัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น:
กรณีศึกษาขององค์กรบริหารส่วนตำบลคูย่ม่วง
อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก*. ในการประชุม
วิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 2 มหาวิทยาลัยราชภัฏ
กำแพงเพชร, หน้า 394-406.
- Ismail, G., Cihat, K. & Kivanc, K. (2017). Strategic
Assessment based on 7S McKinsey Model
for a Business by Using Analytic Network
Process (ANP). *International Journal of
Academic Research in Business & Social
Sciences*, 7(6), 342-353.
- Soheila, S., Alizeze, A. & Husson, S. (2014).
An Assessment of Readiness Factors
for Implementing ERP Based on Agility
(Extension of Mckinsey 7s Model).
*International Journal of Management,
Accounting and Economics*, 1(3), 229-246.

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อทัศนคติในการประกอบธุรกิจสิ่งพิมพ์ดิจิทัลด้วยตนเอง (Self-Digital Publishing) ของนักศึกษาคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยขนาด ใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

ณัชชา ดวงศรีหงส์¹, รัชนิกร กระแสสังข์², ธนากร อูยานิชย์³, วิทยา ศิริพันธ์วัฒนา⁴

¹ตำแหน่งงาน เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า บริษัท เซ็นทรัลพัฒนา จำกัด (มหาชน) สาขาภูเก็ต,

²สังกัด สำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยรามคำแหง หน่วยงาน ห้องสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตบางนา,

³สาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา,

⁴คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต,

Email: DH_mook@hotmail.com¹, ratchaneekornbell.25@gmail.com², thanakorn.ui@ssru.ac.th³,
wisiripa@yahoo.com⁴

บทคัดย่อ

การวิจัยศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อทัศนคติในการประกอบธุรกิจสิ่งพิมพ์ดิจิทัลด้วยตนเองของนักศึกษาคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยขนาดใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ตัวอย่างจำนวน 336 คน ปีการศึกษา 2559 มีทั้งหมด 7 สาขาวิชา ใช้วิธีการสุ่มอย่างแบบกลุ่มในการรวบรวมข้อมูล ใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ แบบ Stepwise พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาคณะครุศาสตร์เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 70.8 ส่วนใหญ่มีอายุ 21 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.8 มีคะแนนเกรดเฉลี่ย 3.01 – 3.50 คิดเป็นร้อยละ 44.4 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับปัจจัยส่งผลกระทบต่อทัศนคติในการประกอบธุรกิจสิ่งพิมพ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 3 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านเพศ (X_1) คุณลักษณะด้านมีคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในอาชีพ (X_2) และคุณลักษณะความคิดสร้างสรรค์และแสวงหาสิ่งใหม่ (X_3) ปัจจัยส่งผลกระทบต่อทัศนคติในการประกอบธุรกิจสิ่งพิมพ์ มีตัวแปรที่ดีที่สุดมีตัวแปรเดียว คือ คุณลักษณะของนักเขียนหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ด้านความคิดสร้างสรรค์และแสวงหาสิ่งใหม่ (X_3) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สมการพยากรณ์ ในรูปของคะแนนดิบคือ $\hat{Y} = -0.658 + 0.986 (X_3)$

คำสำคัญ : หนังสืออิเล็กทรอนิกส์, ธุรกิจสิ่งพิมพ์ดิจิทัลด้วยตนเอง, คุณลักษณะผู้ประกอบการ, กรุงเทพมหานคร

Factors affecting Attitude towards Self-Digital Publishing Business at the Faculty of Education in a large-sized University of Bangkok

Nutcha Duangsrihong¹, Ratchaneekorn Krasaesang², Thanakorn Uiphanit³,
Wittaya Siriphanwattana⁴

¹Customer service staff at Central Pattana Public Company (CPN) Phuket.

²Ramkhamhaeng University Library (Bangna campus).

³Lecturer, Department of Information Science, Faculty of Humanities and Social Sciences
Suan Sunandha Rajabhat University.,

⁴Lecturer, Faculty of Management Science, Suan Dusit University.,

Email: DH_mook@hotmail.com¹, ratchaneekornbell.25@gmail.com², thanakorn.ui@ssru.ac.th³,
wisiripa@yahoo.com⁴

Abstract

The research studied factors affecting attitudes in self-digital publishing business at the Faculty of Education in a large-sized university located in Bangkok. The samples were 336 students from 7 branches of the faculty of which were selected by cluster random sampling method. Data collection used in the research were questionnaires and the statistical analysis used percentage, mean, standard deviation, Pearson correlation coefficient, and stepwise multiple regression analysis. The majority of participants comprised of 70.8 percent female of 21 years of age. Forty-four percent had a grade point average between 3.01–3.50. Furthermore, results shown significantly positive correlation coefficient among the factors affecting attitudes in publishing business at .01, and the 3 factors were: age (X_1), moral, ethical and professional ethics (X_2), and creativity and the pursuit of new things (X_3). The prediction equation in terms of raw scores was $\hat{Y} = -0.658 + 0.986(X_3)$

Keywords : electronic book, Self-Digital publishing business, entrepreneurial traits, Bangkok

บทนำ

ในปัจจุบันความเจริญทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เข้ามามีบทบาทอย่างมากในชีวิตประจำวัน (คัมภีรพรรณ จันทรแก้ว, 2555) ทำให้เกิดรูปแบบของธุรกิจบริการแบบใหม่เกิดขึ้นหลายธุรกิจจะต้องมีการปรับตัวและหันมาให้ความสำคัญกับการให้บริการผ่านทางออนไลน์มากขึ้น เช่น ธนาคารออนไลน์ (Internet-banking) เกมออนไลน์ (game online) ประกันภัยออนไลน์ (Insurance online) เป็นต้น (ศูนย์พัฒนาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์, 2545, หน้า 9) จะเห็นได้ว่าการประกอบธุรกิจต่าง ๆ ก็ต้องอาศัยอินเทอร์เน็ต ดังนั้น อุตสาหกรรมสิ่งพิมพ์ก็ต้องมีการปรับเปลี่ยนซึ่งจากในอดีตจะอยู่ในรูปแบบของการพิมพ์เนื้อหาลงในกระดาษเข้าเป็นรูปเล่ม ผู้เขียนต้องส่งต้นฉบับให้สำนักพิมพ์ เพื่อทำการตีพิมพ์ จากนั้นส่งต่อไปให้ฝ่ายกระจายสินค้า เพื่อส่งไปวางจำหน่ายตามร้านหนังสือแผงหนังสือทั่วไปเพื่อขายให้กับลูกค้า (อารยะ ศรีกัลยาณบุตร, 2550, หน้า 31) ซึ่งทำให้มีความล่าช้าในการซื้อขายหนังสือ สิ่งพิมพ์รูปแบบนี้ยังมีความบอบบางอีกทั้งยังทำให้เกิดการฉีกขาดได้ง่าย การเก็บรักษายาก เพราะเมื่อเก็บไว้เป็นเวลานาน อาจเกิดความชื้น และฝุ่นละออง (Kit0415, 2554)

ด้วยเหตุผลดังกล่าว จึงทำให้สำนักพิมพ์เริ่มมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการมาเป็นแบบออนไลน์มากขึ้น เช่น การให้บริการซื้อขายหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-book) ผ่านทางออนไลน์ทั้งในรูปแบบของเว็บไซต์และแอปพลิเคชัน (Application) จึงทำให้มีจำนวนผู้อ่านในรูปแบบออนไลน์เพิ่มขึ้น จากสถิติผลสำรวจพฤติกรรมการอ่านหนังสือของคนไทย ในปี พ.ศ. 2557-2558 ผู้อ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-book) มีเพิ่มขึ้นร้อยละ 24 จาก ปี พ.ศ.2556 (อาจิตยา นันทภูมิ, 2558) เมื่อเปรียบเทียบกับสถิติผลการสำรวจการอ่านหนังสือของประชากร พ.ศ. 2556 ที่ผู้อ่านหนังสือ

อิเล็กทรอนิกส์ (e-book) มีเพียงร้อยละ 1.8 (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2556, หน้า 12) สำนักพิมพ์จึงได้เริ่มพัฒนารูปแบบธุรกิจใหม่ โดยเปลี่ยนบทบาทจากที่เป็นผู้ขายหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-book) มาเป็นผู้ให้บริการพื้นที่ในการจำหน่ายหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-book) ให้กับผู้เขียน (Praormpit Katchwattana, 2019) ซึ่งเราเรียกบริการในรูปแบบนี้ว่า เป็นการตีพิมพ์สิ่งพิมพ์ดิจิทัลด้วยตนเอง (Self-Digital Publishing) โดยนักเขียนจะต้องดำเนินการทุกอย่างด้วยตนเอง เริ่มตั้งแต่การสร้างเนื้อหา โดยในเนื้อหาอาจจะมีการเพิ่มไฟล์รูปภาพ วิดีโอ หรือเกม เข้าไปเพื่อดึงดูดความสนใจ จากนั้นผู้เขียนจะตีพิมพ์ในรูปแบบดิจิทัล และนำไปวางขายบนเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันของสำนักพิมพ์ ผู้เขียนอาจจะแบ่งขายเป็นบางบทเพื่อพิจารณาขอยอดขายในเบื้องต้น ก่อนที่จะตัดสินใจเขียนต่อหรือจะเขียนจนเสร็จแล้วนำไปวางขายก็ได้ จึงทำให้รูปแบบการตีพิมพ์สิ่งพิมพ์ดิจิทัลด้วยตนเอง (Self-Digital Publishing) ได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก ในต่างประเทศ (Krungrsri Plearn Plearn Krungrsri Plearn Plearn)

เว็บไซต์ Amazon.com เป็นร้านจำหน่ายหนังสือออนไลน์ที่ใหญ่ที่สุด มีรูปแบบที่ผู้เขียนสามารถเขียนและลงพิมพ์หนังสือได้ด้วยตนเองบนแพลตฟอร์ม (platform) ที่เรียกว่า Amazon Kindle ผ่านเครื่องสำหรับอ่านหนังสือ (e-Reader) ที่ใช้งานได้ง่าย โดยมียอดขายหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-book) ถึง 265-530 ล้านดอลลาร์ต่อปี และยังมีเว็บไซต์ www.lulu.com ซึ่งเป็นธุรกิจสำนักพิมพ์รูปแบบใหม่ เมื่อผู้เขียนมีต้นฉบับที่เป็นไฟล์ดิจิทัลสามารถนำขึ้นขายอยู่ในรูปของหนังสือบนเว็บไซต์ www.lulu.com ได้ทันที โดยไม่มีค่าใช้จ่าย และยังให้บริการเกี่ยวกับการจัดทำหนังสือ เช่น งานบรรณาธิการ ออกแบบ จัดรูปเล่ม และยังเปิดโอกาสให้บุคคลทั่วไปที่ต้องการจะเป็นนักเขียนได้ทดลองทำและส่งพิมพ์หนังสือออกมาได้ในรูปแบบที่

ต้องการ โดยไม่ต้องผ่านสำนักพิมพ์ นอกจากนี้ยังมีชุมชนออนไลน์ (Online community) เพื่อเป็นตัวกลางให้นักเขียนสามารถติดต่อกับผู้อ่านได้ และจัดส่งหนังสือให้ถึงมือผู้อ่าน (อาศิรา พนาราม, 2554)

ส่วนในประเทศไทยปี พ.ศ.2558 ได้เริ่มมีการนำเทคโนโลยีการพิมพ์สิ่งพิมพ์ดิจิทัลด้วยตนเองมาใช้ในการประกอบธุรกิจ โดย บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน) ได้ร่วมกับบริษัท Baeslab พัฒนาแอปพลิเคชัน ที่เรียกว่า “Baesbook Author” เป็นเว็บแอปพลิเคชันที่พัฒนาขึ้นเพื่อให้ผู้เขียนหนังสือทั่วไปสามารถสร้างหนังสืออิเล็กทรอนิกส์แบบปฏิสัมพันธ์ (Interactive e-book) ได้ด้วยตนเอง ซึ่งภายในเว็บแอปพลิเคชันจะมีเครื่องมือสำหรับสร้างหนังสือที่ใช้งานได้ง่ายและสะดวก ทั้งยังเพิ่มลักษณะพิเศษต่าง ๆ ที่รองรับการใส่สื่อมัลติมีเดีย (multimedia) เช่น เสียง วิดีโอ เอฟเฟกต์ (effect) ของวัตถุ และอื่น ๆ อีกทั้งยังมีระบบ DRM (Digital Rights Management) หรือระบบป้องกันลิขสิทธิ์หนังสือ สามารถวางขายได้อย่างรวดเร็ว และได้รับผลตอบแทนที่ดีกว่า การตีพิมพ์ผ่านสำนักพิมพ์ (“Se-ed writer คืออะไร”, 2015) และนอกจากนี้ยังมีเว็บไซต์ www.bookcaze.com ซึ่งเป็นแพลตฟอร์มที่เปิดโอกาสให้บริษัทสำนักพิมพ์หรือนักเขียนอิสระทั่วไปที่สนใจจะทำหนังสือเป็นของตนเองแล้วจำหน่ายผ่านทางเว็บไซต์และแอปพลิเคชัน เนื้อหาจะเน้นทางด้านหนังสือที่ให้ความรู้ เช่น หนังสือเรียน หนังสือการวางแผน หนังสือการพัฒนาตนเอง จะไม่มีหนังสือหรือนิตยสารที่มีเนื้อหาที่ไม่เหมาะสมจึงเหมาะกับทุกกลุ่มผู้อ่านในแพลตฟอร์มสามารถใส่รูปภาพ เสียง เอฟเฟกต์ (effect) และลูกเล่นต่าง ๆ ได้อีกมากมาย ผู้เขียนสามารถตั้งราคาเองได้ ซึ่งทาง www.bookcaze.com จะได้ ส่วนแบ่งแค่ 10 เปอร์เซ็นต์ส่วนที่เหลือจะเป็นของผู้เขียนทั้งหมด www.Bookcaze.com ก่อนข้างเปิดกว้างสามารถ

ซื้ออ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-book) ได้ทุกที่บนโลกอยู่ที่ใดก็สามารถซื้อได้ (อุกฤษฏ์ วิศิษฐ์กิจการ, สัมภาษณ์, 26 ธันวาคม 2559) ดังนั้น การทำธุรกิจสิ่งพิมพ์ดิจิทัลด้วยตนเอง (Self digital publishing) จึงเป็นทางเลือกใหม่สำหรับผู้เขียนหนังสือที่เพิ่งเริ่มเขียนครั้งแรก และด้วยการเติบโตของธุรกิจนี้มีอัตราแนวโน้มที่กำลังได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นในอนาคต ผู้เขียนจะมีพฤติกรรมการเขียนและขายหนังสือที่เปลี่ยนไป เนื่องจากสิ่งพิมพ์รูปแบบเดิมกำลังมียอดขายลดลง (โพสตุญญ์, 2559)

จากข้อมูลข้างต้นจะเห็นได้ว่า รูปแบบธุรกิจการตีพิมพ์สิ่งพิมพ์ดิจิทัลด้วยตนเอง (Self-Digital Publishing) สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เขียนเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการทำสื่อในรูปแบบของ Interactive book โดยเพิ่มปฏิสัมพันธ์ระหว่างสื่อกับผู้อ่านมากขึ้น เช่น การเพิ่มแบบทดสอบ (Test) การเพิ่มเกม (Game) การวิดเจ็ต (Widget) เป็นต้น (Themebounce, 2019) โดยสื่อปฏิสัมพันธ์จะมีลักษณะเป็นสื่อที่สามารถสอดแทรกตัวอย่างภาพเคลื่อนไหว การใช้เสียง สี และเทคนิคในการออกแบบทำให้ผู้เรียนสามารถเข้าใจ กระตือรือร้น และเห็นภาพได้ดีกว่าการอ่านจากหนังสือเรียน การออกแบบและกลวิธีในการนำเสนอสามารถให้ผู้เรียนติดตามเนื้อหาบทเรียนได้เป็นอย่างดี ผู้เรียนสามารถตอบโต้กับสื่อได้ จะเห็นได้ว่าสื่อประเภทนี้จะเพิ่มความน่าสนใจให้กับผู้อ่าน โดยเฉพาะหากนำมาใช้กับตำราวิชาการหรือสื่อการสอนก็จะทำให้ผู้เรียนเกิดความสนใจเรียนมากขึ้น (ภคพงศ์ ทุ่งสี, 2556) ดังนั้น การสร้างหนังสืออิเล็กทรอนิกส์แบบปฏิสัมพันธ์ (Interactive e-book) จึงเป็นเรื่องที่สำคัญที่ผู้เขียนตำราวิชาการจะต้องให้ความสำคัญกับการออกแบบเนื้อหาและรูปแบบที่น่าสนใจ

ผู้วิจัยได้ลงพื้นที่สัมภาษณ์อาจารย์และนักศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยขนาดใหญ่

แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร พบว่าส่วนใหญ่ยังมีผู้ที่ยังไม่รู้จักรูปการประกอบธุรกิจสิ่งพิมพ์ดิจิทัล ด้วยตนเอง (Self Digital Publishing) เป็นจำนวนมาก และในอนาคตนักศึกษาคณะครุศาสตร์เมื่อจบการศึกษา ส่วนใหญ่จะประกอบวิชาชีพครู (HC Thai Editor, 2561) ซึ่งจำเป็นต้องสร้างสื่อการสอนและตำราวิชาการ ดังนั้นนักศึกษาคณะครุศาสตร์จึงจำเป็นต้องรู้จักเทคโนโลยีที่ใช้ในการสร้างหนังสืออิเล็กทรอนิกส์แบบปฏิสัมพันธ์ (Interactive e-book) เพื่อสร้างสื่อและเข้าไปประกอบธุรกิจสิ่งพิมพ์ดิจิทัลด้วยตนเอง เพราะปัจจุบันเด็กไทยมีเครื่องมือสื่อสารเพื่อใช้ประกอบการเรียน เช่น แท็บเล็ต (tablet) หรือสมาร์ทโฟน (Smartphone) และอุปกรณ์อื่น ๆ ที่สามารถรองรับการใช้งานสื่อประกอบการเรียนในรูปแบบการปฏิสัมพันธ์ (interactive) ได้ (Thumbsupteam, 2011)

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงต้องการทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อทัศนคติในการประกอบการธุรกิจสิ่งพิมพ์ดิจิทัลด้วยตนเอง (Self-Digital Publishing) ของนักศึกษาคณะครุศาสตร์มหาวิทยาลัยขนาดใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อทัศนคติธุรกิจสิ่งพิมพ์ดิจิทัลด้วยตนเอง (Self-Digital Publishing) ของนักศึกษาครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยขนาดใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

บททวนวรรณกรรม

บทบาทของสื่อสิ่งพิมพ์

ปัจจุบันเทคโนโลยีทางการพิมพ์มีความเจริญก้าวหน้ามาก จึงทำให้สื่อสิ่งพิมพ์มีบทบาทในสังคมเพิ่มมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นแหล่งในการค้นหาข้อมูลต่าง ๆ เป็นแหล่งที่ให้ความรู้ ความบันเทิงทางด้านต่าง ๆ ซึ่งทำให้สื่อสิ่งพิมพ์มีบทบาทในหลาย ๆ ด้าน ได้แก่ (สุรสิทธิ์ วิทยารัฐ, 2549)

1. บทบาททางการดำเนินการดำเนินงานของรัฐ การใช้สื่อสิ่งพิมพ์ทางการดำเนินการดำเนินงานของรัฐ เพื่อชี้แจงนโยบายต่าง ๆ เผยแพร่ และประชาสัมพันธ์นโยบาย และกิจกรรมของทางภาครัฐเป็นหลัก ตลอดจนใช้สื่อสิ่งพิมพ์ เพื่อกระตุ้นให้ประชาชนดำเนินการตามแนวทางที่ภาครัฐได้กำหนดไว้

2. บทบาททางการพัฒนาเศรษฐกิจและการดำเนินธุรกิจ เศรษฐกิจของไทยทุกวันนี้ได้มีการเปลี่ยนแปลงจากเศรษฐกิจการเกษตรสู่เศรษฐกิจอุตสาหกรรมมากขึ้น

3. บทบาททางด้านการศึกษาและการดำรงชีวิต สื่อสิ่งพิมพ์เข้ามามีบทบาททางการศึกษาเพิ่มมากขึ้น ในการเรียนการสอนไม่ว่าจะเป็นการศึกษาในระบบโรงเรียนหรือนอกโรงเรียน ตั้งแต่อนุบาลไปจนถึงระบบมหาวิทยาลัยได้ใช้สื่อสิ่งพิมพ์

สภาพการณ์สื่อสิ่งพิมพ์ดิจิทัลในประเทศไทย

เทคโนโลยีในการผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ดิจิทัลมีความก้าวหน้ามากขึ้น ระบบโครงสร้างเทคโนโลยีสารสนเทศของประเทศ เช่น อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง เครือข่ายไร้สาย (Wi-Fi) และการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์มือถือ (Mobile Internet) ฯลฯ ที่ครอบคลุมพื้นที่ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล รวมทั้งตามจังหวัดใหญ่ ๆ ในประเทศไทย รวมถึงความนิยมการใช้งานสมาร์ทโฟน (Smartphone) แท็บเล็ตคอมพิวเตอร์ (Tablet) ของคนไทย นับว่ามีส่วนช่วยสนับสนุนให้คนไทยมีช่องทางการเข้าถึงการอ่านได้มากขึ้น ในทางกลับกันผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมสื่อสิ่งพิมพ์ได้รับผลกระทบจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีด้านต่าง ๆ และรูปแบบการดำเนินชีวิตของคนไทยที่เปลี่ยนไป ทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจสื่อสิ่งพิมพ์ในประเทศไทยต้องเริ่มกำหนดแผนการรองรับความก้าวหน้าและการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว

สมาคมผู้จัดพิมพ์ และผู้จำหน่ายหนังสือแห่งประเทศไทยในฐานะผู้จัดงานมหกรรมหนังสือในแต่ละครั้งที่ผ่านมามีการสำรวจความคิดเห็นผู้ร่วมงานพบว่า มีเพียงร้อยละ 3 จากผู้ตอบแบบสอบถามที่ชอบอ่านหนังสือโดยใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-book) ซึ่งสะท้อนให้เห็นความนิยมของคนไทยที่ยังชื่นชอบการอ่านหนังสือเล่มมากกว่า ทั้งนี้ทางสมาคมผู้จัดพิมพ์และผู้จำหน่ายหนังสือแห่งประเทศไทยคาดว่าหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-book) มีแนวโน้มที่จะได้รับความนิยมเพิ่มมากขึ้นเป็นลำดับ ดังนั้นผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมสำนักพิมพ์จึงต้องเตรียมพร้อมปรับตัวให้ทันกับยุคและมองว่าหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-book) เป็นเครื่องมือการตลาดและเพิ่มการขายในตลาดใหม่ โดยเฉพาะกลุ่มที่อาจจะไม่ชอบอ่านหนังสือแต่จะอยู่กับเทคโนโลยีสมัยใหม่ (สมาคมผู้จัดพิมพ์ และผู้จำหน่ายหนังสือแห่งประเทศไทย, 2555)

นอกจากนั้นนโยบายการจัดการศึกษาภาครัฐของรัฐบาลเคยได้อนุมัติวงเงินประมาณสามพันล้านบาทเพื่อจัดซื้อแท็บเล็ต (tablet) แก่แสนเครื่องแก่นักเรียนในการปิดภาคการศึกษาใหม่ เพื่อเป็นเครื่องมือในการยกระดับคุณภาพการศึกษาของนักเรียนในระบบ และส่งเสริมการอ่านเพื่อยกระดับความรู้ของประชาชน สื่อสิ่งพิมพ์ดิจิทัลจึงเป็นข้อมูลและเครื่องมือเข้าถึงองค์ความรู้ที่ง่ายที่สุดและยังเหมาะสมกับการอ่านบนแท็บเล็ตมากจากนโยบายดังกล่าวสำนักพิมพ์ที่เน้นผลิตสื่อทางการศึกษาและวิชาการ สถาบันการศึกษาจำเป็นต้องปรับตัวกับบริบทการเรียนรู้แบบใหม่ สถาบันการศึกษา สำนักพิมพ์ ผู้ผลิตสื่อการเรียนการสอนควรมีความรู้ในการผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ดิจิทัล และมีช่องทางการจัดจำหน่ายให้นักเรียน ประชาชนได้เข้าถึงได้อย่างสะดวก (สาธิต วงศ์อนันต์ธน, 2555)

ธุรกิจสื่อสิ่งพิมพ์ในประเทศไทยมีการปรับตัวเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

เจ้าของธุรกิจสื่อสิ่งพิมพ์หลายแห่งมีการจัดตั้งแผนกสื่อใหม่ (New Media) และธุรกิจดิจิทัล (Digital Publishing) ขึ้นใหม่ในองค์กร เพื่อสนับสนุนการพัฒนาสื่อดิจิทัลเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่หันมาสนใจอ่านเนื้อหาจากสื่อใหม่ เช่น เว็บไซต์ (Website) โมบายแอปพลิเคชัน (Mobile Application) รวมถึงสื่อสิ่งพิมพ์ดิจิทัล ฯลฯ การผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ดิจิทัลขึ้นเองภายในองค์กร (In-house) และการให้หน่วยงานภายนอกมาช่วยในการผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ดิจิทัล (Outsource) การผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ในรูปแบบของภายในองค์กร (In-house) บริษัทเจ้าของสื่อมี การลงทุนทั้งทางด้านบุคลากร เครื่องมือการผลิตสื่อการตลาด และช่องทางการจำหน่ายทั้งหมด ในขณะที่การผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ในรูปแบบของ Outsource จะอาศัยความร่วมมือกับบริษัทไอทีที่พัฒนาแพลตฟอร์ม (platform) สื่อสิ่งพิมพ์ดิจิทัลรองรับไว้แล้วให้เป็นผู้ผลิตให้และรวมไปถึงรับผิดชอบในเรื่องของช่องทางการจัดจำหน่าย สำหรับแพลตฟอร์ม (platform) สื่อสิ่งพิมพ์ดิจิทัลที่ถูกพัฒนาขึ้นโดยบริษัทของ คนไทย เช่น บริษัท ไอทีเวิร์ค จำกัด พัฒนาแพลตฟอร์ม (platform) ที่ชื่อว่า “OOKBEE” เป็นแพลตฟอร์มที่สำนักพิมพ์รายใหญ่ใช้บริการในการผลิตนิตยสารดิจิทัล MEB (ย่อมาจาก Mobile e-book) แพลตฟอร์มที่พัฒนาโดยบริษัท เอเอสเค มีเดีย จำกัด Ebook.in.th แพลตฟอร์มที่พัฒนาโดยบริษัท โพลาร์เว็บแอปพลิเคชัน จำกัด เป็นต้น (ookbee writer)

การเปลี่ยนแปลงรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์จากแบบดั้งเดิมไปสู่สิ่งพิมพ์ดิจิทัล

ผลจากการเปลี่ยนแปลงรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์จากแบบดั้งเดิมไปสู่สิ่งพิมพ์ดิจิทัลทำให้เกิดแพลตฟอร์ม การผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ดิจิทัลได้ส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการพิมพ์ 3 ประการ ดังนี้ (ภควัต เกิดบ้านชั้น, 2555)

1. Disintermediation คือ การตัดตัวกลางออกไปจากเดิมการจำหน่ายนิตยสารต้องส่งต้นฉบับให้โรงพิมพ์พิมพ์ออกมาเป็นรูปเล่ม จากนั้นส่งต่อไปให้ฝ่ายกระจายสินค้าเพื่อส่งวางจำหน่ายตามร้านหนังสือและแผงหนังสือทั่วไปเพื่อขายให้กับลูกค้า แต่เมื่อเทียบกับนิตยสารดิจิทัลลูกค้าสามารถชื้อนิตยสารได้โดยตรงกับผู้ผลิตผ่านช่องทางออนไลน์และบนอุปกรณ์อ่านสื่อสิ่งพิมพ์ดิจิทัล

2. Disaggregation คือ การที่กระบวนการทางธุรกิจไม่มีข้อจำกัดทางด้านเวลาและสถานที่ดิจิทัลพัลซิงแพลตฟอร์มทำให้ธุรกิจสื่อสิ่งพิมพ์ขยายตลาดออกไปมากจนทำให้เกิดการซื้อขายแบบไร้พรมแดน จากเดิมการขายนิตยสารในเมืองไทยไปต่างประเทศต้องมีต้นทุนที่สูงเพราะการขนส่งค่อนข้างแพง หากอยู่ในรูปแบบดิจิทัลภาระการขนส่งจะไม่มีอีกต่อไป และไม่มีข้อจำกัดในการซื้อเพราะนิตยสารวางจำหน่ายอยู่ตลอด 24 ชั่วโมง

3. Digital Convergence คือ การหลอมรวมกันของข้อมูลและธุรกิจ ภายในนิตยสารดิจิทัลสามารถนำเสนอเนื้อหาเป็นข้อความ ภาพ เสียง วิดีทัศน์ และสื่อมัลติมีเดียอื่นๆ เข้ากันได้ด้วยดีและยังสามารถต่อยอดทางธุรกิจได้อีก เช่น การขายเพลง MP3 คลิปภาพยนตร์ ซอฟต์แวร์ และสินค้าอื่นในรูปแบบของ e-Commerce ซึ่งสื่อสิ่งพิมพ์แบบดั้งเดิมไม่สามารถทำได้

ความหมายของ Self-publishing “Self-publishing” หรือเรียกว่า “การลงตีพิมพ์หนังสือด้วยตนเอง” หมายถึง การที่นักเขียนหรือบุคคลใด ๆ สามารถดำเนินการผลิตหนังสือได้ด้วยตนเองทั้งหมด ตั้งแต่สร้างเนื้อหา ตรวจสอบพิสูจน์อักษร ออกแบบรูปเล่มตีพิมพ์ รวมทั้งทำการตลาดเองได้ การเขียนหนังสือในรูปแบบของแพลตฟอร์มดิจิทัล (Digital platform) ที่สามารถอ่านผ่านคอมพิวเตอร์หรือสมาร์ตโฟน (Smartphone) ได้ และมีต้นทุนต่ำสามารถลงขายได้เอง โดยไม่ต้องรอหรือผ่าน

สำนักพิมพ์เทคโนโลยีสำหรับหนังสือดิจิทัล (Digital book)

เทคโนโลยีสำหรับหนังสือดิจิทัล มี 3 ประเภท ดังนี้ (เจษฎา ถาวรณรงค์, 2553, หน้า 11)

ฮาร์ดแวร์ คือ ผลิตภัณฑ์ที่ใช้อ่านหนังสือดิจิทัล นอกจากคอมพิวเตอร์แล้วปัจจุบันได้มีการออกแบบผลิตภัณฑ์ให้มีลักษณะที่พกพาได้มีรูปทรงขนาดเล็กและราคาให้เลือกมากขึ้น โดยใช้กับซอฟต์แวร์ที่ใช้

อ่านซึ่งสามารถสั่งซื้อหรือดาวน์โหลดจากอินเทอร์เน็ต ซอฟต์แวร์ คือ ซอฟต์แวร์ที่ใช้อ่านหนังสือดิจิทัลเป็นโปรแกรมที่ใช้อ่านหนังสือดิจิทัลซึ่งขึ้นอยู่กับรูปแบบที่บริษัทผลิต ส่วนใหญ่จะดาวน์โหลดได้ฟรีจากอินเทอร์เน็ต เช่น อะโดบี รีดีเดอร์ (Adobe Reader), Microsoft Reader, Palm Reader และ DNL Reader เป็นต้น ซอฟต์แวร์สำหรับสร้างหนังสือดิจิทัล เป็นโปรแกรมที่ใช้ทำหนังสือดิจิทัล เช่น Adobe FrameMaker, Adobe PageMaker, Adobe InDesign, Adobe Acrobat, Adobe Acrobat Capture, The Read in Microsoft Reader add-in for Microsoft Word, The Palm Ebook, Studio authoring tool เป็นต้น

1. โปรแกรมที่นิยมใช้สร้างสื่อหนังสือดิจิทัล หรือหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-Book) โปรแกรมที่นิยมใช้สร้างสื่อหนังสือดิจิทัลมีอยู่หลายโปรแกรม แต่ที่นิยมใช้กันมากในปัจจุบัน โปรแกรมเหล่านี้จะต้องติดตั้งโปรแกรมสำหรับอ่านหนังสือดิจิทัลด้วย มิฉะนั้นแล้วจะเปิดเอกสารไม่ได้

1.1 โปรแกรมชุด Flip Album ตัวอ่าน คือ FlipViewer

1.2 โปรแกรม DeskTop Author ตัวอ่านคือ DNL Reader

1.3) โปรแกรม Flash Album Deluxe ตัวอ่าน คือ Flash Player

นอกจากนี้ยังสามารถใช้โปรแกรม Flash Mx ก็สามารถสร้าง e-Book ได้เช่นกัน แต่ต้องมีความรู้

ในเรื่องการเขียน Action Script และ XML เพื่อสร้าง e-Book ให้แสดงผลตามที่ต้องการได้

2. โครงสร้างหนังสือดิจิทัล (e-Book Construction) ลักษณะโครงสร้างของหนังสือดิจิทัลจะมีความคล้ายคลึงกับหนังสือทั่วไปที่พิมพ์ด้วยกระดาษ หากจะมีความแตกต่างที่เห็นได้ชัดเจนก็คือกระบวนการผลิต รูปแบบ และวิธีการอ่านหนังสือ สรุปโครงสร้างทั่วไปของหนังสือดิจิทัลประกอบด้วย

2.1 หน้าปก (Front Cover) หน้าปกหมายถึง ปกด้านหน้าของหนังสือ ซึ่งจะอยู่ส่วนแรกเป็น ตัวบ่งบอกว่าหนังสือธรรมดาทั่วไปนี้ชื่ออะไร ใครเป็นผู้แต่ง

2.2 คำนำ (Introduction) หมายถึง คำบอกกล่าวของผู้เขียนเพื่อ สร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับข้อมูล และเรื่องราวต่าง ๆ ของหนังสือธรรมดาทั่วไป

2.3 สารบัญ (Contents) หมายถึง ตัวบ่งบอกหัวเรื่องสำคัญที่อยู่ภายในเล่มว่าประกอบด้วยอะไรบ้าง อยู่ที่หน้าใดของหนังสือ สามารถเชื่อมโยงไปสู่หน้าต่าง ๆ ภายในเล่มได้

2.4 สารของหนังสือแต่ละหน้า (Pages Contents) สารของหนังสือแต่ละหน้า หมายถึง ส่วนประกอบสำคัญในแต่ละหน้าที่ปรากฏภายในเล่มประกอบด้วย

2.4.1 หน้าหนังสือ (Page Number) ข้อความ (Texts) ภาพประกอบ (Graphics) .jpg, .gif, .bmp, .png, .tiff

2.4.2 เสียง (Sounds) .mp3, .wav, .midi ภาพเคลื่อนไหว (Video Clips, flash) .mpeg, .wav, .avi จุดเชื่อมโยง (Links)

2.4.3 อ้างอิง (Reference) การอ้างอิงหมายถึง แหล่งข้อมูลที่ใช้เข้ามาอ้างอิง อาจเป็นเอกสาร ตำราหรือเว็บไซต์ก็ได้ การบอกแหล่งที่มาของข้อความที่ใช้อ้างอิงในเนื้อหาที่นำมาเขียนเรียบเรียง

2.4.4 ดัชนี (Index) หมายถึง การระบุคำสำคัญหรือคำหลักต่าง ๆ ที่อยู่ภายในเล่ม โดยเรียงลำดับตัวอักษรให้สะดวกต่อการค้นหา พรอมระบุเลขหน้าและจุดเชื่อมโยง

2.4.5 ปกหลัง (Back Cover) ปกด้านหลังของหนังสือซึ่งจะอยู่ส่วนท้ายเล่ม

คุณสมบัติหรือลักษณะที่ดีของนักเขียนหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-book)

คุณสมบัติหรือลักษณะที่ดีที่เหมือนกันซึ่งลักษณะที่ดีของนักเขียนมีดังนี้

1. ความคิดสร้างสรรค์ (innovativeness) ผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จจะต้องเป็นผู้ที่มีความคิดสร้างสรรค์ (Creativity Thinking) ไม่พอใจในสิ่งที่เป็นอย่างอยู่ในปัจจุบัน และนำเอาประสบการณ์ที่ผ่านมาประยุกต์ใช้ในการสร้างสรรค์หาวิธีการใหม่ ๆ ที่ดีกว่าเดิมในการทำงาน (อาทิตย์ วุฒิกะโร, 2543)

2. ลักษณะความสม่ำเสมอและใส่ใจในการเรียนรู้ (Stability and learning Orientation) หมายถึง ลักษณะที่มีความมั่นคง ไม่หวั่นไหวกับสถานการณ์หรือความผิดพลาดที่เกิดขึ้น และนำข้อบกพร่องดังกล่าวมาเป็นประสบการณ์ที่ดีในการเรียนรู้ในอนาคต (สุริยา แสนสุขไสย, 2558)

3. เป็นบุคคลที่มีความสามารถในการใช้สำนวน ภาษา ถ้อยคำได้ดี การเขียนมีความแตกต่างกับการสื่อสารด้านการพูด เพราะการพูดให้คนเศร้าหรือพูดให้คนหัวเราะ ผู้พูดสามารถใช้ลีลาท่าทาง สีหน้า การเคลื่อนไหว น้ำเสียง ฯลฯ แต่การเขียนไม่สามารถใช้สิ่งเหล่านี้ได้ จึงต้องอาศัยการใช้ภาษา ถ้อยคำ สำนวน ช่วยในการสื่อเพื่อให้ผู้ฟังเกิดอารมณ์ต่าง ๆ (สุทธิชัย ปัญญโรจน์, 2554)

4. เป็นผู้ที่มีความขยัน เขียนอย่างต่อเนื่องไม่ท้อแท้ ไม่เลิกกลางคัน นักเขียนที่ดีต้องมีหัวใจที่อดทน ต้องขยัน ทุ่มเท ไม่เลิกล้ม จนกว่าที่จะประสบความสำเร็จ (สุทธิชัย ปัญญโรจน์, 2554)

5. เป็นบุคคลที่มีใจกว้าง ยอมรับคำวิจารณ์ของผู้อื่นได้ การจะเป็นนักเขียนที่ได้รับการยอมรับ นักเขียนควรเต็มใจรับฟังคำวิจารณ์จากผู้อ่าน รับฟังคำวิจารณ์เพื่อหาแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงงานเขียนขึ้นต่อ ๆ ไป

6. เป็นบุคคลที่แบ่งปันความรู้ให้กับผู้อื่น นักเขียนจะไม่เก็บความรู้และประสบการณ์ไว้เพียงผู้เดียว นักเขียนจะเป็นผู้มีส่วนให้การให้ และการแบ่งปัน และถ่ายทอดเรื่องราวให้กับผู้อื่น เป็นนักพูดและนักเล่าเรื่องราวที่มีสีสันด้วยมุมมองว่าอยากสร้างประโยชน์และคุณค่าให้กับผู้อื่น (เรือบ, 2558)

7. ลักษณะความเป็นตัวของตัวเอง (Autonomy Orientation) หมายถึง ความสามารถและความตั้งใจที่จะนำตนเองไปสู่โอกาส บุคคลที่มีลักษณะความเป็นตัวของตัวเองจะเป็นคนที่มีความสามารถทำงานได้ด้วยตนเองและสามารถตัดสินใจได้ในภาวะที่บีบบังคับหรือมีความจำกัด ผู้ประกอบการที่มีความเป็นตัวของตัวเองจะยังมีความสามารถในการต่อรองหรือเผชิญกับผู้จัดจำหน่ายหรือบริษัทใหญ่ ๆ ได้ (Frese, 2000)

8. ลักษณะความกล้าเสี่ยง (Risk taking Orientation) หมายถึง การกล้าเสี่ยง สามารถแบ่งได้เป็น 3 ลักษณะ ได้แก่ การกล้าเสี่ยงต่อสิ่งที่ไม่รู้ การใช้ทรัพยากรเงินจำนวนมากสำหรับการก่อตั้งธุรกิจ และการกล้ากู้ยืมเงินจำนวนมากซึ่งความกล้าเสี่ยงดังกล่าวเกี่ยวข้องกับลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน (Uncertainty avoidance) (Frese, 2000)

9. ความใส่ใจในความสำเร็จ (Achievement Orientation) หมายถึง ลักษณะที่ผู้ประกอบการค้นหาหนทาง หรือให้ความสำคัญในหนทางที่นำไปสู่ความสำเร็จ เป็นผู้ที่ชอบงานที่มีความท้าทาย และมีแรงจูงใจที่จะทำงานนั้น ๆ ให้ดีกว่าเดิมและประสบความสำเร็จ (Frese, 2000)

10. มีจรรยาบรรณนักเขียน นักเขียนต้องมีจรรยาบรรณ คือไม่คัดลอกงานของคนอื่นมา แอบอ้างชื่อเป็นของตนเอง ไม่เขียนหนังสือที่ผิดต่อศีลธรรมความดี สุดท้ายคือไม่ใช้ภาษาวิบัติ นักเขียนที่ดีจะไม่ใช้ภาษาวิบัติในการเขียนหนังสือ เพราะเป็นการทำลายภาษาไทย (ปณีสรี ศะศิณี, 2551)

11. มีความรู้ในเรื่องเทคโนโลยี นักเขียนต้องมีความรู้ในการใช้ Microsoft Word พื้นฐาน และการใช้โปรแกรมแต่งภาพ Photoshop และ Photo Scape สามารถอัปโหลดรูปภาพได้ แปลงไฟล์ได้ (วิระระ มณีสรี, ม.ป.ป.)

จากข้อมูลข้างต้นผู้วิจัยสามารถสรุปคุณลักษณะของนักเขียนที่ดีได้ดังนี้ นักเขียนควรมีลักษณะอุปนิสัยและคุณลักษณะที่เป็นผู้ที่รักในงานเขียน มีความสามารถในการเชิงวรรณศิลป์ เป็นคนช่างสังเกต มีความคิดสร้างสรรค์ จินตนาการ ใฝ่รู้ ใฝ่เรียน มีความมานะอดทนและเป็นผู้ฟังที่ดี แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ ทศนคติ และพฤติกรรม (KAP)

ทฤษฎีนี้เป็นทฤษฎีที่ให้ความสำคัญกับตัวแปร 3 ตัว คือ ความรู้ (Knowledge) ทศนคติ (Attitude) และ การยอมรับปฏิบัติ (Practice) ของผู้รับสาร อันอาจมีผลกระทบต่อการส่งต่อไป จากการรับสารนั้น ๆ การเปลี่ยนแปลงทั้งสามประเภทยังเกิดขึ้นในลักษณะต่อเนื่อง กล่าวคือ เมื่อผู้รับสารได้รับสารก็จะทำให้เกิดความรู้ เมื่อเกิดความรู้ขึ้นก็จะไปมีผลทำให้เกิดทัศนคติ และขั้นสุดท้าย คือ การก่อให้เกิดการกระทำ ทฤษฎีนี้อธิบายการสื่อสารหรือสื่อมวลชนว่าเป็นตัวแปรต้นที่สามารถเป็นตัวนำการพัฒนาเข้าสู่ชุมชนได้ด้วยการอาศัย KAP เป็นตัวแปรตามในการวัดความสำเร็จของการสื่อสารเพื่อการพัฒนา (สุรพงษ์ โสธนะเสถียร, 2533, หน้า 118)

จะเห็นได้ว่า สื่อมวลชนมีบทบาทสำคัญในการนำข่าวสารต่าง ๆ ไปเผยแพร่เพื่อให้ประชาชน

ในสังคมได้รับทราบว่าจะมีปัญหาวะไร เมื่อประชาชนได้รับทราบข่าวสารนั้น ๆ ย่อมก่อให้เกิดทัศนคติ และเกิดพฤติกรรมต่อไป ซึ่งมีลักษณะสัมพันธ์กันเป็นลูกโซ่เป็นที่ยอมรับกันว่าการสื่อสารมีบทบาทสำคัญในการดำเนินโครงการต่าง ๆ ให้บรรลุผลสำเร็จตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ การที่คนเดินเท้ามีพฤติกรรมปฏิบัติตามกฎจราจรได้ก็ต้องอาศัยการสื่อสารเป็นเครื่องมืออันสำคัญ ในการเพิ่มพูนความรู้ สร้างทัศนคติที่ดีและเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในทางที่เหมาะสม โดยผ่านสื่อชนิดต่างๆ ไปยังประชาชนกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งต้องประกอบด้วย (สุรพงษ์ โสธนะเสถียร, 2533, หน้า 120-121)

ความรู้ (Knowledge) เป็นการรับรู้เบื้องต้น ซึ่งบุคคลส่วนมากจะได้รับผ่านประสบการณ์โดยการเรียนรู้ จากการตอบสนองต่อสิ่งเร้า (S-R) แล้วจัดระบบเป็นโครงสร้างของความรู้ที่ผสมผสานระหว่างความจำ (ข้อมูล) กับสภาพจิตวิทยาด้วย เหตุนี้ความรู้จึงเป็นความจำที่เลือกสรร ซึ่งสอดคล้องกับสภาพจิตใจของตนเอง ความรู้จึงเป็นกระบวนการภายใน อย่างไรก็ตามความรู้ก็อาจส่งผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกของมนุษย์ได้ และผลกระทบที่ผู้รับสารเชิงความรู้ในทฤษฎีการสื่อสาร

องค์ประกอบของทัศนคติ

จากความหมายของ ทัศนคติ ดังกล่าว ซิมบาโด และเอบบีเซน (Zimbardo and Ebbesen, 1970) สามารถแยกองค์ประกอบของทัศนคติได้ 3 ประการ คือ

1. องค์ประกอบด้านความรู้ (The Cognitive Component) คือ ส่วนที่เป็นความเชื่อของบุคคลที่เกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ ทั่วไปทั้งที่ชอบและไม่ชอบ หากบุคคลมีความรู้หรือคิดว่าสิ่งใดดี มักจะมีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งนั้น แต่หากมีความรู้น้อยกว่าสิ่งใดไม่ดี ก็จะมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อสิ่งนั้น

2. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (The Affective Component) คือ ส่วนที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ที่เกี่ยวข้องกับสิ่งต่าง ๆ ซึ่งมีผลแตกต่างกันไปตามบุคลิกภาพของคนนั้น เป็นลักษณะที่เป็นค่านิยมของแต่ละบุคคล

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (The Behavioral Component) คือ การแสดงออกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งหรือบุคคลหนึ่ง ซึ่งเป็นผลมาจากองค์ประกอบด้านความรู้ ความคิด และความรู้สึก

จะเห็นได้ว่า การที่บุคคลมีทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดต่างกัน ก็เนื่องมาจากบุคคลมีความเข้าใจ มีความรู้สึก หรือมีแนวความคิดแตกต่างกันนั่นเอง ดังนั้น ส่วนประกอบทางด้านความคิด หรือความรู้ความเข้าใจ จึงนับได้ว่าเป็นส่วนประกอบขั้นพื้นฐานของทัศนคติ และส่วนประกอบนี้จะเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลอาจออกมาในรูปแบบแตกต่างกัน ทั้งในทางบวกและทางลบซึ่งขึ้นอยู่กับประสบการณ์และการเรียนรู้

ระเบียบวิธีวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติธุรกิจสิ่งพิมพ์ดิจิทัลด้วยตนเอง (Self-Digital Publishing) ของนักศึกษาคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยขนาดใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยแบ่งเป็น 2 ด้าน ดังนี้

1.1. คุณลักษณะของนักเขียนหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-book) ที่จะเป็นผู้ประกอบการ (Frese, 2000, p. 18-19) มี 6 ด้าน ได้แก่

1.1.1 ด้านมีความคิดสร้างสรรค์

1.1.2 ด้านมีความสามารถในการสื่อสาร

1.1.3 ด้านมีวิสัยทัศน์กว้างไกล ใจกว้าง และแบ่งปันความรู้กับผู้อื่น

1.1.4 ด้านมีคุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณในอาชีพ

1.1.5 ด้านมีความขยัน และใส่ใจในการเรียนรู้อยู่เสมอ

1.1.6 ด้านมีความกล้าเสี่ยงและเป็นตัวของตัวเอง

1.2. ทักษะคตินักศึกษาในธุรกิจสิ่งพิมพ์ดิจิทัลด้วยตนเอง (Self-Digital Publishing) โดยศึกษาตามองค์ประกอบของทัศนคติ ดังนี้ ซิมบาโด และ เอบบีเซน (Zimbardo and Ebbesen, 1970) สามารถแยกองค์ประกอบของทัศนคติได้ 3 ประการ คือ

1.2.1 องค์ประกอบด้านความรู้ (The Cognitive Component) คือ ส่วนที่เป็นความเชื่อของบุคคล ที่เกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ ทั่วไปทั้งที่ชอบและไม่ชอบ หากบุคคลมีความรู้หรือคิดว่าสิ่งใดดี มักจะมีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งนั้น แต่หากมีความรู้มาก่อนว่าสิ่งใดไม่ดีก็จะมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อสิ่งนั้น

1.2.2 องค์ประกอบด้านความรู้สึก (The Affective Component) คือ ส่วนที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ที่เกี่ยวข้องกับสิ่งต่าง ๆ ซึ่งมีผลแตกต่างกันไปตามบุคลิกภาพของคนนั้น เป็นลักษณะที่เป็นค่านิยมของแต่ละบุคคล

1.2.3 องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (The Behavioral Component) คือ การแสดงออกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่ง หรือบุคคลหนึ่ง ซึ่งเป็นผลมาจากองค์ประกอบด้านความรู้ ความคิด และความรู้สึก

2. ขอบเขตประชากรและพื้นที่

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยขนาดใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2559 รวมทั้งสิ้น 1,722 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Random Sampling) ทำการแบ่งประชากรออกเป็นกลุ่ม (cluster) ให้ภายในกลุ่มประกอบด้วยสมาชิกที่มีคุณลักษณะต่าง ๆ กัน ครอบคลุมตามประชากรที่ต้องการศึกษา และระหว่างกลุ่มมีคุณลักษณะเหมือนกัน โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 336

คน ได้แก่ สาขาภาษาไทย จำนวน 48 คน แบ่งตามชั้นปี ปีละ 12 คน สาขาภาษาอังกฤษ จำนวน 48 คน แบ่งตามชั้นปี ปีละ 12 คน สาขาคณิตศาสตร์ จำนวน 48 คน แบ่งตามชั้นปี ปีละ 12 คน สาขาการศึกษาปฐมวัย จำนวน 48 คน แบ่งตามชั้นปี ปีละ 12 คน สาขาวิทยาศาสตร์ทั่วไป จำนวน 48 คน แบ่งตามชั้นปี ปีละ 12 คน สาขานวัตกรรมการและเทคโนโลยี จำนวน 48 คน แบ่งตามชั้นปี ปีละ 12 คน

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการดำเนินงาน ตั้งแต่เดือนกันยายน ถึงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2560

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยตัวแปรต้น คือ 1) ปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ เกรดเฉลี่ย 2) คุณลักษณะของนักเขียนหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-book) ที่จะเป็นผู้ประกอบการ ประกอบด้วยคุณลักษณะ 6 ด้าน ได้แก่ ด้านมีความคิดสร้างสรรค์ ด้านมีความสามารถในการสื่อสาร ด้านมีวิสัยทัศน์กว้างไกล ใจกว้างและแบ่งปันความรู้กับผู้อื่น ด้านมีคุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณในอาชีพ ด้านมีความขยันและใส่ใจในการเรียนรู้อยู่เสมอ และด้านมีความกล้าเสี่ยงและเป็นตัวของตัวเอง ตัวแปรตามคือทัศนคตินักศึกษาในการประกอบธุรกิจสิ่งพิมพ์ดิจิทัลด้วยตนเอง (Self-Digital Publishing)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ซึ่งมีการแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นส่วนที่ถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ส่วนที่ 2 เป็นส่วนที่ถามเกี่ยวกับคุณลักษณะของนักเขียนหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-book) ที่จะเป็นผู้ประกอบการ และส่วนที่ 3 เป็นส่วนที่ถามเกี่ยวกับทัศนคตินักศึกษาในการประกอบธุรกิจสิ่งพิมพ์ดิจิทัลด้วยตนเอง (Self-Digital Publishing)

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ทางสถิติ (Statistical Package for the Social Sciences : SPSS for windows)

เพื่อหาค่าสถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบ Stepwise

การวิเคราะห์ข้อมูล มีวิธีการ ดังนี้

1) ตรวจสอบข้อมูล ความสมบูรณ์ ของแบบสอบถามที่ได้รับมาแล้ว

2) กำหนดรหัส เพื่อทำการเรียบเรียงข้อมูลของแบบสอบถามให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

3) ทำการลงรหัสในโปรแกรมสำเร็จรูป และ คีย์ข้อมูลลงในโปรแกรม เพื่อให้โปรแกรมวิเคราะห์ค่าสถิติ ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

4) การแสดงการวิเคราะห์ผลทางสถิติ ได้แก่ จำนวน (n) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) หรือค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) แบบ Stepwise

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อทัศนคติในการประกอบธุรกิจสิ่งพิมพ์ดิจิทัลด้วยตนเองของนักศึกษาคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยขนาดใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

1. ข้อมูลทั่วไปพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาคณะครุศาสตร์เพศหญิง

คิดเป็นร้อยละ 70.8 และนักศึกษาที่เป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 29.2

อายุของนักศึกษาคณะครุศาสตร์ส่วนใหญ่พบว่า มีอายุ 21 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.8 รองลงมา เป็นนักศึกษาที่มีอายุ 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.5 เป็นนักศึกษาที่มีอายุ 19 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.9 และเป็นนักศึกษาที่มีอายุ 22 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.8 ตามลำดับ

คะแนนเกรดเฉลี่ยของนักศึกษาคณะครุศาสตร์ส่วนใหญ่พบว่า มีเกรดเฉลี่ย 3.01 – 3.50 คิดเป็นร้อยละ 44.4 รองลงมา เป็นนักศึกษาที่มีเกรดเฉลี่ย 2.51 – 3.00 คิดเป็นร้อยละ 30.6 นักศึกษาที่มีเกรดเฉลี่ย 3.51 – 4.00 มีจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 17.1 นักศึกษาที่มีเกรดเฉลี่ย 2.01 – 2.50 คิดเป็นร้อยละ 6.1 และเป็นนักศึกษาที่มีเกรดเฉลี่ย 0.00 – 2.00 คิดเป็นร้อยละ 1.8 ตามลำดับ

2. คุณลักษณะของนักเขียนหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-book) ที่จะเป็นผู้ประกอบการ

สรุปผลเมื่อพิจารณาตามรายชื่อและโดยรวมคุณลักษณะของนักเขียนหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-book) ที่จะเป็นผู้ประกอบการ แบ่งออกเป็น 6 ด้าน ดังนี้

คุณลักษณะของนักเขียนหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-book)	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
1. ด้านมีคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในอาชีพ	4.12	0.556	มาก
2. ด้านมีความขยันและใส่ใจในการเรียนรู้อยู่เสมอ	3.90	0.501	มาก
3. ด้านมีความสามารถในการสื่อสาร	3.78	0.540	มาก
4. ด้านมีวิสัยทัศน์กว้างไกล ใจกว้างและแบ่งปันความรู้ให้กับผู้อื่น	3.78	0.528	มาก
5. ด้านมีความคิดสร้างสรรค์	3.75	0.435	มาก
6. ด้านมีความกล้าเสี่ยงและตัวเป็นตัวของตัวเอง	3.70	0.529	มาก

คุณลักษณะด้านมีความคิดสร้างสรรค์ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การมีความสุขที่ได้คิดอะไรใหม่ ๆ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.02 รองลงมา คือ การเป็น

ผู้ที่มีความฝันและชอบคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ที่แตกต่างจากผู้อื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 การชอบคิดต่อยอด ขยายกว้างออกไปเรื่อย ๆ มีค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 3.69 และท่านชอบเป็น "นักคิด" มากกว่า "นักปฏิบัติ" มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.60 ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเท่ากับ 3.75

คุณลักษณะด้านความสามารถในการสื่อสาร ที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ การพูดคุยกับผู้รู้ชอบการประชุมสัมมนา ชอบการเดินทางท่องเที่ยว เพื่อเก็บประสบการณ์ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 3.83 รองลงมา คือ การเป็นผู้ที่มีความสามารถใช้เทคโนโลยีการสื่อสารได้อย่างเหมาะสม และสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับงาน ต่าง ๆ ให้น่าสนใจมากยิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 และการสื่อสารให้คนอื่นเข้าใจในสิ่งที่พูดจะยกตัวอย่างหรือเปรียบเทียบออกมาให้เห็นอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.72 ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเท่ากับ 3.78

คุณลักษณะด้านการมีวิสัยทัศน์กว้างไกล ใจกว้าง และแบ่งปันความรู้ให้กับผู้อื่นที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ การรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ทำให้มุมมองความคิดกว้างขึ้น มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 3.94 รองลงมา คือ การเปิดโอกาสให้เพื่อนติชมผลงานของท่าน เพื่อนำคำวิจารณ์ไปปรับปรุงผลงานของท่านให้ดียิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 การรับฟังคำวิจารณ์ของผู้อื่น เป็นแรงผลักดันให้สามารถพัฒนาตนเองได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 การถ่ายทอดหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ความรู้ ความคิดกับผู้อื่นอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 และการขอความคิดเห็นและวางแผนสิ่งต่าง ๆ ไว้ล่วงหน้า มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.64 ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเท่ากับ 3.78

คุณลักษณะด้านมีคุณธรรมจริยธรรมมีจรรยาบรรณในอาชีพที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ การพบสิ่งของของผู้อื่นลืมไว้ จะพยายามหาโอกาสคืนให้เจ้าของ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.35 รองลงมา คือ การไม่ปกปิดหรือบิดเบือนความจริง

กับผู้อื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 การได้รับมอบหมายงานจะรับผิดชอบสำนึกในหน้าที่และบทบาทของตนเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และการไม่คัดลอกงานของผู้อื่นมาเป็นงานของตนเอง และมีการอ้างอิงเสมอเมื่อนำผลงานของผู้อื่นมาใช้ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.98 ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเท่ากับ 4.12

คุณลักษณะด้านมีความขยันและใส่ใจในการเรียนรู้อยู่เสมอที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ การเป็นคนอยากรู้อยากเห็น ชอบเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.04 รองลงมา คือ การพร้อมที่จะปรับปรุงและพัฒนาการทำงาน เพื่อให้งานมีผลสำเร็จมากกว่าเดิม และการสนใจเรื่องต่าง ๆ หลายเรื่อง แม้จะเป็นเรื่องที่ไม่เกี่ยวกับอาชีพการงานที่ตนทำอยู่/สาขาที่เรียน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 3.93 การทำรายงานบางครั้งเป็นเรื่องที่ยุ่งยากแต่จะมุ่งมั่นตั้งใจจนสำเร็จ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 และเมื่ออ่านหนังสือแล้วไม่เข้าใจ จะซักถามข้อสงสัยกับเพื่อนอาจารย์หรือคนรอบข้างอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.81 ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเท่ากับ 3.90

คุณลักษณะด้านมีความกล้าเสี่ยงและเป็นตัวของตัวเองที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ การเชื่อว่าสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นมาจากการกระทำของตนเองมากกว่าโชคช่วย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.04 รองลงมา คือ การทำงานที่ให้ความรู้สึกที่ท้าทายและพร้อมที่จะแสวงหาโอกาสใหม่ ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 หากอยู่ในสถานการณ์ที่กดดันสามารถกล้าตัดสินใจได้ด้วยตนเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ถ้าเป็นผู้ประกอบการจะยินดีที่จะยอมรับความเสี่ยงจากการลงทุน เพื่อที่จะได้รับผลตอบแทนที่สูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 และหากประกอบธุรกิจพร้อมที่จะลงทุนทันทีแม้จะต้องกู้ยืมเงินจากสถาบันการเงิน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

เท่ากับ 3.38 ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเท่ากับ 3.70

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณลักษณะของนักเขียนหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-book) ที่จะเป็นผู้ประกอบการของนักศึกษา คณะครุศาสตร์ โดยรวมในแต่ละด้านพบว่า คุณลักษณะของนักเขียนหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-book) ที่จะเป็นผู้ประกอบการ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมสูงสุดคือ ด้านมีคุณธรรมจริยธรรม และจรรยาบรรณในอาชีพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 ($\bar{X} = 4.12$) รองลงมา คือ ด้านมีความขยันและใส่ใจในการเรียนรู้อยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ($\bar{X} = 3.90$) ด้านมีความสามารถในการสื่อสาร และด้านมีวิสัยทัศน์กว้างไกล ใจกว้าง และแบ่งปัน

ความรู้ให้กับผู้อื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ($\bar{X} = 3.78$) ด้านมีความคิดสร้างสรรค์มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 ($\bar{X} = 3.75$) และด้านมีความกล้าเสี่ยงและตัวเป็นตัวของตัวเองมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.70 ($\bar{X} = 3.70$)

3. ทักษะคิดในการประกอบธุรกิจสิ่งพิมพ์ดิจิทัลด้วยตนเอง (Self-Digital publishing)

สรุปผลเมื่อพิจารณาตามรายชื่อและโดยรวมทักษะคิดในการประกอบธุรกิจสิ่งพิมพ์ดิจิทัลด้วยตนเอง (Self-Digital publishing) ซึ่งประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบ ดังนี้

ทัศนคติของนักศึกษาในการประกอบธุรกิจสิ่งพิมพ์ดิจิทัลด้วยตนเอง	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
1. องค์ประกอบด้านความเข้าใจ	3.40	0.829	ปานกลาง
2. องค์ประกอบด้านความด้านความรู้ลึก	3.97	0.623	มาก
6. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม	2.71	1.027	ปานกลาง

องค์ประกอบด้านความเข้าใจ ข้อที่มีระดับความเข้าใจในการประกอบธุรกิจสิ่งพิมพ์ดิจิทัลด้วยตนเอง (Self - Digital Publishing) ของนักศึกษา มากที่สุด คือ การใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-book) มีความสะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ 4.08 รองลงมา คือ การนำหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-book) เข้ามาใช้ประกอบการเรียนจะทำให้เข้าใจบทเรียนได้ดียิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 การรู้จักการทำธุรกิจสิ่งพิมพ์ดิจิทัลด้วยตนเอง (Self-Digital Publishing) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.88 และการทราบถึงรูปแบบการผลิตสิ่งพิมพ์ดิจิทัลด้วยตนเอง (Self-Digital Publishing) มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 2.82 ตามลำดับ

แสดงให้เห็นว่านักศึกษามีความเข้าใจเกี่ยวกับหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ว่ามีความสะดวก

รวดเร็ว ง่ายต่อการเข้าใช้และสามารถนำมาประกอบการเรียนเพื่อให้เข้าใจในบทเรียนดียิ่งขึ้น แต่ยังไม่รู้จักการทำธุรกิจและรูปแบบการผลิตสิ่งพิมพ์ดิจิทัลด้วยตนเอง (Self-Digital Publishing) ในระดับปานกลาง มีทัศนคติที่ดีต่อการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-book) โดยรวมในระดับปานกลาง

องค์ประกอบด้านความรู้ลึก ข้อที่มีระดับความรู้ลึกในการประกอบธุรกิจสิ่งพิมพ์ดิจิทัลด้วยตนเอง (Self-Digital Publishing) ของนักศึกษา มากที่สุด คือ การใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-book) สามารถเข้าได้ทุกที่ ทุกเวลา มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ 4.12 รองลงมา คือ การอ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-book) ช่วยลดจำนวน การผลิตกระดาษมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 และรองถัดมา คือ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-book) มีความน่าสนใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93

และหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-book) มีราคาถูกกว่าหนังสือเล่ม มีค่าเฉลี่ย น้อยที่สุดเท่ากับ 3.78 ตามลำดับ

แสดงให้เห็นว่านักศึกษารู้สึกว่าหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-book) เข้าใช้ได้ง่าย ได้ทุกที่ทุกเวลา ช่วยลดการผลิตกระดาษได้ และรู้สึกว่าการอ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์มีความน่าสนใจมีราคาถูกกว่าหนังสือในรูปแบบเล่ม มีทัศนคติที่ดีต่อการใช้อย่างยิ่งหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-book) โดยรวมในระดับมาก

องค์ประกอบด้านพฤติกรรม ข้อที่มีระดับความพฤติกรรมในการประกอบธุรกิจสิ่งพิมพ์ดิจิทัลด้วยตนเอง (Self-Digital Publishing) ของนักศึกษามากที่สุดคือ การอ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-book) เป็นประจำ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ 3.20 รองลงมา คือ การทำสื่อรูปแบบหนังสือที่มี

ปฏิสัมพันธ์ (Interactive e-book) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.69 และการทำหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-book) เพื่อการจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 2.26 ตามลำดับ

แสดงให้เห็นว่านักศึกษาส่วนใหญ่มีการทำสื่อรูปแบบหนังสือปฏิสัมพันธ์ (interactive book) ในระดับปานกลาง และพบว่าการทำหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-book) เพื่อการจำหน่ายของนักศึกษาอยู่ในระดับน้อย ทำให้เห็นว่านักศึกษาส่วนใหญ่ยังไม่เคยทำสื่อหนังสือในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-book) เพื่อการจำหน่าย และยังให้ความสำคัญกับหนังสือหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-book) ในระดับน้อย มีทัศนคติที่ดีต่อการใช้อย่างยิ่งหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-book) โดยรวมในระดับปานกลาง

ตัวแปร	(X ₁)	(X ₂)	(X ₃)	(y)
เพศ (X ₁)	1	0.050	0.153**	0.157**
ด้านมีคุณธรรม จริยธรรม (X ₂)		1	0.549**	0.371**
ความคิดสร้างสรรค์แสวงหาสิ่งใหม่ (X ₃)			1	0.604**
ทัศนคติต่อธุรกิจสิ่งพิมพ์ดิจิทัลด้วยตนเอง (y)				1

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนคติของนักศึกษาในการประกอบธุรกิจสิ่งพิมพ์ดิจิทัลด้วยตนเอง (Self-Digital Publishing) โดยรวมในแต่ละองค์ประกอบพบว่า ทัศนคติในการประกอบธุรกิจสิ่งพิมพ์ดิจิทัลด้วยตนเอง (Self-Digital publishing) เมื่อเปรียบเทียบผลโดยรวมในด้านต่าง ๆ แล้วพบว่า องค์ประกอบด้านความรู้สึกรู้สึกมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ 3.97 รองลงมา คือ องค์ประกอบ ด้านความเข้าใจ มีค่าเฉลี่ย คือ 3.40 และองค์ประกอบด้านพฤติกรรม มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ 2.71

ผลของการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของปัจจัยทางด้านส่วนบุคคล ปัจจัยคุณลักษณะของ

นักเขียนหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-book) ที่จะเป็นผู้ประกอบการในแต่ละด้าน ที่มีต่อทัศนคติของนักศึกษาในการประกอบธุรกิจสิ่งพิมพ์ดิจิทัลด้วยตนเอง (Self-Digital Publishing) โดยใช้สูตรของเพียร์สัน (Pearson Production Moment Correlation Coefficient) และทดสอบนัยสำคัญทางสถิติของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ พบว่าตัวแปรปัจจัยด้านส่วนบุคคล คุณลักษณะของนักเขียนหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-book) มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของนักศึกษาในการประกอบธุรกิจสิ่งพิมพ์ด้วยตนเอง (self-digital publishing) คือ เพศ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.157 คุณลักษณะของนักเขียนหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-book) ด้านมีคุณธรรม จริยธรรม

จรรยาบรรณในการประกอบอาชีพมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.371 และด้านมีความคิดสร้างสรรค์และแสวงหาสิ่งใหม่ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.604 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับสถิติ .01

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับปัจจัยส่งผลกระทบต่อทัศนคติในการประกอบธุรกิจสิ่งพิมพ์ดิจิทัลด้วยตนเอง (y) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 3 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านเพศ (X_1) คุณลักษณะด้านมีคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในอาชีพ (X_2) และคุณลักษณะความคิดสร้างสรรค์และแสวงหาสิ่งใหม่ (X_3)

เนื่องจากผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้น ($X_1 - X_3$) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์กันสูง ผู้วิจัยจึงรวมตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์กันสูง พบว่า มีทั้งหมด 5 ตัวแปรให้เหลือเพียง 1 ตัวแปร ซึ่งตัวแปรที่นำมารวมกัน ได้แก่

1. คุณลักษณะของนักเขียนหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-book) ที่จะเป็นผู้ประกอบการด้านมีความคิดสร้างสรรค์ (X_3)
2. คุณลักษณะของนักเขียนหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-book) ที่จะเป็นผู้ประกอบการด้านมีความสามารถในการสื่อสาร (X_4)
3. คุณลักษณะของนักเขียนหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-book) ที่จะเป็นผู้ประกอบการด้านมีวิสัยทัศน์กว้างไกลใจกว้างและแบ่งปันความรู้กับผู้อื่น (X_5)
4. คุณลักษณะของนักเขียนหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-book) ที่จะเป็นผู้ประกอบการด้านมีความขยัน และใส่ใจในการเรียนรู้อยู่เสมอ (X_7)
5. คุณลักษณะของนักเขียนหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-book) ที่จะเป็นผู้ประกอบการด้านมีความกล้าเสี่ยงและเป็นตัวของตัวเอง (X_8)

เมื่อรวมตัวแปรทั้ง 5 ตัวแปรแล้ว จึงเกิดตัวแปรใหม่ 1 ตัวแปร คือ คุณลักษณะของนักเขียนหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-book) ที่จะเป็นผู้ประกอบการด้านมีความคิดสร้างสรรค์และแสวงหาสิ่งใหม่ (X_3) ดังนั้น ตัวแปรที่ใช้ในการวิเคราะห์จะมีทั้งหมด 3 ตัวแปร ได้แก่ 1) เพศ (X_1) 2) คุณลักษณะของนักเขียนหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-book) ที่จะเป็นผู้ประกอบการด้านมีคุณธรรม จริยธรรมมีจรรยาบรรณในการประกอบอาชีพ (X_2) 3) คุณลักษณะของนักเขียนหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-book) ที่จะเป็นผู้ประกอบการความคิดสร้างสรรค์และแสวงหาสิ่งใหม่ (X_3) ผลการหาสมการถดถอย หรือสมการพยากรณ์ตัวแปร

ค่าน้ำหนักความสำคัญของการพยากรณ์ที่ส่งผลกระทบต่อทัศนคติของนักศึกษาในการประกอบธุรกิจสิ่งพิมพ์ดิจิทัลด้วยตนเอง (Self-Digital Publishing) พบว่ามีค่าน้ำหนักสำคัญในรูปคะแนนมาตรฐานของคุณลักษณะของนักเขียนหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-book) ที่จะเป็นผู้ประกอบการด้านความคิดสร้างสรรค์และแสวงหาสิ่งใหม่ (X_3) มีค่าเท่ากับ 0.986 โดยคุณลักษณะด้านความคิดสร้างสรรค์และแสวงหาสิ่งใหม่ (X_3) ส่งผลทางบวกต่อทัศนคติของนักศึกษาในการประกอบธุรกิจสิ่งพิมพ์ดิจิทัลด้วยตนเอง (Self-Digital Publishing) สูงสุด

ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณของคุณลักษณะของนักเขียนหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-book) ที่จะเป็นผู้ประกอบการด้านความคิดสร้างสรรค์และแสวงหาสิ่งใหม่ เท่ากับ 0.972 โดยที่ตัวพยากรณ์สามารถพยากรณ์ทัศนคติของนักศึกษาในการประกอบธุรกิจสิ่งพิมพ์ดิจิทัลด้วยตนเอง (Self-Digital Publishing) ได้ ร้อย ละ 98.6 มีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์ 0.57220

ผลการหาสมการถดถอยหรือสมการพยากรณ์ตัวแปร พบว่าตัวแปรอิสระหรือตัวแปรพยากรณ์ที่ถูกคัดเลือกเข้าไปอยู่ในสมการ

ถดถอยหรือสมการพยากรณ์ ตัวแปรที่ดีที่สุดมีตัวแปรเดียว คือ คุณลักษณะของนักเขียนหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-book) ด้านความคิดสร้างสรรค์และแสวงหาสิ่งใหม่ (X_3) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังนั้น สมการการถดถอยหรือสมการพยากรณ์ทัศนคติของนักศึกษาในการประกอบธุรกิจสิ่งพิมพ์ด้วยตนเอง (self-digital publishing) ในรูปของคะแนนดิบ คือ $\hat{Y} = -0.658 + 0.986 (X_3)$
ผลการทดสอบสมมติฐาน

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างปัจจัยทางด้านส่วนบุคคล และคุณลักษณะของนักเขียนหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-book) ที่จะเป็นผู้ประกอบการในแต่ละด้าน กับทัศนคติของนักศึกษาในการประกอบธุรกิจสิ่งพิมพ์ดิจิทัลด้วยตนเอง (Self-Digital Publishing) โดยใช้วิธี Stepwise พบว่าผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยส่วนบุคคลและคุณลักษณะของนักเขียนหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-book) ที่จะเป็นผู้ประกอบการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อทัศนคติของนักศึกษาในการประกอบธุรกิจสิ่งพิมพ์ด้วยตนเอง (self-digital publishing) ของนักศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา พบว่า ตัวแปรด้านปัจจัยส่วนบุคคลและคุณลักษณะของนักเขียนหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-book) ที่จะเป็นผู้ประกอบการ สามารถอธิบายตัวแปรตาม คือ ทัศนคติของนักศึกษาในการประกอบธุรกิจสิ่งพิมพ์ด้วยตนเอง (self-digital publishing) ของนักศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีค่า $R^2 = .0.972$ และมีค่าของ $F = 11792.055$ เมื่อพิจารณาตัวแปรต่าง ๆ พบว่า ตัวแปรที่ดีที่สุดเพียงตัวแปรเดียวคือ ด้านความคิดสร้างสรรค์และแสวงหาสิ่งใหม่ (X_3) โดยมีค่า นัยสำคัญทางสถิติที่ .01 กล่าวคือ ทัศนคติของนักศึกษาในการประกอบธุรกิจสิ่งพิมพ์ด้วยตนเอง (self-digital publishing) ขึ้นอยู่กับ คุณลักษณะของนักเขียนหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-book)

ด้านความคิดสร้างสรรค์และแสวงหาสิ่งใหม่ จึงจะส่งผลทำให้นักศึกษามีทัศนคติที่ดีต่อการประกอบธุรกิจสิ่งพิมพ์ด้วยตนเอง (self-digital publishing) มากขึ้น

อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติในการประกอบธุรกิจสิ่งพิมพ์ดิจิทัลด้วยตนเอง (Self-Digital Publishing) ของนักศึกษาคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยขนาดใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีการรับรู้และการทราบถึงรูปแบบการผลิตสิ่งพิมพ์ดิจิทัลด้วยตนเอง (self-digital publishing) อยู่ในระดับปานกลาง และมีการทำหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-book) เพื่อการจำหน่ายของนักศึกษาอยู่ในระดับน้อย ดังนั้นทางคณะครุศาสตร์ จึงต้องมีการพัฒนาการเรียนรู้และเผยแพร่ให้กับนักศึกษาทราบถึงรูปแบบการผลิตสิ่งพิมพ์ดิจิทัลด้วยตนเอง (self-digital publishing) เพิ่มมากขึ้น โดยอาจมีการจัดอบรมแบบให้ความรู้ หรือการจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการ หรือควรมีวิชาการเรียนการสอนที่เกี่ยวกับการผลิตสิ่งพิมพ์ดิจิทัลด้วยตนเอง (self-digital publishing) เพื่อให้นักศึกษาเกิดความรู้ และสามารถฝึกผลิตสื่อหรือหนังสือในรูปแบบดิจิทัลได้ด้วยตนเอง สามารถใช้งานได้จริง และมีทัศนคติที่ดีต่อการประกอบธุรกิจสิ่งพิมพ์ดิจิทัลด้วยตนเอง (Self-Digital Publishing)

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ในการศึกษาค้นคว้านี้ได้ศึกษาเฉพาะกลุ่มนักศึกษาคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาเท่านั้น ในการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษานักศึกษากลุ่มคณะอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับประกอบธุรกิจสิ่งพิมพ์ดิจิทัลด้วยตนเอง (Self-Digital publishing) เช่น คณะนิเทศศาสตร์ คณะวารสารศาสตร์ เป็นต้น ในการศึกษาครั้ง

ต่อไปควรมีการศึกษาโดยใช้ตัวแปรอื่น ๆ ที่อาจส่งผลต่อทัศนคติการประกอบธุรกิจสิ่งพิมพ์ดิจิทัลด้วยตนเอง (Self-Digital publishing)

เอกสารอ้างอิง

คัมภีรพรรณ จันทร์แก้ว. (2555). บทบาทเทคโนโลยีสารสนเทศในชีวิตปัจจุบัน. สืบค้นเมื่อ 27 เมษายน 2562. จาก <https://www.gotoknow.org/posts/425567>

เจษฎา ถาวรณรงค์. (2553). การศึกษาเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาที่เรียนด้วยหนังสืออิเล็กทรอนิกส์กับการสอนด้วยวีดิทัศน์ วัตถุประสงค์ นียบัตรวิชาชีพ. วิทยาลัยเทคนิคภูเก็ต. สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ.

ปิ่นรส ศะศิณิล. (2551). คุณสมบัติของนักเขียนที่ดี. สืบค้นเมื่อ 27 พฤศจิกายน 2559, จาก <http://www.thaigoodview.com/node/3410>

โพสต์ทูเดย์. (2559). สื่อสิ่งพิมพ์ไม่พ้นวิกฤต เร่งปรับตัวระลอกใหม่สู่ยุคดิจิทัล. สืบค้นเมื่อ 5 พฤศจิกายน 2559, จาก <http://www.posttoday.com/analysis/world/463732>

ภคพงศ์ พุ่งสี. (2556). ศึกษาและพัฒนาสื่อปฏิสัมพันธ์ประกอบการเรียนรู้เรื่องการสร้างภาพเคลื่อนไหวของมนุษย์ตามหลักการการเคลื่อนไหว สำหรับเยาวชนผู้ศึกษาด้านแอนิเมชันระหว่างอายุ 15-18 ปี. ปรินญาณพนธ์ ศป.ม. (นวัตกรรมการออกแบบ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. สืบค้นเมื่อ 15 พฤศจิกายน 2559, จาก http://ir.swu.ac.th/xmlui/bitstream/handle/123456789/4253/Pakapong_T.pdf?Sequence=1

ภควัต เกิดบ้านชั้น. (2555). *IT Report2*. สืบค้นเมื่อ 27 พฤศจิกายน 2559, จาก <http://r66.wikidot.com/it-report-2-5310211006>

เรีอรับ. (2558). *คุณลักษณะ 9 ประการ ที่บ่งบอกว่าใคร เป็นนักเขียนชั้นเลิศ*. สืบค้นเมื่อ 27 พฤศจิกายน 2559, จาก <https://learninghubthailand.com/write-r-character.html>

วัชร มณีสรี. (ม.ป.ป.) *eBook 101: วิธีเขียนและขายอีบุ๊กด้วยตัวเอง*. สืบค้นเมื่อ 27 พฤศจิกายน 2559, จาก <https://www.skilllane.com/courses/write-an-publish-your-ebook>

ศูนย์พัฒนาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์. (2545). *e-Commerce ในธุรกิจจริง เรียนรู้จากกรณีศึกษาเด่นทั่วโลก*. กรุงเทพฯ: ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ.

สมาคมผู้จัดพิมพ์และจำหน่ายหนังสือแห่งประเทศไทย. (2555). *ภาวะอุตสาหกรรมสำนักพิมพ์ 2553 คาดการณ์ปี 2554 และแนวโน้มปี 2555*. สืบค้นเมื่อ 27 พฤศจิกายน 2559, จาก <http://www.pubat.or.th>

สาธิต วงศ์อนันต์นนท์. (2555). *นโยบายแจกเครื่องคอมพิวเตอร์แท็บเล็ต (Tablet) แก่นักเรียนของประเทศไทย (Thailand's One Tablet PC Per Child Policy)*. สืบค้นเมื่อ 27 เมษายน 2562, จาก http://library.senate.go.th/document/Ext3217/3217017_0002.PDF

สุทธิชัย ปัญญโรจน์. (2554). *คุณสมบัตินักเขียน*. สืบค้นเมื่อ 27 พฤศจิกายน 2559, จาก <http://oknation.nationtv.tv/blog/mark-andtony/2011/06/10/entry-3>

- สุรพงษ์ โสธนะเสถียร. (2533). *การสื่อสารกับสังคม*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- สุรสิทธิ์ วิทยารัฐ. (2549). *การผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ = Printed media*. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือสวนสุนันทา.
- สุรียา แสนสุขไสย. (2558). *คุณสมบัตินักเขียน*. สืบค้นเมื่อ 27 พฤศจิกายน 2559, จาก <https://krusuriyapasathai.wordpress.com/2015/11/06/>
- อาทิตยา นันทภูมิ. (2558). *รู้ทัน!!! พฤติกรรมการอ่านหนังสือของคนไทย (2557-2558)*. สืบค้นเมื่อ 1 พฤศจิกายน 2559, จาก http://202.143.132.210/plk_noenmaprang/?name=knowledge&file=p_readknowledge&id=61
- อาทิตย์ วุฒิกะโร. (2543, มกราคม-มีนาคม). *อุดมศึกษากับการสร้างบัณฑิตให้เป็นผู้ประกอบการ*. *Chulalongkorn Review*. 12(46), 39-48.
- อารยะ ศรีกัลยาณบุตร. (2550). *การออกแบบสิ่งพิมพ์*. กรุงเทพฯ: ภาควิชาานฤมิตศิลป์ คณะศิลปกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อาศิรา พนาราม. (2554). *E-Book และ Self-Publishing : ตลาดบริโภคใหม่ของนักอ่านและเส้นทางการสร้างชื่อของนักเขียน*. สืบค้นเมื่อ 1 พฤศจิกายน 2559, จาก <http://www.tcdc.or.th/articles/businessindustrial/15151>
- อุกฤษฏ์ วิเศษฐักิจการ. (2559). *สัมภาษณ์ 26 ธันวาคม 2559*.
- Kit0415. (2554). *สื่อประเภทต่างๆ*. สืบค้นเมื่อ 1 พฤศจิกายน 2559, จาก <http://boom0415.kit.blogspot.com/>
- Frese, Michael, Krauss, Strfanie I., and Friedrich, Christian. (2000). *Microenterprises in Zimbabwe : The Function of Sociodemographic Factors Psychological Strategies, Personal Initiative and Goal Setting for Entrepreneurial Success*. In *Success and Failure of Microbusiness Owners in Africa*, p.103-130. Edited by Frese, Michael. Westport Connecticut: Quorum Books.
- HC Thai Editor. (2561). *คณะครุศาสตร์ศึกษาศาสตร์เรียนอะไร จบมาแล้วทำงานอะไร คณะนี้เหมาะกับฉันไหม*. สืบค้นเมื่อ 27 เมษายน 2562, จาก <https://www.hotcourses.in.th/study-abroad-info/subject-guides/pedagogy-education-course-information-career-guide/>
- Krungsri Plearn Plearn. (ม.ป.ป.). *เส้นทางสู่การเป็นนักเขียนดังไร้พรมแดน ผ่าน Amazon*. สืบค้นเมื่อ 27 เมษายน 2562, จาก <https://www.krungsri.com/bank/th/plearn-plearn/borderless-writer-marketplace-amazon.html>
- Ookbee writer. (ม.ป.ป.). *ลิงก์ช่วยขายหนังสือ*. สืบค้นเมื่อ 27 เมษายน 2562, จาก <https://writer.ookbee.com/Affiliate>
- Praompit Katchwattana. (2019). *อีบุ๊ก (E-Book) โอกาสและความท้าทายที่ยังเปิดกว้างสำหรับธุรกิจสื่อสิ่งพิมพ์ไทย*. สืบค้นเมื่อ 27 เมษายน 2562, จาก <https://www.salika.co/2019/03/18/e-book-business-in-publishing-world/>

- Themebounce. (2019). *รวบด้วยการเขียนหนังสือขาย*. สืบค้นเมื่อ 27 เมษายน 2562, จาก <https://millionaireacademy.com/เขียนหนังสือขาย/>
- Thumbsupteam. (2011). *Digital publishing คุณรู้จักมันได้อย่างไร*. สืบค้นเมื่อ 11 พฤศจิกายน 2559, จาก <http://thumbsup.in.th/2011/08/how-do-you-know-digital-publishing/>
- Se-ed writer คืออะไร. (2015). สืบค้นเมื่อ 11 พฤศจิกายน 2559, จาก <http://digitalseed.com/writer/overview.php>
- Zimbardo, P. G., & Ebbesen, E. (1970). *Influence attitude and changing behavior*. Massachusetts: Addison- Wesley.

การเล่นเกมคอมพิวเตอร์ออนไลน์กับการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ ด้านคำศัพท์

กัลยาณี ถนัดคำ¹, อังศวรา เหลืองนภา²

^{1,2}สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Email: kanlayanee_thanadkha@hotmail.com¹, angvarrah.li@ssru.ac.th²

บทคัดย่อ

ในปัจจุบันเทคโนโลยีได้เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันเป็นอย่างมาก ทั้งในด้านการศึกษา การทำงาน หรือแม้แต่ความบันเทิง เกม เรียกได้ว่าเป็นอีกหนึ่งความบันเทิง ซึ่งเป็นที่นิยมแพร่หลายเป็นอย่างมากในปัจจุบัน การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาว่า เกมออนไลน์คอมพิวเตอร์เกมใดบ้าง ที่ช่วยพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษในการเรียนรู้และจดจำคำศัพท์ใหม่ ๆ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วยผู้เล่นเกมออนไลน์คอมพิวเตอร์ จำนวน 243 คน โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คิดว่าการเล่นเกมออนไลน์คอมพิวเตอร์สามารถช่วยพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษในการเรียนรู้คำศัพท์ใหม่ ๆ เพิ่มขึ้นมากที่สุด สามารถช่วยในเรื่องการพัฒนาการทราบความหมายของคำศัพท์รองลงมา และสามารถช่วยในเรื่องการจดจำคำศัพท์ภาษาอังกฤษได้ดีตามลำดับ จากการสำรวจข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์ผู้ตอบแบบสอบถามออนไลน์ส่วนใหญ่คิดว่าเกมที่ตนเองชอบเล่นมากที่สุด คือ เกมที่สามารถพัฒนาทักษะของตนเองในด้านของการพัฒนาคำศัพท์ และได้รู้คำศัพท์เฉพาะภายในเกมอีกด้วย

คำสำคัญ : เกมออนไลน์คอมพิวเตอร์, การเรียนภาษาอังกฤษ, คำศัพท์

* A research article submitted in partial fulfillment of the requirements of undergraduate students, Business English Program, Suan Sunandha Rajabhat University, academic year 2018 for Independent Study course (ENL4911)

Online Computer Games and English Language Development Skills from Vocabularies Learning Aspect

Kanlayanee thanadkha¹, angvarrah liangnapha²

^{1,2}Business English Program, Suan Sunandha Rajabhat University

Email: kanlayanee_thanadkha@hotmail.com¹, angvarrah.li@ssru.ac.th²

Abstract

Nowadays, technologies have come to play crucial roles in people's lives more than ever whether it is in terms of education, career, or from an entertainment perspective. Online computer games are a type of entertainment which is extremely popular today. The purposes of this study were: 1) to find out the effects of online computer games in relations to English language development from vocabulary learning aspect; and 2) to identify benefits of what considered as the most favorite online computer games. The samples comprised of 243 online computer games players. Data collection were done via online questionnaire and research findings showed online games contributed to improvement on English language development, in particularly in terms of the increase of new vocabulary learning. Correspondingly, the highest mean score was on the 'increase of vocabulary bank', followed by 'an insight into vocabulary meaning', and 'new vocabulary recognition', respectively. Moreover, the benefits of the most favorite online computer games include the support of vocabulary development as well as the familiarity with vocabulary relating to games.

Keywords: online computer games, English language development, vocabulary learning

บทนำ

ในปัจจุบันเทคโนโลยีได้เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันเป็นอย่างมาก ทั้งในด้านการศึกษา การทำงาน หรือแม้แต่ความบันเทิง เกม เรียกได้ว่าเป็นอีกหนึ่งความบันเทิง ซึ่งเป็นที่นิยมแพร่หลายเป็นอย่างมากในปัจจุบัน เกมออนไลน์คอมพิวเตอร์ได้พัฒนาขึ้นอย่างรวดเร็วตามความก้าวหน้าของเทคโนโลยี แต่สิ่งที่ไม่เคยเปลี่ยนแปลงนั้นก็คือ แนวเกมที่ยังคงได้รับความนิยมมีอยู่มากมาย หลากหลายแนวไม่ว่าจะเป็นเกมต่อสู้ เกมผจญภัย เกมวางแผน และอื่น ๆ บนคอนโซล หรือมือถือและที่กำลังได้รับความนิยมไม่แพ้กันก็คือ เกมออนไลน์ คอมพิวเตอร์เป็นเกมที่มีลักษณะที่มีผู้เล่นหลายคนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยมีตัวละครแทนตัวผู้เล่น มีการพูดคุยภายในเกม การสร้างสังคมภายในเกม ช่วยกันต่อสู้ จากปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นพบว่าเกมออนไลน์คอมพิวเตอร์ได้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในสังคมเด็กวัยรุ่นเป็นอย่างมาก นอกเหนือจากเรื่องอื่น ๆ ในโลกอินเทอร์เน็ต โดยเฉพาะเกมออนไลน์ประเภท MMORPG (Massively Multiplayer Online Role-Playing Game) ที่มีจำนวนรายชื่อเกมที่ให้บริการในประเทศไทยเพิ่มมากขึ้นโดยเกมออนไลน์คอมพิวเตอร์ส่วนมาก จะเป็นเกมประเภท MMORPG เกม MMORPG คือ เกมที่สามารถรองรับผู้เล่นเกมได้พร้อมกันเป็นจำนวนมาก ซึ่งผู้เล่นจะสวมบทบาทต่าง ๆ กันในโลกเสมือนจริง เช่น เกม World of Warcraft ซึ่งเป็นสื่อบันเทิงรูปแบบหนึ่งที่ผู้เล่นจะได้ทั้งความบันเทิง สนุกสนาน และได้รับความรู้ในด้านต่าง ๆ มากมาย เพราะด้วยความที่ตัวเกมในปัจจุบันเปิดกว้างให้ผู้เล่นสามารถมีอิสระในการปฏิสัมพันธ์กับผู้เล่นคนอื่น ๆ ในเกมได้ส่งผลให้นอกเหนือจากความบันเทิงกับคนที่ใช้งานคอมพิวเตอร์อยู่แล้ว เกมออนไลน์คอมพิวเตอร์ยังเป็นจุดเริ่มต้นของการเรียนรู้ในการใช้ทักษะด้านภาษาอังกฤษอีกด้วย กระแสเกมออนไลน์คอมพิวเตอร์ในปัจจุบันสามารถสร้างความนิยมแทนการเล่นเกมออฟไลน์ได้

เนื่องจากสามารถออนไลน์ไปพร้อม ๆ กันกับเพื่อน ๆ คนอื่น ๆ ได้ ไม่ว่าจะเป็นชาวต่างชาติหรือกับเพื่อน ๆ ที่อยู่ต่างที่กัน

เนื่องจากเกมออนไลน์คอมพิวเตอร์ส่วนใหญ่อสร้างขึ้นโดยบริษัทต่างประเทศ จึงทำให้ตัวเกมหรือฟังก์ชันต่าง ๆ ภายในเกมเป็นภาษาอังกฤษเพราะภาษาอังกฤษเป็นภาษาสากลที่ใช้ติดต่อสื่อสารกันจากคนหลากหลายภูมิภาคเพื่อให้เกิดความเข้าใจไปในทางเดียวกัน ในขณะเดียวกันที่วิวัฒนาการของเทคโนโลยีเกมคอมพิวเตอร์พัฒนาอย่างต่อเนื่อง การพัฒนาการของเทคโนโลยีเกมคอมพิวเตอร์ยังสามารถนำมาบูรณาการไปกับการเรียนรู้ได้อย่างดี เพราะสามารถช่วยส่งเสริมให้ผู้เล่นมีความสนใจกับการเรียนมากขึ้น กระตุ้นความสนใจของผู้เรียน และยังช่วยส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ให้แก่ผู้เล่นอีกด้วย ทำให้การศึกษาในปัจจุบันไม่น่าเบื่อ และน่าสนใจว่าการนั่งท่องจำในหนังสือ และด้วยวิวัฒนาการของเทคโนโลยี จึงทำให้ผู้ที่สนใจสามารถเข้าถึงตัวเกมได้ง่าย และไม่ซับซ้อนมากจนเกินไป เด็ก ๆ ก็สามารถเข้าถึงได้ ทำให้การศึกษาในปัจจุบันมีตัวเลือกที่หลากหลายให้ผู้เรียนได้เลือกใช้ให้เหมาะสมกับตนเองมากที่สุด เพื่อเป็นประโยชน์แก่ผู้เรียนในการพัฒนาทักษะทางด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นทักษะการฟัง การพูด การอ่าน การเขียน หรือแม้แต่ได้เรียนรู้คำศัพท์ ใหม่ ๆ จดจำคำศัพท์ และการเข้าใจความหมายของคำศัพท์นั้นได้ ได้ทั้งความรู้และความเพลิดเพลิน ทั้งนี้ ถนอมพร เลขาจรสแสงและอุไรวรรณ หาญวงศ์ (2010) ได้อธิบายว่า ผู้เรียนที่เรียนภาษาอังกฤษผ่าน e-learning game มีการเรียนรู้ด้วยตนเองมากขึ้น มีความกระตือรือร้นในการเรียน และเรียนรู้อย่างมีความสุข ซึ่งความเห็นนี้สอดคล้องกับผลงานวิจัยเรื่อง ผลสัมฤทธิ์ของการเรียนรู้แบบ Game-based learning ของ สกุลสุขศิริ (2550) ที่ว่าการใช้เกมเป็นสื่อในการเรียนรู้ช่วยกระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดความต้องการในการเรียนรู้ อีกทั้งยังช่วยให้ผู้เรียนได้มีพัฒนาการใน

การเรียนรู้ ทั้งในแง่ของความจำและความเข้าใจ เนื่องจากการเล่นเกมทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ด้วยตนเอง อีกทั้งรู้สึกมีส่วนร่วมในกิจกรรม และเกิดความสุขสนุกสนานในการเรียนทำให้ผู้เรียนมีทัศนคติที่ดีต่อการเรียน ภาษาอังกฤษ และส่งผลให้การเรียนประสบผลสำเร็จ

นอกจากนี้ ข้อดีของการใช้เกมคอมพิวเตอร์ เพื่อช่วยในการเรียนการสอนภาษาว่า เป็นการช่วยกระตุ้นความสนใจของผู้เรียน ทำให้ผู้เรียนเกิดความต้องการเรียนรู้ที่มากขึ้น (Lee , 2000) เพราะคอมพิวเตอร์เป็นภาพลักษณ์ของกระแสนิยม และความทันสมัย และการเรียนรู้ การใช้ภาษาอังกฤษ ผ่านการเล่นเกมคอมพิวเตอร์ก็ยิ่งทำให้ผู้เรียนเกิดความสนุกสนาน เป็นการช่วยเสริมสร้างแรงจูงใจในการเรียนภาษาให้แก่ผู้เรียน และช่วยให้ผู้เรียนได้เรียนรู้อย่างอิสระมากขึ้น คือ ผู้เล่นเกมออนไลน์คอมพิวเตอร์สามารถเลือกช่วงเวลาของการเล่นเกม สถานที่ที่ใช้เล่นเกม และเนื้อหาที่ตนเองสนใจเล่นได้ตามความต้องการทุกที่ทุกเวลา และเนื่องจากเกมออนไลน์คอมพิวเตอร์โดยส่วนใหญ่ มีการใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษากลางในการเล่นเกมนั้น ทำให้ผู้เล่นนอกเหนือจากการเล่นเกมที่ได้ความเพลิดเพลินแล้ว ผู้เล่นยังได้ทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษอีกด้วย ทั้งในการอ่าน การฟัง การสื่อสารกับผู้เล่นคนอื่น ๆ หรือแม้แต่การได้เรียนรู้ความหมายของคำศัพท์ภาษาอังกฤษใหม่ ๆ ที่ไม่คุ้นเคย และสามารถจดจำและเข้าใจความหมายในตัวเองได้ การเล่นเกมเป็นประจำยังส่งผลให้ผู้เล่นมีพัฒนาการที่ดีในด้านความจำผู้เล่นสามารถจำคำศัพท์และรู้ความหมายต่าง ๆ ภายในเกมได้เป็นอย่างดี

ทักษะภาษาอังกฤษในปัจจุบันได้เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันเป็นอย่างมาก ซึ่งการเล่นเกมนออนไลน์คอมพิวเตอร์ มีความนิยมเป็นอย่างมาก มีความหลากหลายทั้งเรื่องเพศสภาพ อายุ หรือแม้แต่การเลือกเล่นเกมของผู้เล่น ซึ่งอาจจะพบปัญหาที่ตามมา คือ การเล่นเกมของผู้เล่นนั้นมีประโยชน์ต่อ

ตนเองอย่างไร สามารถช่วยพัฒนาทักษะด้านไหนได้บ้าง เนื่องจากผู้เล่นเกมออนไลน์คอมพิวเตอร์ส่วนใหญ่ไม่ได้คำนึงถึงการเล่นเกมเพื่อส่งเสริมทักษะของตนเองมากนัก และผู้วิจัยเห็นว่าในปัจจุบัน ภาษาได้เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันเป็นอย่างมาก ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะทราบว่าเกมนออนไลน์คอมพิวเตอร์เกมใดที่ผู้เล่นสามารถช่วยพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษในด้านคำศัพท์ ภาษาอังกฤษ และการเรียนรู้คำศัพท์ใหม่ ๆ ได้อย่างไร และเกมนออนไลน์คอมพิวเตอร์ที่ผู้เล่นคิดว่าสามารถช่วยพัฒนาทักษะในด้านคำศัพท์ ภาษาอังกฤษได้จริงคือเกมใด เนื่องจากเพื่อให้เกิดการพัฒนาสูงสุดแก่ผู้เล่นเกมนออนไลน์คอมพิวเตอร์ในการเรียนรู้ด้านทักษะภาษาอังกฤษ สามารถนำความรู้ที่ได้ไปพัฒนาตนเอง ประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน และการทำงานได้เป็นอย่างดี และเป็นแนวทางในการนำไปใช้เพื่อพัฒนาและส่งเสริมการเล่นเกมนออนไลน์ประเภท MMORPG ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาว่าเกมนออนไลน์คอมพิวเตอร์ใดบ้างที่ช่วยพัฒนาทักษะในด้านคำศัพท์ภาษาอังกฤษ
2. เพื่อศึกษาว่าเกมนออนไลน์คอมพิวเตอร์สามารถช่วยพัฒนาทักษะด้านคำศัพท์ภาษาอังกฤษในด้านใดบ้าง

ระเบียบวิธีวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
ประชากรเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ กลุ่มคนที่เล่นเกมออนไลน์คอมพิวเตอร์ โดยทำการกระจายแบบสอบถามออนไลน์ไปยังกลุ่มต่าง ๆ บนเฟซบุ๊กที่เกี่ยวกับการเล่นเกม จำนวนทั้งหมด 243 คน
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้เป็นการกระจายแบบสอบถามออนไลน์ไปยังกลุ่มต่าง ๆ บนเฟซบุ๊ก ที่เกี่ยวกับการเล่นเกม โดยมีขั้นตอนสร้างเครื่องมือวิจัยดังต่อไปนี้

2.1 ศึกษาค้นคว้าข้อมูลเกี่ยวกับการเล่นเกมออนไลน์คอมพิวเตอร์ในปัจจุบัน ในการช่วยพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการสร้างแบบสอบถาม ให้เนื้อหา มีความครอบคลุม และตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา

2.2 การสร้างแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามโดยแบ่งเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และประสบการณ์การเล่นเกมออนไลน์คอมพิวเตอร์ ตอนที่ 2 สอบถามว่า เกมออนไลน์คอมพิวเตอร์ใดที่ผู้ทำแบบสอบถามชอบเล่น ตอนที่ 3 ถามว่าผู้เล่นคิดว่าเกมออนไลน์คอมพิวเตอร์มีส่วนช่วยพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ ด้านใด

2.3 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา ตรวจสอบความถูกต้องและเนื้อหา มีความครอบคลุม ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา รวมถึงความชัดเจนและความเหมาะสมในการใช้ภาษา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ทำการสร้างแบบสอบถามออนไลน์จากแบบร่างที่ได้รับการตรวจสอบความถูกต้องจากอาจารย์ที่ปรึกษาแล้ว

2. นำลิงค์แบบสอบถามออนไลน์กระจายไปยังกลุ่มต่าง ๆ บนเฟซบุ๊กที่เกี่ยวกับการเล่นเกม

3. เมื่อได้จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามตามความเหมาะสมแล้ว จึงทำการปิดการตอบแบบสอบถามออนไลน์ แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ในขั้นต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม Excel โดยทำการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

1. แบบสอบถาม ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และประสบการณ์การเล่นเกมออนไลน์คอมพิวเตอร์ วิเคราะห์โดยแจกแจงเป็นร้อยละ

2. แบบสอบถาม ตอนที่ 2 สอบถามว่าเกมออนไลน์คอมพิวเตอร์ใดที่ผู้ทำแบบสอบถามชอบเล่น

3. แบบสอบถาม ตอนที่ 3 สอบถามว่าผู้เล่นคิดว่าเกมออนไลน์คอมพิวเตอร์มีส่วนช่วยพัฒนาทักษะการเรียนรู้คำศัพท์ภาษาอังกฤษในด้านใดบ้าง วิเคราะห์โดยแจกแจงเป็นร้อยละ

ผลการวิจัย

การศึกษว่าการเล่นเกมออนไลน์คอมพิวเตอร์มีส่วนช่วยในการพัฒนาทักษะด้านคำศัพท์ภาษาอังกฤษ ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏผล ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้ มีผู้ตอบแบบสอบถามออนไลน์จำนวน 243 คน และมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 78 คน ที่คิดว่าเกมออนไลน์คอมพิวเตอร์ที่ตนเล่น มีส่วนช่วยในการพัฒนาทักษะภาษา ด้านคำศัพท์ภาษาอังกฤษใหม่ ๆ เพิ่มขึ้น ช่วยในการจดจำคำศัพท์ได้ดี และมีส่วนช่วยในการแปลความหมายของคำศัพท์นั้น ๆ เป็นขายจำนวน 57 และเป็นหญิงจำนวน 21 คน และผู้ตอบแบบสอบถามอีกจำนวน 165 คน คิดว่าเกมออนไลน์คอมพิวเตอร์มีส่วนช่วยในการพัฒนาทักษะด้านอื่น ๆ เช่น การฟัง การอ่าน และการสื่อสารตามลำดับ

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**ตารางที่ 1** ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ชาย	57	73.08
หญิง	21	26.92
รวม	78	

จากตารางที่ 1 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามเพศ พบว่ามีผู้ตอบแบบสอบถามออนไลน์เกี่ยวกับการเล่นเกมในการพัฒนาทักษะภาษาในด้านคำศัพท์ เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามออนไลน์จำแนกตามอายุ

จากผลการสำรวจพบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามออนไลน์ อยู่ในช่วงอายุตั้งแต่ อายุ 12 ปี จนถึงอายุ 38 ปี โดยในกลุ่มอายุ 22 ปี เป็นกลุ่มที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด ซึ่งอยู่ในช่วงอายุของวัยรุ่นตอนปลายเข้าสู่ช่วงอายุวัยผู้ใหญ่

ตารางที่ 2 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
นักเรียน	42	53.85
นักศึกษา	17	21.79
ฟรีแลนซ์	12	15.38
พนักงานเอกชน	2	2.56
ข้าราชการ	1	1.28
ธุรกิจส่วนตัว	1	1.28
ลูกจ้าง	1	1.28
ค้าขาย	1	1.28
ว่างงาน	1	1.28
รวม	78	100

จากตารางที่ 2 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละจำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักเรียน คิดเป็นร้อยละ 53.85 รองลงมาเป็นนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 21.79 และอาชีพฟรีแลนซ์ คิดเป็นร้อยละ 15.38

จากการสำรวจข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เลือกให้ เกม Warframe เป็นเกมที่ชอบเล่นมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 21.79 รองลงมา คือ เกม Dota คิดเป็นร้อยละ 11.54 เกม Grand Theft Auto คิดเป็นร้อยละ 8.97 เกม Overwatch คิดเป็นร้อยละ 7.69 และเกม Minecraft คิดเป็นร้อยละ 7.69 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 เกมออนไลน์คอมพิวเตอร์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามชอบเล่นมากที่สุด

ตารางที่ 3 เกมดังกล่าวเป็นเกมที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกให้เป็นเกมที่ชอบเล่นมากที่สุดตามลำดับเกมที่ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดเลือกเป็นเกมอื่น ๆ รองลงมาดังต่อไปนี้

เกม	ประเภทของเกม	ร้อยละ
Warframe	เกมยิงมุมมองบุคคลที่สาม	21.79
Dota	วางแผนการรบในรูปแบบทีม	11.54
Grand Theft Auto	Action-adventure game	8.97
Overwatch	เกมยิงมุมมองบุคคลที่หนึ่ง	7.69
Minecraft	เป็นเกม sand box แนวเอาชีวิตรอด	7.69
ROV	Multiplayer online battle arena	7.69

ตารางที่ 4 เกมดังกล่าวเป็นเกมที่ผู้ตอบแบบสอบถามคนอื่น ๆ เลือกให้เป็นเกมที่ตนชอบและพัฒนาทักษะด้านคำศัพท์ภาษาอังกฤษรองลงมา

เกม	
Dead by daylight, The sims	Winning 2008
Elder scroll V: Skyrim	Blazeblue series
Guild war	Counter strike
FIFA	Jewel Quest Mysteries; Curse of emerald tear
Stardew Valley	Harvest moon
Rainbow six	Final fantasy
Call of duty modern warfare	Dead frontier
CSGO	payday2
Life is strange	World of tanks
ENG zombie	Plazma burst
Raft	Vain glory
Hay day	Visual novel game
LOL	Pokémon emerald
SF1	Nfs
Rules of survival	Empire earth
PUB G	Ragnarok
PES	Monster hunter world
Heroes of the storm	Assassin's creed
Scribblenauts	

ส่วนที่ 3 การพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษในด้านต่าง ๆ

ตารางที่ 5 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละของการพัฒนาทักษะในด้านต่าง ๆ

การพัฒนาทักษะด้านต่าง ๆ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
รู้คำศัพท์ใหม่ ๆ	61	78.21
ช่วยในการจดจำคำศัพท์	10	12.82
รู้ความหมายคำศัพท์	13	16.67
รวม	84	-

หมายเหตุ ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 78 คน แต่ละคน อาจเลือกตอบว่าเกมออนไลน์คอมพิวเตอร์ช่วยพัฒนาได้มากกว่า 1 ทักษะ

จากตารางที่ 5 ตารางสรุปจำนวนและร้อยละของการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษในด้านต่าง ๆ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คิดว่าได้พัฒนาการเรียนรู้คำศัพท์ภาษาอังกฤษใหม่ ๆ คิดเป็นร้อยละ 78.21 โดยผู้เล่นเจอคำศัพท์ใหม่ ๆ ในตัวเกมไม่ว่าจะเป็น ไอคอนต่าง ๆ คำสั่ง การตั้งค่า หรือแม้แต่การบรรยายตัวละคร รองลงมาคิดว่าช่วยในด้าน การรู้ความหมายคำศัพท์เพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 16.67 จากการที่ผู้เล่นเห็นคำศัพท์แปลกตาในเกม ทำให้เกิดความอยากรู้อยากเห็นว่าคำคำนั้นมีความหมายว่าอะไร จึงได้มีการค้นหาคำศัพท์นั้น ๆ เพราะจะต้องใช้ในการทำความเข้าใจในตัวเกมเพื่อที่จะสามารถปฏิบัติการกิจในตัวเกมให้สำเร็จ และคิดว่าช่วยในการจดจำคำศัพท์ คิดเป็นร้อยละ 12.82 เมื่อผู้เล่นเล่นเกมเป็นประจำทำให้เกิดความคุ้นชินกับคำศัพท์นั้นเป็นอย่างดี และเมื่อเจอคำศัพท์ก็จำได้ในทันทีว่ามีความหมายว่าอะไร

อภิปรายผล

1. ผลการศึกษาว่าเกมใดมีส่วนช่วยในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษด้านคำศัพท์ และสามารถพัฒนา ด้านใดบ้าง จากการกระจายแบบสอบถามออนไลน์ ไปยังกลุ่มต่าง ๆ บนเฟซบุ๊ก มีผู้ตอบแบบสอบถามออนไลน์ จำนวน 243 คน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 165 คน คิดว่าเกมออนไลน์คอมพิวเตอร์มีส่วนช่วยในการพัฒนาทักษะด้าน

การฟัง การอ่าน และการสื่อสาร และผู้ที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 78 คน คิดว่าเกมที่ตนเองเล่นมีส่วนช่วยในการพัฒนา ทักษะภาษาอังกฤษในด้านคำศัพท์ โดยสามารถแยกย่อยออกมาได้ 3 อย่าง คือ ช่วยด้านการเรียนรู้คำศัพท์ใหม่ ๆ ช่วยด้านการจดจำคำศัพท์ และช่วยด้านการแปลความหมายของคำศัพท์ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คิดว่าการเล่นเกมออนไลน์คอมพิวเตอร์สามารถช่วยพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษด้านการเรียนรู้คำศัพท์ใหม่ ๆ เพิ่มขึ้นมากที่สุด สามารถช่วยในเรื่องการพัฒนา ด้านการแปลคำศัพท์รองลงมา และสามารถช่วยในเรื่องการจดจำคำศัพท์ภาษาอังกฤษได้ดีตามลำดับ

2. จากการสำรวจข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์ผู้ตอบแบบสอบถามออนไลน์ส่วนใหญ่ได้เลือกให้เกม Warframe เป็นเกมที่ชอบเล่นมากที่สุด และยังสามารถช่วยในการพัฒนาทักษะ คำศัพท์ ภาษาอังกฤษ เกมที่รองลงมา คือ เกม Dota และ เกม Grand theft auto (GTA) ตามลำดับ และอื่น ๆ ซึ่งเกมที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้เลือกนั้น ล้วนเป็น เกมที่ต้องใช้ภาษาอังกฤษ ทั้งในเรื่องของฟังก์ชัน ภาษาภายในเกม ปุ่ม และการตั้งค่าต่าง ๆ การพิมพ์สนทนาแบบสั้น ๆ ในกล่องข้อความ เนื้อเรื่องของตัวละครในเกม หรือแม้แต่การสื่อสารที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษากลางในการพูดคุยกัน

3. มีความแตกต่างกันของผู้เล่นเกมออนไลน์คอมพิวเตอร์ ทั้งในเรื่องความแตกต่างทางเพศ

ช่วงอายุ การศึกษา อาชีพ ประสบการณ์ในการเล่นเกมนของผู้เล่น โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง และผู้เล่นอยู่ในช่วงอายุต่ำสุด คือ อายุ 12 ปี และช่วงอายุสูงสุด 38 ปี ซึ่งบุคคลที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักเรียนและนักศึกษาตามลำดับ

4. การเล่นเกมออนไลน์คอมพิวเตอร์ทำให้ผู้เล่นมีความเคยชินกับภาษาอังกฤษมากขึ้น ในขณะที่เล่นเกมเพื่อความบันเทิงซึ่งได้รับประโยชน์ในทางตรงอยู่นั้น ก็ยังสามารถช่วยพัฒนาด้านทักษะภาษาไปในตัวซึ่งได้รับประโยชน์ในทางอ้อมอีกด้วย การเล่นเกมเป็นประจำทำให้ผู้เล่นจดจำคำศัพท์ภายในเกมได้เป็นอย่างดีเพราะเกิดความคุ้นชินในการเห็นคำศัพท์นั้น ๆ บ่อย ๆ ทำให้จำคำศัพท์นั้นได้ ได้รู้จักคำศัพท์ใหม่ ๆ เพิ่มมากขึ้น

5. พบว่าเกมบางเกม มีคำศัพท์เฉพาะ ยกตัวอย่างเช่น เกมกีฬา ก็มักจะเจอคำศัพท์เกี่ยวกับกีฬา เช่น คำว่า free kick หรือ match point เป็นต้น คำศัพท์เฉพาะในเกมต่อสู้ เช่น คำว่า sword หรือ shield และเมื่อผู้เล่นพบคำศัพท์ที่ไม่เข้าใจก็มีความกระตือรือร้นที่จะค้นหาความหมายของคำศัพท์นั้น ๆ เพื่อที่จะได้เข้าใจคำสั่งหรือวิธี การเล่นเกมได้อย่างถูกต้อง

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้เล่นควรมีวิจารณญาณในการเลือกเล่นเกมออนไลน์คอมพิวเตอร์ ให้เหมาะสมกับวัย และให้ได้ประโยชน์สูงสุด

2. ในการนำเกมมาบูรณาการไปพร้อม ๆ กับการเรียนรู้ เนื้อหาภายในเกมควรมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการเรียนรู้

เอกสารอ้างอิง

4 เหตุผล ทำไมเกมออนไลน์บนเว็บถึงได้รับความนิยมมากขึ้น. (online). เข้าถึงเมื่อ 4 ตุลาคม 2561. จาก <https://www.ame.monday.com /game-news/4-เหตุผล-ทำไมเกมออนไลน์บนเว็บถึงได้รับความนิยมมากขึ้น>.

การเล่นเกมนบนเครื่อง PC คอมพิวเตอร์กำลังกลับมา จากเทคโนโลยีที่ดีขึ้น[บทความพิเศษ]. (online). เข้าถึงเมื่อ 4 ตุลาคม 2561. จาก <https://notebookspec. com/playing-games-on-the-pc-is-making-a-comeback/304593/>

เกมออนไลน์. (online). เข้าถึงเมื่อ 5 ตุลาคม 2561. จาก <https://notebookspec .com/topics/เกมออนไลน์>

ถนอมพร เลหาจรัสแสง, อุไรวรรณ หาญวงศ์. (2553). *การบูรณาการเทคโนโลยี e-learning ประเภทเกมในชั้นเรียน*. เข้าถึงเมื่อ 23 มิถุนายน, 2553, จาก <http://thanompo.edu.cmu.ac.th/load/journal/50-51/Integrating%20GameBased.pdf>

สกุล สุขศิริ. (2550). *ผลสัมฤทธิ์ของการเรียนรู้แบบ Game Based Learning*. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. (online). <https://th.wikipedia.org/wiki/เกมออนไลน์>, 4 ตุลาคม 2561.

Lee, K-W. (2000). English teachers' barriers to the use of computer-assisted language Learning. [Electronic Version]. *The Internet TESL Journal* VI, 6(12).

- Robertson, J., & Howells, C. (2007). Computer game design: Opportunities for successful learning. *Computers & Education*, 50(2008). 559-578.
- Tychsen, A., Hitchens, M., & Brolund, T. (2008). *Motivations for Play in Computer Role-Playing Games*. Paper presented at the 2008 Conference on Future Play Research Play Share.

การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานวิชาการ ในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 8

สุพัตรา โคตะวงศ์¹, นิมิตร มั่งมีทรัพย์²

^{1,2}การบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง,

Email : Spnimm81@gmail.com¹, Nimirtm@gmail.com²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับการจัดการความรู้ในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 8 2) ศึกษาประสิทธิภาพการบริหารงานวิชาการในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 8 และ 3) ศึกษาอิทธิพลของการจัดการความรู้ในสถานศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานวิชาการในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 8 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้บริหารสถานศึกษา และครูผู้สอนที่ปฏิบัติงานในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 8 จำนวน 341 คน เป็นผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 55 คน และครูที่ปฏิบัติหน้าที่ในสถานศึกษา จำนวน 286 คน ที่ได้จากการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางสำเร็จรูปของเครืชีซีและมอร์แกน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และทำการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ ใช้ตำแหน่งหน้าที่เป็นฐาน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามชนิดประมาณค่า 5 ระดับ ที่มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .962 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบลำดับขั้นตอน

ผลการวิจัยพบว่า

1. การจัดการความรู้ในสถานศึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ การบ่งชี้ความรู้ การสร้างและแสวงหาความรู้และการเรียนรู้ การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ การเข้าถึงความรู้ การประมวลและกลั่นกรองความรู้ และการจัดความรู้ให้เป็นระบบ
2. ประสิทธิภาพการบริหารงานวิชาการในสถานศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านการพัฒนาหรือดำเนินการเกี่ยวกับการให้ความเห็นสาระหลักสูตรท้องถิ่นด้านการวางแผนงานวิชาการ ด้านการพัฒนาหลักสูตรของสถานศึกษา ด้านการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ ด้านการพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในและมาตรฐานการศึกษา ด้านการวัดผล ประเมินผล ด้านดำเนินการเทียบโอนผลการเรียน ด้านการจัดการเรียนการสอนในสถานศึกษา ด้านการพัฒนาและใช้สื่อเทคโนโลยีทางการศึกษา ด้านการวิจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาในสถานศึกษา ด้านการแนะแนว ด้านการคัดเลือกหนังสือแบบเรียนเพื่อใช้ในสถานศึกษา ด้านการนิเทศการศึกษา ด้านการจัดทำระเบียบและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับงานด้านวิชาการของสถานศึกษา ด้านการพัฒนาและส่งเสริมให้มีแหล่งเรียนรู้ และด้านการส่งเสริมชุมชนให้มีความเข้มแข็งทางวิชาการ
3. อิทธิพลของการเรียนรู้ การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ การประมวลและกลั่นกรองความรู้ การบ่งชี้ความรู้ และการเข้าถึงความรู้ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานวิชาการในสถานศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 และ .05 และสามารถร่วมกันทำนายประสิทธิภาพการบริหารงานวิชาการในสถานศึกษา ร้อยละ 60.5

คำสำคัญ : การจัดการความรู้, ประสิทธิภาพการบริหารงานวิชาการ

Knowledge Management affecting Academic Administration Effectiveness in Schools under Secondary Education Service Area Office 8

Suputra Kotavong¹, Nimitr Mungmeesup²

^{1,2}Educational Administration under the Muban Chom Bueng Rajabhat University,

Email: Spnimm81@gmail.com¹, Nimirtm@gmail.com²

Abstract

The purpose of this research were to study: 1) the level of knowledge management of academic administration in schools under Secondary Education Service Area Office 8; 2) the academic administration effectiveness of the following; and 3) the knowledge management affecting academic administration effectiveness in school under the Secondary Education Service Area Office 8. The total of 341 samples were compiled using stratified random sampling method, of which 55 informants were school administrators and 286 were teachers from Secondary Education Service Area Office 8. The samples were selected using Krejcie & Morgan's technique with a reliability level of 95 percent. The research used 5-rating scale pre-approved questionnaire with .962 reliability. Additionally, data analysis were mean, standard deviation (S.D.), and step-wise multiple regression analysis.

The research results showed:

1. The overall of knowledge management in school were at a high level with the highest being knowledge identification, knowledge creation and acquisition and the same learning, followed by knowledge sharing, knowledge access, knowledge codification and refinement, and knowledge organization, respectively.

2. The overall academic administration effectiveness was also at a high level with the highest being local knowledge management and academic planning, school curriculum development, learning process development, quality assurance development, academic evaluation and results transferred, teaching methods, media and technology for educational purposes, quality of education improvement research, general counselling, textbooks selection, learning center development, and strong academic community establishment, respectively.

3. The following aspects: knowledge sharing, knowledge codification, knowledge refinement, knowledge Identification, and access to knowledge affect academic administration effectiveness in school at statistically significance level .01 and .05. Additionally, they mutually predict academic administration effectiveness at 60.5 percent.

Keywords: knowledge management, academic administration

บทนำ

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมวด 3 มาตรา 11 หน้า 4 ได้ระบุไว้ว่า “ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนของราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่าง ๆ เพื่อที่จะนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้องรวดเร็วและเหมาะสมกับสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัดให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ และมีการเรียนรู้ร่วมกัน ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการให้สอดคล้องกับการบริหารราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามพระราชกฤษฎีกานี้” (สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี, 2546, หน้า 4) สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ร่วมกับสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ กำหนดนโยบายและแนวทางปฏิบัติให้ส่วนราชการดำเนินการพัฒนาระบบจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) ซึ่งถือเป็นแนวคิดของการบริหารจัดการสมัยใหม่ ให้มีการจัดการความรู้ภายในองค์กร โดยกำหนดวิสัยทัศน์ใหม่ของการพัฒนาระบบราชการในช่วงระยะปี พ.ศ. 2546 - 2550 และได้กำหนดยุทธศาสตร์และมาตรการที่สำคัญในการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์วัฒนธรรมและค่านิยมของข้าราชการให้เอื้อต่อการพัฒนาการเรียนรู้ โดยระบบการจัดการความรู้เป็นส่วนหนึ่งของตัวชี้วัดการประเมินผลการปฏิบัติราชการใน 4 มิติ คือ 1) ด้านประสิทธิภาพผลงานพันธกิจ 2) ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ 3) ด้านคุณภาพการปฏิบัติราชการ 4) ด้านการพัฒนาองค์กร

โดยเริ่มต้นเมื่อ พ.ศ. 2548 ให้มีการเริ่มเรียนรู้เกี่ยวกับการจัดการความรู้ พ.ศ. 2549 ให้ทดลองปฏิบัติโดยมี การกำหนดกลยุทธ์การจัดการความรู้ในส่วนราชการและ พ.ศ. 2550 มีการปฏิบัติจริงโดยส่งเสริมและมีการจัดการความรู้ในส่วนราชการให้

เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ นอกจากนี้สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ร่วมกับสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2549) จัดทำเกณฑ์การบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award: PMQA) ประกอบด้วย 1) การนำองค์กร 2) การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ 3) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4) การจัดการวิเคราะห้และการจัดการความรู้ 5) การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล 6) การจัดการกระบวนการ 7) ผลลัพธ์ การดำเนินการ

ซึ่งเป็นแนวทางให้หน่วยราชการใช้ในการประเมินตนเองเพื่อก้าวไปเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง (High Performance Organization : HPO) เป็นองค์กรที่มีแผนรองรับกับสภาวะต่าง ๆ อย่างชัดเจน มีการวิเคราะห์สถานการณ์ที่สามารถกระทบต่อการทำงานจากรอบด้านทุกมุมมองทำให้สามารถปฏิบัติการกิจบรรลุดำเนินการได้เป็นอย่างดีตรงตามเวลาและคุณภาพของผลงานที่เยี่ยมเป็นที่ยอมรับของสังคม ปัจจุบันหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนได้ให้ความสำคัญต่อ นโยบายและการนำเครื่องมือการบริหารในการวิเคราะห์สถานการณ์ต่าง ๆ เช่น การวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาสและอุปสรรค (SWOT Analysis) แผนที่ยุทธศาสตร์ (Strategy Map) ระบบการบริหารงานและประเมินผลทั่วทั้งองค์กร (Balanced Scorecard: BSC) การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award: MQA) การบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management) การจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM) มาพัฒนาหน่วยงานเพื่อให้ก้าวไปสู่องค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูงต่อมา พ.ศ. 2551 กำหนดให้มีการพัฒนาระบบการจัดการความรู้ในส่วนราชการให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ สามารถวัดความสำเร็จในการจัดการความรู้ได้อย่างเป็นระบบ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2548)

จากที่กล่าวมาข้างต้น อาจกล่าวได้ว่า การจัดการความรู้ (Knowledge Management) หรือเรียกว่า KM นั้นเป็นกระบวนการบริหารจัดการภายในองค์กร ที่ได้รับความนิยม ทั้งนี้เพราะบรรดามวลประสบการณ์ความรู้ที่กระจัดกระจายอยู่ทั่วทั้งองค์กรล้วนเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าสามารถนำมาจัดการให้เป็นพลังขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุผลสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ กระนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาขององค์กรจำเป็นต้องปรับกระบวนการบริหารจัดการที่ให้ความสำคัญกับการสะสมทุนมนุษย์ หรือวัตถุดิบที่เป็นองค์ความรู้ ข้อมูล ข่าวสาร ทักษะ ประสบการณ์ของคนทั่วทั้งองค์กร โดยอาศัยเทคโนโลยีเป็นตัวช่วยให้การจัดการความรู้นั้นเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในทุก ๆ ด้านมากยิ่งขึ้น สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานได้มีการกำหนดมาตรฐานการศึกษา เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิผลของสถานศึกษา แบ่งออกเป็น 3 มาตรฐาน คือ มาตรฐานที่ 1 คุณภาพของผู้เรียน 1) ผลสัมฤทธิ์ทางวิชาการของผู้เรียน และ 2) คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้เรียน) มาตรฐานที่ 2 กระบวนการบริหาร และการจัดการ มาตรฐานที่ 3 กระบวนการจัดการเรียน การสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ดังนั้น สถานศึกษาทุกแห่งจำเป็นต้องแสวงหายุทธศาสตร์ เพื่อขับเคลื่อนระบบบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาเพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องว่า ผู้เรียนทุกคนจะได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพจากสถานศึกษามีความรู้ความสามารถและคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามมาตรฐานการศึกษาที่กำหนด

กล่าวเชิงหลักการพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และฉบับที่ 3 พ.ศ. 2553 ได้กำหนดสาระสำคัญให้กระทรวงศึกษาธิการกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการด้านการศึกษา ทั้งด้านวิชาการ งบประมาณ การบริหารงานบุคคล และการบริหารงานทั่วไปยังคณะกรรมการสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาและสถานศึกษาโดยตรง เพื่อให้

การศึกษาเป็นไปเพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ เป็นคนดีมีความสามารถ และอยู่ร่วมกับสังคมอย่างมีความสุข (กระทรวงศึกษาธิการ, 2546, หน้า 1) การบริหารงานวิชาการจึงจำเป็นต้องยึดบนฐานอุดมการณ์ของหลักสูตรตลอดจนความรู้และประสบการณ์ของผู้บริหารสถานศึกษา และครูผู้สอน ในการขับเคลื่อนงานวิชาการให้บรรลุตามมาตรฐานการศึกษา แม้ที่ผ่านมาสภาพแวดล้อมด้านการศึกษาได้มีการเปลี่ยนแปลงและส่งผลกระทบต่อโครงสร้างการจัดการศึกษาในระดับสถานศึกษาอยู่หลายประการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริหารงานวิชาการที่เป็นงานหลักหรือเป็นภาระกิจหลักของสถานศึกษา ทำให้งานวิชาการถูกนำไปใช้เป็นกลไกของการกระจายอำนาจการบริหารจัดการศึกษาให้กับสถานศึกษาก็ตามทว่าเงื่อนไขดังกล่าวกลับมีผลทำให้สถานศึกษามีความเป็นอิสระในการตอบสนองความต้องการของผู้เรียน และชุมชนมากขึ้น อย่างไรก็ตามประสิทธิผลของการบริหารงานวิชาการในสถานศึกษาไม่เพียงขึ้นกับเงื่อนไขของปัจจัยภายนอกสถานศึกษาเท่านั้นทว่ายังขึ้นอยู่กับปัจจัยภายในสถานศึกษาเป็นสำคัญอีกด้วย

อาจกล่าวได้ว่า ประสิทธิภาพของการบริหารงานวิชาการในสถานศึกษาเป็นผลจากหลายปัจจัย ด้านระบบและโครงสร้างการบริหารจัดการศึกษาของสถานศึกษาและปัจจัยที่เป็นระบบกระบวนการบริหารจัดการศึกษา (กระทรวงศึกษาธิการ, 2548, หน้า 35) การบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากพฤติกรรมผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาแล้ว ความรู้และประสบการณ์จากการทำงานของครูผู้สอนและบุคลากรในสถานศึกษาถือว่ามีผลต่อการบริหาร งานวิชาการในสถานศึกษาสถานศึกษาอย่างยิ่ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการจัดการความรู้ในสถานศึกษาเพื่อพัฒนางานวิชาการ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการจัดการความรู้ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการบริหารงานวิชาการในสถานศึกษา

สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 8 ข้อมูลที่ได้จะเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการบริหารงานวิชาการในสถานศึกษาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการจัดการความรู้ในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 8
2. เพื่อศึกษาประสิทธิผลการบริหารงานวิชาการในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 8
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการจัดการความรู้ในสถานศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานวิชาการในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 8

การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยเรื่อง การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานวิชาการในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 8 เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสาร ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องในบทนี้ จึงนำเสนอสาระสำคัญเกี่ยวกับการจัดการความรู้ประสิทธิผลการบริหารงานวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการและสถาบันผลิตแห่งชาติ (ก.พ.ร.) (2548, หน้า 5-6) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการจัดการความรู้ว่าเป็นกระบวนการแบบหนึ่งที่จะช่วยให้องค์กรเข้าใจถึงขั้นตอนที่ทำให้เกิดกระบวนการจัดการความรู้ หรือพัฒนาการของความรู้ที่จะเกิดขึ้นภายในองค์กร ประกอบด้วย 7 ขั้นตอน ดังนี้

1. การบ่งชี้ความรู้ เช่น พิจารณาว่า วิสัยทัศน์/พันธกิจ/เป้าหมายคืออะไร และเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

เราจำเป็นต้องรู้อะไร ขณะนี้เรามีความรู้อะไรบ้าง อยู่ในรูปแบบใด อยู่ที่ใคร

2. การสร้างและแสวงหาความรู้ เช่น การสร้างความรู้ใหม่ แสวงหาความรู้จากภายนอก รักษาความรู้เก่า กำจัดความรู้ที่ใช้ไม่ได้แล้ว

3. การจัดความรู้ให้เป็นระบบเป็นการวางโครงสร้างความรู้ เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการเก็บความรู้ อย่างเป็นระบบในอนาคต

4. การประมวลและกลั่นกรองความรู้ เช่น ปรับปรุงรูปแบบเอกสารให้เป็นมาตรฐาน ใช้ภาษาเดียวกัน ปรับปรุงเนื้อหาให้สมบูรณ์

5. การเข้าถึงความรู้ เป็นการทำให้ผู้ใช้ความรู้ นั้นเข้าถึงความรู้ที่ต้องการได้ง่ายและสะดวก เช่น ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) Web board บอร์ดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ ทำได้หลายวิธีการ โดยกรณีเป็น Explicit Knowledge อาจจัดทำเป็นเอกสาร ฐานความรู้ เทคโนโลยีสารสนเทศ หรือกรณีเป็น Tacit Knowledge อาจจัดทำเป็นระบบ ทีมข้ามสายงาน กิจกรรมกลุ่มคุณภาพและนวัตกรรม ชุมชนแห่งการเรียนรู้ ระบบพี่เลี้ยง การสับเปลี่ยนงาน การยืมตัว เวทีแลกเปลี่ยนความรู้ เป็นต้น

7. การเรียนรู้ ควรทำให้การเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของงาน เช่น เกิดระบบการเรียนรู้จากการสร้างองค์ความรู้ > นำความรู้ไปใช้ > เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์ใหม่ และหมุนเวียนต่อไปอย่างต่อเนื่อง

บุญดี บุญญากิจ และคณะ (2549, หน้า 23) กล่าวว่า การจัดการความรู้เป็นกระบวนการในการนำความรู้ที่มีอยู่หรือเรียนรู้มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร โดยผ่านกระบวนการต่าง ๆ เช่น การสร้าง รวบรวม แลกเปลี่ยน และใช้ความรู้

ประเวศ วะสี (2550, หน้า 47-48) กล่าวว่า การจัดการความรู้ หมายถึง การจัดการให้มีการค้นพบความรู้ ความชำนาญที่แฝงเร้นในตัวคนหาทางนำออกมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ตกต่งให้

ต่อการใช้สอยและมีประโยชน์เพิ่มขึ้น มีการต่อยอดให้คงเดิมและใช้ได้เหมาะสมกับสภาพความเป็นจริงและกาลเทศะ มีความรู้ใหม่หรือนวัตกรรมเกิดขึ้นจากการเอาความรู้ที่ไม่เหมือนกันมาเจอกัน

โนนากะ และ ทาเคอุชิ (Nonaka and Takeuchi อ้างถึงใน กฤติกา พูลสุวรรณ, 2559, หน้า 24) กล่าวว่า การจัดการความรู้ หมายถึง กระบวนการในการสร้างความรู้ใหม่อย่างต่อเนื่อง เผยแพร่ ความรู้ทั่วทั้งองค์กรและนำไปเป็นส่วนประกอบสำคัญของผลิตภัณฑ์บริการเทคโนโลยีและระบบใหม่ ๆ

ซุมสัคดี อินทร์รักษ์ (2549, หน้า 9) กล่าวว่า กระบวนการจัดกิจกรรมในงานวิชาการซึ่งเป็นการกิจหลักให้เกิดการปรับปรุงพัฒนาและเป็นประโยชน์สูงสุดแก่ผู้เรียนหรือผู้รับบริการ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2543, หน้า 2) ให้ความหมายของการบริหารวิชาการ หมายถึง การบริหารสถานศึกษา โดยมีการจัดกิจกรรมทุกสิ่งทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงพัฒนาการเรียนการสอนให้ได้ผลดี และมีประสิทธิภาพให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับผู้เรียน

กระทรวงศึกษาธิการ (2556, หน้า 41) ได้กำหนดขอบข่ายและภารกิจด้านการบริหารวิชาการไว้ในคู่มือการบริหารโรงเรียนในโครงการพัฒนาการบริหารรูปแบบนิติบุคคล

1. การพัฒนาหรือการดำเนินการเกี่ยวกับการให้ความเห็นการพัฒนาสาระหลักสูตรท้องถิ่น
2. การวางแผนงานด้านวิชาการ
3. การจัดการเรียนการสอนในสถานศึกษา
4. การพัฒนาหลักสูตรของสถานศึกษา
5. การพัฒนากระบวนการเรียนรู้
6. การวัดผล ประเมินผล และดำเนินการเทียบโอนผลการเรียน
7. การวิจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาในสถานศึกษา
8. การพัฒนาและส่งเสริมให้มีแหล่งเรียนรู้
9. การนิเทศการศึกษา

10. การแนะแนว
 11. การพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในและมาตรฐานการศึกษา
 12. การส่งเสริมชุมชนให้มีความเข้มแข็งทางวิชาการ
 13. การประสานความร่วมมือในการพัฒนาวิชาการกับสถานศึกษาและองค์กรอื่น
 14. การส่งเสริมและสนับสนุนงานวิชาการแก่บุคคล ครอบครัว องค์กร หน่วยงาน สถานประกอบการ และสถาบันอื่นที่จัดการศึกษา
 15. การจัดทำระเบียบและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับงานด้านวิชาการของสถานศึกษา
 16. การคัดเลือกหนังสือ แบบเรียนเพื่อใช้ในสถานศึกษา
 17. การพัฒนาและใช้สื่อเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา
- กันตา พรานป่า (2556, บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง การพัฒนาการบริหารงานวิชาการ โดยใช้กระบวนการจัดการความรู้ โรงเรียนกาฬสินธุ์พิทยาสรรพ์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษา เขต 24 ผลการวิจัยพบว่า การบริหารงานวิชาการ โดยใช้กระบวนการจัดการความรู้ในโรงเรียนกาฬสินธุ์พิทยาสรรพ์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 24 ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบหลัก คือ 1) ด้านการบริหารงานวิชาการ ได้แก่ การพัฒนากระบวนการเรียนรู้ และการพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในประกอบด้วยกิจกรรมการจัดทำแผนการจัดการเรียนรู้ การจัดการกระบวนการเรียนรู้ และการนิเทศการสอน 2) ด้านกระบวนการจัดการความรู้ ประกอบด้วย การระบุนความรู้ การพัฒนาความรู้ การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ การแบ่งความรู้ และการประยุกต์ใช้ความรู้ 3) ด้านปัจจัยที่สนับสนุนให้การจัดการความรู้ประสบผลสำเร็จ ประกอบด้วย ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมในองค์กร เทคโนโลยี การวัดผล และโครงสร้าง ประสิทธิภาพจากการพัฒนาการบริหารงานวิชาการ โดยใช้กระบวนการวัดผลและโครงสร้าง

ประสิทธิผลจากการพัฒนาการบริหาร งานวิชาการ โดยใช้กระบวนการจัดการความรู้ ด้านกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมเพื่อนำไปใช้ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในเชิงบริหาร คือ การบริหารแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหาร ทีมครูจัดการความรู้ งานวิชาการ (ครู KM ทีมงานวิชาการ) ในทุกขั้นตอน ผู้บริหารสนับสนุนการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ การใช้เทคโนโลยีการจัดการเรียนการสอน ครูนำการจัดการความรู้ไปพัฒนากระบวนการเรียนรู้ และนักเรียนเกิดทักษะการคิดวิเคราะห์ สังเคราะห์ การแลกเปลี่ยนความรู้ใน การทำงาน

กิตติภา ทิมพานต์ (2554, บทคัดย่อ) การจัดการความรู้ที่ส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ในสถานศึกษา ขั้นพื้นฐานระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 4 ผลการวิจัยพบว่า การจัดการความรู้ที่ส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 4 ในภาพรวมและรายด้านทุกด้านมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ 1) ด้านการสร้าง และแสวงหาความรู้ 2) ด้านการบ่งชี้ความรู้ 3) ด้านการเข้าถึงความรู้ 4) ด้านการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนความรู้ 5) ด้านการจัดการความรู้ให้เป็นระบบ ผลการเปรียบเทียบการจัดการความรู้ที่ส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 4 กลุ่มปกติกับกลุ่มมีชื่อเสียง และสถานที่ตั้งต่างกัน พบว่า ไม่ต่างกัน ปัญหาในการจัดการความรู้ที่ส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 4 พบว่าขาดอุปกรณ์และเทคโนโลยีในการสร้าง และแสวงหาความรู้ การฝึกอบรมในเรื่องนี้มีน้อย สถานศึกษาให้ความสำคัญและแสวงหาแนวทางในการให้ครูสร้างองค์ความรู้ใหม่ ๆ น้อย ห้องสมุดมีหนังสือไม่เพียงพอต่อความต้องการของครูมีการแลกเปลี่ยน

หมุนเวียนกันปฏิบัติงานน้อย และไม่มีกฎระเบียบที่ชัดเจนในการหมุนเวียนกันปฏิบัติงาน ข้อเสนอแนะในการจัดการความรู้ที่ส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 4 พบว่า ควรจัดซื้ออุปกรณ์และเทคโนโลยีเพื่อที่บุคลากรจะได้มีการแสวงหาความรู้ที่ต้องการอย่างพอเพียงและควรจัดหาหนังสือให้หลากหลาย และตรงกับความต้องการของครูเพื่อส่งเสริมให้ครูได้สร้างองค์ความรู้ใหม่ ๆ สถานศึกษาควรส่งเสริม และมีกฎระเบียบที่ชัดเจนเพื่อให้มีการแลกเปลี่ยนหมุนเวียนกันปฏิบัติงาน

กฤติกา พูลสุวรรณ (2559, บทคัดย่อ) ได้วิจัย เรื่อง การจัดการความรู้ของผู้บริหารสถานศึกษา กับการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 9 ผลการวิจัยพบว่า สถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 9 จำนวน 56 แห่ง ผู้ให้ข้อมูลสถานศึกษาละ 4 คน ประกอบด้วย ผู้อำนวยการสถานศึกษา รองผู้อำนวยการสถานศึกษา หัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ ครูผู้สอน รวมผู้ให้ข้อมูลทั้งหมด 224 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) การจัดการความรู้ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 9 โดยภาพรวม และรายด้านอยู่ในระดับมาก 2) การบริหารงานด้านวิชาการของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 9 โดยภาพรวม และรายด้านอยู่ในระดับมาก 3) การจัดการความรู้ของผู้บริหารสถานศึกษากับการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 9 โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์กันในระดับมากอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ชุตินัน อินทภิรมย์ (2550, บทคัดย่อ) ได้วิจัย เรื่อง ศึกษากระบวนการจัดการความรู้ในสถานศึกษา ขั้นพื้นฐาน จังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า

บุคลากรในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานจังหวัดปทุมธานี มีจำนวนทั้งหมด 411 คน ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา คิดเป็นร้อยละ 12.20 และครู คิดเป็นร้อยละ 87.80 มีอายุมากกว่า 45 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 65.70 การศึกษาระดับต่ำกว่าถึงปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 82.24 ปฏิบัติงานในสถานศึกษาขนาดกลาง คิดเป็นร้อยละ 34.50 และประสบการณ์ในการปฏิบัติ มากกว่า 5 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 83.20 กระบวนการจัดการความรู้ในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานีด้านการค้นหาความรู้ ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ ด้านการจัดความรู้ให้เป็นระบบและเข้าใจง่าย ด้านการแบ่งปัน แลกเปลี่ยนเรียนรู้ และด้านการเรียนรู้ที่อยู่ในระดับมาก ปัญหา/อุปสรรคและข้อเสนอแนะในกระบวนการจัดการความรู้ คือ สถานศึกษามีสื่ออุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัยไม่เพียงพอ สถานศึกษาขาดงบประมาณเพื่อการอบรมมาขยายผลสู่ครูผู้สอนและผู้เรียน ขาดแคลนบุคลากรเฉพาะทาง สถานศึกษาไม่มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างหน่วยงาน ครู และนักเรียนขาดโอกาสเรียนรู้ เนื่องจากกิจกรรมแต่ละภาคเรียนมีมาก การเปรียบเทียบกระบวนการจัดการความรู้ของบุคลากรในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีการรับรู้กระบวนการดำเนินการจัดการความรู้ของบุคลากรในสถานศึกษาความแตกต่างกัน อย่างน้อยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ภูวนาท มูลเขียน (2553, บทคัดย่อ) ได้วิจัย เรื่อง การพัฒนากระบวนการจัดการความรู้เพื่อการบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ผลการวิจัย พบว่า 1) กระบวนการบริหารจัดการความรู้เพื่อการบริหารสถานศึกษาในปัจจุบันเป็นวิธีการบริหารตามกระบวนการวางแผน (Plan) การปฏิบัติ (Do) การตรวจสอบ (Check) และการปรับปรุงแก้ไข (Action) ได้นำมาประยุกต์ใช้กับการพัฒนากระบวนการจัดการความรู้ในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยผู้บริหารเป็นผู้นำการดำเนินการในสถานศึกษาระดับ

ประถมศึกษา ส่วนหัวหน้ากลุ่มสาระเป็นผู้นำการดำเนินการในสถานศึกษาขนาดใหญ่ระดับมัธยมศึกษา 2) การพัฒนากระบวนการจัดการความรู้เพื่อการบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ประกอบด้วยขั้นตอนการดำเนินงาน 5 ขั้นตอน ได้แก่ 2.1) กระบวนการกำหนดเป้าหมายความรู้หรือการกำหนดความรู้ที่จำเป็นในการบริหารสถานศึกษา เป็นการกำหนดความรู้ที่ต้องการเรียนรู้โดยคำนึงถึงความจำเป็นที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยกิจกรรมและขั้นตอนที่สำคัญ คือ การวิเคราะห์สภาพปัจจุบัน ปัญหาและความต้องการของสถานศึกษา การกำหนดทิศทางพัฒนาสถานศึกษา การกำหนดความรู้กำหนดแผนการจัดการความรู้ และการกำหนดมาตรฐานการจัดการความรู้ที่ต้องการเรียนรู้ 2.2) กระบวนการสร้างความรู้ และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อการบริหารสถานศึกษาเป็นกระบวนการสืบเสาะ ค้นหา และรวบรวมความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของสถานศึกษาโดยมีการแสดงว่าความรู้จากภายในและภายนอกสถานศึกษา และเป็นการนำเอาความรู้ที่สร้างขึ้นในสถานศึกษามาเผยแพร่ การแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน เพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยกิจกรรมและขั้นตอนที่สำคัญ คือ การกำหนดแหล่งเรียนรู้ การกำหนดทีมงาน การกำหนดกิจกรรมสร้างความรู้และการกำหนดแผนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 2.3) กระบวนการนำความรู้ไปใช้ เป็นการนำความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และกลั่นกรองไว้แล้วนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน เพิ่มพูนความสามารถ และทักษะของครูและบุคลากรในสถานศึกษา ประกอบด้วยกิจกรรมและขั้นตอนที่สำคัญ คือ การกำหนดแผนการนำไปใช้การบริการ การนิเทศติดตามและประเมินผล การนำความรู้ไปใช้ 2.4) กระบวนการประเมินผล เป็นการตรวจสอบว่าความรู้ที่นำไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และนำไปใช้สอดคล้องกับ ความจำเป็นในการปฏิบัติงานความต้องการของ

ครูและบุคลากร และเกิดประโยชน์ในการเพิ่มเติมความรู้ความสามารถและเพิ่มผลผลิตหรือไม่ ประกอบด้วยกิจกรรมและขั้นตอนที่สำคัญ คือ การกำหนดแผนการประเมินผลการทำงานวิธีการและเครื่องมือการประเมินและการสะท้อนกลับและปรับปรุง และ 2.5) กระบวนการจัดเก็บและสะสมความรู้เพื่อการบริการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน เป็นการนำความรู้ที่สร้างขึ้นมาจัดระบบและรวบรวมไว้เป็นคลังความรู้ของสถานศึกษา ประเภทเอกสารสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับคู่มือการบริหาร เอกสารหลักสูตร รายงานผลการปฏิบัติงาน และมีการจัดเก็บในรูปแบบเทคโนโลยีและสารสนเทศ 3) ผลการทดลองและประเมินกระบวนการจัดการความรู้เพื่อการบริการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน พบว่า สถานศึกษาดำเนินการจัดการความรู้ตามกระบวนการได้ทุกขั้นตอนอย่างครบถ้วน ผู้เรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนภาพรวมเพิ่มมากขึ้น และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องมีความเห็นอย่างเป็นเอกฉันท์ว่ามีความพึงพอใจต่อกระบวนการจัดการความรู้เพื่อการบริการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ผลการศึกษายังพบอีกว่าปัจจัยที่สนับสนุนให้การพัฒนาการจัดการความรู้ในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานประสบความสำเร็จนั้นประกอบด้วย 3.1) กระบวนการบริหารงานในสถานศึกษาที่เอื้ออำนวยต่อการจัดการความรู้ 3.2) ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษา หรือผู้ได้รับมอบหมาย 3.3) ครูและบุคลากรทางการศึกษาที่เป็นสมาชิกขององค์กรต้องมีความรับผิดชอบ ใฝ่รู้ การยอมรับซึ่งกันและกัน การทำงานเป็นทีม การมีส่วนร่วมของครูและบุคลากรในสถานศึกษา และการเรียนรู้ร่วมกันทุกด้าน

สมจิตร สุวรักษ์ (2554, บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับการจัดการความรู้กับระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร 2) ความสัมพันธ์ของการ

จัดการความรู้กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร 3) การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลในเขตภาคกลาง การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ซึ่งได้รับการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน และนำไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มประชากร ประกอบด้วยข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราวในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลในเขตภาคกลาง จำนวน 5 มหาวิทยาลัย คือ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ จำนวน 136 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ผลการวิจัยพบว่า 1) การจัดการความรู้ในสำนักส่งเสริมวิชาการ และงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลางในภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.66 และประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของบุคลากรในภาพรวมมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.93 2) การจัดการความรู้กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในภาพรวมมีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 3) การจัดการความรู้ด้านการบ่งชี้ความรู้ด้านการเข้าถึงความรู้ และด้านการเรียนรู้ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร

ในภาพรวมร้อยละ 53 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภาพร แสงประสิทธิ์ (2559, บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง พฤติกรรมผู้นำของผู้บริหาร และการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 ผลการวิจัยพบว่า 1) พฤติกรรมผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยดังนี้ พฤติกรรมแบบมุ่งความสำเร็จของงาน พฤติกรรมแบบมีส่วนร่วม พฤติกรรมแบบสนับสนุน และพฤติกรรมแบบสั่งการอยู่ในระดับมาก 2) การทำงานเป็นทีมในสถานศึกษาอยู่ในระดับมาก 3) ประสิทธิผลการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยดังนี้ การคัดเลือกหนังสือแบบเรียน การพัฒนาระบบประกันคุณภาพ การแนะแนว การจัดการเรียนการสอนและการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ การวางแผนงานวิชาการ การวิจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา การจัดทำระเบียบและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับงานด้านวิชาการของสถานศึกษา การพัฒนาหลักสูตรของสถานศึกษา การพัฒนาละส่งเสริมให้มีแหล่งเรียนรู้ การนิเทศการศึกษา การพัฒนาหรือการดำเนินการเกี่ยวกับการให้ความเห็นสาระหลักสูตรท้องถิ่น การส่งเสริมชุมชนให้มีความเข้มแข็งทางวิชาการ การวัดผลประเมินผลและดำเนินการเทียบโอนผลการเรียน และการพัฒนาและใช้สื่อเทคโนโลยีทางการศึกษา 4) ประสิทธิผลการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาตามความคิดเห็นของครูและผู้บริหารสถานศึกษาในภาพรวมไม่แตกต่างกัน 5) อิทธิพลของพฤติกรรมผู้นำของผู้บริหารแบบสนับสนุน พฤติกรรมผู้นำแบบมุ่งความสำเร็จของงาน และการทำงานเป็นทีม ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ตัวแปรทั้งสาม

สามารถร่วมกันทำนายประสิทธิผลการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาได้ร้อยละ 46.8

คูโกส-แซมเมล และ อเลนิ เดียนเน (Coukos-Semmel and Eleni Dainne, 2002) ได้ศึกษาเรื่อง กลยุทธ์และกระบวนการจัดการความรู้ในมหาวิทยาลัย มีจุดมุ่งหมายในการวิจัยคือ การประเมินการใช้ระบบการจัดการความรู้ เชื่อมต่อกับงานวิจัยของมหาวิทยาลัย ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการใช้ระบบ และประสิทธิภาพประสิทธิผลของการจัดการความรู้ และพัฒนารูปแบบการจำแนกประสิทธิผล การจัดการความรู้ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นมาตรประมาณค่าเกี่ยวกับกลยุทธ์และกระบวนการ ผลการวิจัย พบว่า 1) มหาวิทยาลัยมีการใช้กลยุทธ์อยู่ในระดับมาก ในส่วนการใช้กระบวนการ อยู่ในระดับน้อย 2) กลยุทธ์ในการใช้เทคโนโลยี อยู่ในระดับมากที่สุด 3) การเปรียบเทียบการใช้ภาวะผู้นำในกลยุทธ์และกระบวนการจัดการความรู้ระหว่างมหาวิทยาลัยของรัฐและเอกชน พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน 4) กลยุทธ์และกระบวนการจัดการความรู้สามารถอธิบายประสิทธิภาพการจัดการความรู้ได้ร้อยละ 76 มีความแปรปรวนของประสิทธิผลด้านการวัดผลร้อยละ 46.6 ด้านวัฒนธรรมร้อยละ 30.1 และ 5) กระบวนการวัดผลเป็นปัจจัยที่มีค่าน้อยที่สุดต่อประสิทธิภาพระบบการจัดการความรู้

ไคเซอร์ (Sidor, Hopson and Keyser, 2004) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้และผลปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทไฟฟ้าในรัฐเทนเนสซี เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทของการจัดการความรู้ และผลปฏิบัติงาน ใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 1,870 ราย โดยมุ่งเน้นไปที่กลุ่มพนักงานระดับล่าง ผลการวิจัยพบว่า การจัดการความรู้และผลปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงบวก การรับรู้และความเข้าใจในการจัดการความรู้ ยังมีความแตกต่างกันในกลุ่มของบุคลากรในงานต่าง ๆ ขององค์กร

เชนลอย (Chin-loy, 2003) ศึกษาอิทธิพลของวัฒนธรรมองค์การที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้ มีวัตถุประสงค์ทดสอบผลกระทบของวัฒนธรรมองค์การที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้และผลประโยชน์ขององค์การและความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างการจัดการความรู้และผลประโยชน์ขององค์การที่ได้รับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ จำนวน 133 คน เป็นตัวแทนจาก 38 บริษัทในอเมริกาเหนือ ซึ่งให้ความสำคัญในด้านการปฏิบัติงานที่ดีที่สุด เครื่องมือที่ใช้ จำนวน 2 ชุด คือ วัฒนธรรมองค์การ 4 ด้าน ได้แก่ วัฒนธรรมแบบเผ่าพันธุ์ วัฒนธรรมแบบทุนนิยม วัฒนธรรมแบบการตลาดและวัฒนธรรมแบบราชการของ Cameron and Quinn's (1999) OCAI และ Lason's Chen (2004) พบว่า ปัจจุบันองค์การที่ประสบความสำเร็จจะต้องมีการนำการจัดการความรู้มาใช้ในองค์การ โดยองค์ประกอบที่สำคัญในการจัดการความรู้ คือ มีผู้นำที่ส่งเสริมและสนับสนุนกระบวนการจัดการความรู้ โดยกำหนดเป็นวิสัยทัศน์ขององค์การและมีกลยุทธ์ในการจัดการความรู้กำหนดไว้ในวิสัยทัศน์ด้วย

ซัลลิส และ โจนส์ (Sallis & Jones, 2002, pp. 126-129) ได้ศึกษาองค์ประกอบที่สำคัญในการจัดการความรู้ขององค์การ พบว่า องค์ประกอบด้านวิสัยทัศน์ พันธกิจ และกลยุทธ์ องค์ประกอบด้านวัฒนธรรมองค์การ องค์ประกอบด้านองค์การแห่งการเรียนรู้ องค์ประกอบด้านภาวะผู้นำและการจัดการองค์ประกอบด้านทีมงานและทีมการเรียนรู้ องค์ประกอบด้านกระบวนการในการแบ่งปันความรู้ การสร้างสรรค์ความรู้และความชำนาญเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ส่งเสริมให้การจัดการความรู้ในองค์การประสบผลสำเร็จ โดยองค์ประกอบด้านวิสัยทัศน์ภาวะผู้นำของผู้บริหารเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดสำหรับการกำหนดความรู้ที่สำคัญไว้ในองค์การ

ฟอนเซกา กับ ฟลาเวีย (Ana Flávia Fonseca, 2003) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการความรู้นำไปสู่ผล

การดำเนินงานขององค์การศึกษาระดับนานาชาติโลก เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ การจัดบันทึก การวิเคราะห์ และการสัมภาษณ์ ผลการศึกษาได้แสดงให้เห็นอิทธิพลของการจัดการความรู้ต่อกระบวนการทำงานและผลลัพธ์ของการทำงาน ในส่วนของผลกระทบที่มีอิทธิพลในการจัดการความรู้ที่ครบถ้วน คือ การจัดการความรู้และผลผลิตความรู้ และบริการควบคู่กันไป และสิ่งที่สำคัญที่สุด คือ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในแนวราบ เพื่อให้สามารถเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคลากรในด้านบวก หลักการจัดการความรู้เป็นเรื่องสำคัญ แต่การนำผลความรู้ไปปฏิบัติยังมีความแตกต่างกันระหว่างประเทศต่าง ๆ

อัมบรัส (Ambrus, 2004) ศึกษาเรื่อง ระบบการจัดการความรู้ขององค์กร พบว่า ระบบการจัดการความรู้ขององค์กรทั้งหมดและเทคโนโลยีที่สนับสนุนมีความสัมพันธ์กันในฐานะแหล่งทรัพยากร ระบบการจัดการความรู้ที่ได้รับการออกแบบมีความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นไปได้ และการทำหน้าที่ของระบบสามารถใช้ความรู้ที่ได้รับการออกแบบได้เห็นได้จากการเปลี่ยนต้นแบบของเทคโนโลยีสารสนเทศไปสู่เทคโนโลยีความรู้ผ่านระบบเดิม

อัลฮาวารี และ มิน (Al-Hawari and Maen, 2004) ได้ศึกษารูปแบบการจัดการความรู้และผลการดำเนินงาน กรณีศึกษา ช่องว่างของความรู้จากทฤษฎีและประสบการณ์ โดยทำการศึกษาข้อมูลระบบการจัดการความรู้ สำหรับผู้บริหารที่ต้องการขยายขนาดระบบฐานข้อมูล ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการช่วยปรับปรุงระบบการจัดการความรู้ ซึ่งการวิจัยนี้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างผลการดำเนินงานองค์การการจัดการความรู้ให้เพียงพอ พบว่า รูปแบบการจัดการความรู้ที่คล้ายคลึงกัน คือ ความสามารถในการใช้ความรู้ การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ และการประยุกต์ใช้ความรู้ทั้ง 3 รูปแบบนี้จะช่วยปิด ช่องว่าง ของ การเรียนรู้ และนอกจากนั้นยังได้ศึกษารูปแบบต่าง ๆ โดยเก็บข้อมูลจาก 338 องค์การโรงงานอุตสาหกรรมทั่ว

ออสเตรเลีย ผลการวิจัยยืนยันว่าองค์การจะสามารถปรับปรุงผลการดำเนินงานได้โดยการจัดการความรู้ ซึ่งมีผลประโยชน์ในการพัฒนาความสมดุลของการจัดการความรู้ และรูปแบบการจัดการความรู้ในเชิงบวก เพื่อสร้างความพอใจเพียงในการนำไปใช้ ซึ่งจะเป็นปัจจัยที่เหมาะสมที่สุดในการสร้างผลการดำเนินงานขององค์การ ช่วยให้มีศักยภาพ สร้างผลผลิต และนำไปสู่วิธีการปฏิบัติที่ดีในการจัดการความรู้ต่อไป

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง การจัดการความรู้ในสถานศึกษา ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการบริหารงานวิชาการ ในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 8 เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) โดยกำหนดให้ผู้ให้ข้อมูลเป็นหน่วยของการวิเคราะห์ (Unit of Analysis) ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา และครูผู้สอนที่ปฏิบัติงานในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 8 จำนวน 3,073 คน จำแนกเป็นผู้บริหารสถานศึกษา สถานศึกษา จำนวน 156 คน และครูผู้สอนจำนวน 2,917 คน

กลุ่มตัวอย่างที่นำมาใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา และครูผู้สอนที่ปฏิบัติงานในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 8 จำนวน 341 คน จำแนกเป็นผู้บริหารสถานศึกษา 55 คน และครูผู้สอนที่ปฏิบัติงานในสถานศึกษา จำนวน 286 คน ที่ได้จากการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ในตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครซี่ซ์และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970, p. 110) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ($\alpha = .05$) และทำการ

สุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยใช้ตำแหน่งเป็นฐานในการสุ่ม

วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยนำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยจากสำนักงานบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึงเสนอต่อผู้อำนวยการสถานศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 8 เพื่อขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามส่งให้สถานศึกษา โดยส่งที่ห้องรับหนังสือของโรงเรียนในสำนักงานพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 8 พร้อมสำเนาหนังสือสำนักงานบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง ที่ขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อทำวิจัย โดยมีหนังสือระบุวันที่ที่ขอรับแบบสอบถามพร้อมแจ้งว่าให้ส่งกลับมายังผู้วิจัยโดยมีที่อยู่แจ้งให้ชัดเจน พร้อมแนบของติดแสตมป์ไปพร้อมกับซองแบบสอบถาม

3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาตรวจให้คะแนน และทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติ

ผู้วิจัยจะดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปตามประเด็นการวิเคราะห์ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลและสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามโดยการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ

2. แบบสอบถามตอนที่ 2 และแบบสอบถามตอนที่ 3 วิเคราะห์ข้อมูลการจัดการความรู้ในสถานศึกษา และประสิทธิภาพการบริหารงานวิชาการในสถานศึกษา โดยวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) มัชฌิมเลขคณิตของคะแนนที่ได้จากการตอบแบบสอบถามไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ตามแนวคิดของเบสท์ (Best, 1986, หน้า 182 อ้างถึงใน ประดับ บุญธรรม, 2551, หน้า 73)

3. วิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ภายในตัวแปร การจัดการความรู้และการจัดการความรู้กับการบริหารงานวิชาการในสถานศึกษาโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

4. การทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบลำดับขั้นตอน (Stepwise-multiple regression analysis)

ผลการวิจัย

การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานวิชาการในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 8 สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. การจัดการความรู้ในสถานศึกษา ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$) เมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ การบ่งชี้ความรู้ ($\bar{X} = 4.09$) การสร้างและแสวงหาความรู้ และการเรียนรู้ ($\bar{X} = 3.98$) เท่ากัน การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ ($\bar{X} = 3.96$) การเข้าถึงความรู้ ($\bar{X} = 3.95$) การประมวลและกลั่นกรองความรู้ ($\bar{X} = 3.90$) และการจัดความรู้ให้เป็นระบบ ($\bar{X} = 3.84$)

2. ประสิทธิภาพการบริหารงานวิชาการในสถานศึกษา ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$) เมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านการพัฒนาหรือดำเนินการเกี่ยวกับการให้ความเห็นสาระหลักสูตรท้องถิ่น ด้านการวางแผนงานวิชาการ ($\bar{X} = 4.17$) ด้านการพัฒนาหลักสูตรของสถานศึกษา ($\bar{X} = 4.12$) ด้านการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ ด้านการพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในและมาตรฐานการศึกษา ($\bar{X} = 4.10$) ด้านการวัดผลประเมินผล และดำเนินการเทียบโอนผลการเรียน ($\bar{X} = 4.08$) ด้านการจัดการเรียนการสอนในสถานศึกษา ($\bar{X} = 4.07$) ด้านการพัฒนา และใช้สื่อเทคโนโลยีทางการศึกษา ($\bar{X} = 4.06$) ด้านการวิจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาในสถานศึกษา ด้านการแนะแนว

ด้านการคัดเลือกหนังสือแบบเรียนเพื่อใช้ในสถานศึกษา ($\bar{X} = 4.05$) ด้านการนิเทศการศึกษา ด้านการจัดทำระเบียบและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับงานด้านวิชาการของสถานศึกษา ($\bar{X} = 4.03$) ด้านการพัฒนาและส่งเสริมให้มีแหล่งเรียนรู้ และด้านการส่งเสริมชุมชนให้มีความเข้มแข็งทางวิชาการ ($\bar{X} = 4.01$)

3. อิทธิพลของตัวแปรปัจจัยการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานวิชาการในสถานศึกษา ในภาพรวม (Y_{10}) ที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสมัครตามลำดับขั้นตอน คือ การเรียนรู้ (X_7) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (X_6) การประมวลและกลั่นกรองความรู้ (X_4) การบ่งชี้ความรู้ (X_1) และการเข้าถึงความรู้ (X_5) ร่วมกันทำนายประสิทธิผลการบริหารงานวิชาการในสถานศึกษา โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การทำนาย (R^2) เท่ากับ 0.476, 0.544, 0.577, 0.599 และ 0.605 ตามลำดับ ซึ่งด้านการเข้าถึงความรู้ (X_5) ส่งผลสูงสุด สามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

$$Z_{Y_{total}} = 0.281(X_7) + 0.180(X_6) + 0.190(X_4) + 0.170(X_1) + 0.123(X_5)$$

อภิปรายผล

1. จากผลการวิจัยที่พบว่าการจัดการความรู้ในสถานศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้านนั้น ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะผู้บริหารสถานศึกษา รองผู้บริหารสถานศึกษาและครูให้ความสำคัญต่อการจัดการความรู้ในสถานศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษาหรือรองผู้บริหารสถานศึกษาสนับสนุนให้บุคลากรได้รับโอกาสการพัฒนาตนเอง โดยการเข้าร่วมเรียนรู้ในกิจกรรมต่าง ๆ การอบรม การประชุม สัมมนาทั้งภายในและภายนอกสถานศึกษา มีการส่งเสริมให้ครูแสวงหาความรู้จากผู้เชี่ยวชาญ อาจารย์ บุคคลอื่น ๆ ทั้งจากหน่วยงานภายใน และภายนอก ตลอดจนเอกสาร วารสาร และ Internet ซึ่งครูได้

เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาตนเอง สอดคล้องกับ วิจารณ์ พานิช (2547, หน้า 1–7) ที่กล่าวว่า การจัดการความรู้เป็นทักษะ (Skill) ไม่ใช่ความรู้เชิงทฤษฎี หรือกล่าวให้ชัดเจนขึ้น การจัดการความรู้มีส่วนที่เป็นทักษะสืบส่วน และส่วนที่เป็นทฤษฎีเพียงส่วนเดียว ต้องลงมือทำจึงจะเป็น และเกิดความรู้ ความเข้าใจ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมจิตร สุวรักษ์ (2554, บทคัดย่อ) การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักส่งเสริมวิชาการ และงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลในเขตภาคกลาง พบว่า การจัดการความรู้ในสำนักส่งเสริมวิชาการ และงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลในเขตภาคกลาง ในภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก

2. จากผลการวิจัยที่พบว่าประสิทธิผลการบริหารงานวิชาการในสถานศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทุกด้านนั้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้บริหารสถานศึกษารองผู้บริหารสถานศึกษาและครู เห็นความสำคัญของงานวิชาการว่าเป็นงานหลักของการบริหารสถานศึกษา ไม่ว่าจะเป็นสถานศึกษาจะเป็นประเภทใด มาตรฐานและคุณภาพของสถานศึกษาจะพิจารณาได้จากผลงานด้านวิชาการ เนื่องจากงานวิชาการเกี่ยวข้องกับหลักสูตรการจัดโปรแกรมการศึกษา และการจัดการเรียนการสอน ซึ่งเป็นหัวใจของสถานศึกษาซึ่งอาจจะเกี่ยวข้องทางตรงหรือทางอ้อมก็อยู่ที่ลักษณะของงานนั้น เพื่อส่งเสริมให้ผู้เรียนบรรลุจุดหมายของการศึกษาที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับ บุญทิพย์ สุริยวงศ์ (2544, หน้า 65) การบริหารงานวิชาการเป็นงานหลักของสถานศึกษา มีความสำคัญอย่างยิ่งยวดต่อการจัดการศึกษาให้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ มาตรฐานคุณภาพการศึกษาจะปรากฏเด่นชัดเมื่อการบริหารงานวิชาการประสบผลสำเร็จ การบริหารงานวิชาการจึงนับว่ามีบทบาทสูงสุดต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวของการบริหารสถานศึกษา

ให้ได้คุณภาพงานวิชาการเป็นภารกิจหลักของสถานศึกษาที่พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 มุ่งให้กระจายอำนาจในการบริหารจัดการไปให้สถานศึกษาให้มากที่สุด ด้วยเจตนารมณ์ที่จะให้สถานศึกษาดำเนินการได้โดยอิสระ คล่องตัว รวดเร็ว สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน สถานศึกษา ชุมชนท้องถิ่น และการมีส่วนร่วมจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย ซึ่งจะเป็นปัจจัยสำคัญทำให้สถานศึกษามีความเข้มแข็งในการบริหาร และการจัดการสามารถพัฒนาหลักสูตรและกระบวนการเรียนรู้ ตลอดจนการวัดผลประเมินผล รวมทั้งการจัดปัจจัยเกื้อหนุนการพัฒนาคุณภาพผู้เรียน ชุมชน และท้องถิ่น ได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อาภาพร แสงประสิทธิ์ (2559, บทคัดย่อ) พฤติกรรมผู้นำของผู้บริหารและการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 พบว่า ประสิทธิผลการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤติกา พูลสุวรรณ (2559, บทคัดย่อ) การจัดการความรู้ของผู้บริหารสถานศึกษากับการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 9 พบว่า การบริหารงานด้านวิชาการของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 9 โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

3. จากผลการวิจัยที่พบว่าการจัดการความรู้ในสถานศึกษาด้านการเรียนรู้ (X_7) ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (X_6) ด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้ (X_4) ด้านการแบ่งปันความรู้ (X_1) และด้านการเข้าถึงความรู้ (X_5) ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานวิชาการในสถานศึกษานั้น ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะสถานศึกษาตระหนักถึงความสำคัญ และ เป้าหมายของการจัดการความรู้ ว่าเป็น

กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดวิสัยทัศน์ เป้าหมายกลยุทธ์ และพันธกิจของสถานศึกษา การส่งเสริม สนับสนุน การเรียนรู้ การแบ่งปันความรู้ แลกเปลี่ยนความรู้ การประมวลและกลั่นกรองความรู้ ด้านการบ่งชี้ความรู้ และด้านการเข้าถึงความรู้ ซึ่งสถานศึกษามีการบริหารจัดการลักษณะของการบูรณาการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ตามที่คาดหวัง และเพื่อเพิ่มคุณภาพ การจัดการศึกษาของสถานศึกษาให้ได้มาตรฐานและดียิ่งขึ้น สอดคล้องกับ ซัลลิส และ โจนส์(Sallis & Jones, 2002, pp. 126-129) ได้ศึกษาองค์ประกอบที่สำคัญในการจัดการความรู้ขององค์กร พบว่า องค์ประกอบด้านวิสัยทัศน์ พันธกิจ และกลยุทธ์ องค์ประกอบด้านวัฒนธรรมองค์การ องค์ประกอบด้านองค์การแห่งการเรียนรู้ องค์ประกอบด้านภาวะผู้นำ และการจัดการองค์ประกอบด้านทีมงาน และทีมการเรียนรู้ องค์ประกอบด้านกระบวนการในการแบ่งปันความรู้การสร้างสรรคความรู้ และความชำนาญเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ส่งเสริมให้การจัดการความรู้ในองค์การประสบผลสำเร็จ โดย องค์ประกอบด้านวิสัยทัศน์ภาวะผู้นำของผู้บริหาร เป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดสำหรับการกำหนดความรู้ที่สำคัญไว้ในองค์การ สอดคล้องกับงานวิจัยของ กิตติภา หิมพานต์ (2554, บทคัดย่อ) การจัดการความรู้ที่ส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 4 พบว่า การจัดการความรู้ที่ส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 4 ในภาพรวมและรายด้านทุกด้านมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1. ผู้บริหารสถานศึกษาและครูควรให้ความสำคัญกับการนำเอากระบวนการจัดการความรู้ไปใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานวิชาการในสถานศึกษาโดยเฉพาะการประมวลผล และการกลั่นกรอง ความรู้ตลอดจนการจัดเก็บองค์ความรู้ให้เป็นระบบ ทั้งนี้เพราะจากผลการวิจัยนี้พบว่า การจัดการความรู้ในสถานศึกษาด้านการประมวลผล และการกลั่นกรองความรู้ และการจัดเก็บองค์ความรู้ให้เป็นระบบมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่น ๆ

2. ผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนควรให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาโดยเฉพาะด้านการพัฒนาและส่งเสริมให้มีแหล่งเรียนรู้และด้านการส่งเสริมชุมชนให้มีความเข้มแข็งทางวิชาการ ทั้งนี้เพราะผลการวิจัยนี้พบว่าประสิทธิภาพการบริหารงานวิชาการในสถานศึกษาด้านการพัฒนา และส่งเสริมให้มีแหล่งเรียนรู้และด้านการส่งเสริมชุมชนให้มีความเข้มแข็งทางวิชาการ สถานศึกษามีการดำเนินงานน้อยกว่างานด้านอื่นในการบริหารงานวิชาการ

3. ผู้บริหารสถานศึกษาควรให้ความสำคัญกับประสิทธิผลการบริหารงานวิชาในสถานศึกษาโดยมุ่งเน้นการจัดการความรู้ในสถานศึกษาด้านการเรียนรู้ การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ การประมวลและกลั่นกรองความรู้ การบ่งชี้ความรู้ และการเข้าถึงความรู้ ทั้งนี้เพราะผลการวิจัยนี้พบว่าตัวแปรดังกล่าวส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานวิชาการในสถานศึกษา

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาการจัดการความรู้ของผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการสถานศึกษาในงานด้านต่าง ๆ

2. ควรมีการวิจัยปัจจัยเชิงสาเหตุของประสิทธิผล
การจัดการความรู้ในสถานศึกษา

3. ควรมีการวิจัยรูปแบบที่เหมาะสมในการนำ
การจัดการความรู้ไปใช้สร้างเสริมคุณภาพการบริหาร
จัดการศึกษาในสถานศึกษา

เอกสารอ้างอิง

กระทรวงศึกษาธิการ. (2546). *พระราชบัญญัติ
การศึกษาแห่งชาติพุทธศักราช 2542 แก้ไข
เพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พุทธศักราช 2545*.
กรุงเทพฯ: คุรุสภา.

กระทรวงศึกษาธิการ. (2548). *พระราชบัญญัติ
สถาบันการพลศึกษา พ.ศ. 2548*. กรุงเทพฯ:
คุรุสภา.

กระทรวงศึกษาธิการ. (2556). *คู่มือการบริหาร
โรงเรียนในโครงการพัฒนาการบริหารรูปแบบ
นิติบุคคล*. กรุงเทพฯ: ชุมนุมสหกรณ์
การเกษตรแห่งประเทศไทย.

กฤติกา พูลสุวรรณ. (2559). *การจัดการความรู้ของ
ผู้บริหารสถานศึกษากับการบริหารงานวิชาการ
ของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่
การศึกษามัธยมศึกษาเขต 9*. วิทยานิพนธ์
ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร
การศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร.

กันตา พรานป่า. (2556). *การพัฒนาการบริหาร
งานวิชาการ โดยใช้กระบวนการจัดการความรู้
โรงเรียนกาฬสินธุ์พิทยาสรรพ์ สังกัดสำนักงาน
เขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษา เขต 24*.
วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
การบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

กิตติภา หิมพานต์. (2554). *การจัดการความรู้ที่
ส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ในสถานศึกษา
ชั้นพื้นฐานระดับมัธยมศึกษา สังกัด
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา
เขต 4*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการการศึกษา มหาวิทยาลัย
ธุรกิจบัณฑิต.

ชุตินัน อินทภิรมย์. (2550). *กระบวนการจัดการ
ความรู้ในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน จังหวัดปทุมธานี*.
วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
การบริหารการศึกษามหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย.
ชุมศักดิ์ อินทร์รัช. (2549). *การบริหารวิชาการ
(พิมพ์ครั้งที่ 4)*. ปัตตานี: ฝ่ายเทคโนโลยีทาง
การศึกษาสำนักงานวิทยบริการมหาวิทยาลัย
สงขลานครินทร์วิทยาลัยเขตปัตตานี.

บุญดี บุญญากิจ และคณะ. (2549). *การจัดการความรู้
จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.

บุญทิพย์ สุริยางค์. (2544). *ความสัมพันธ์ระหว่าง
การบริหารงานวิชาการกับมาตรฐานระบบ
คุณภาพ ISO 9002 ของโรงเรียนมัธยมศึกษา
กรมสามัญศึกษา*. วารสารวิชาการ. 4(3). 64-69.
ประดับ บุญธรรม. (2551). *ระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนเพื่อพัฒนาผู้เรียนของโรงเรียนที่มีการปฏิบัติที่ดี : พุทธนิศึกษา /ประดับ บุญธรรม*.
กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ประเวศ วะสี. (2550). *การจัดการความรู้ กระบวนการ
ปลดปล่อยมนุษย์สู่ศักยภาพ เสรีภาพและ
ความสุข*. กรุงเทพฯ: กรีน-ปัญญาญาณ.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2543). *การบริหารงาน
วิชาการ*. กรุงเทพฯ: บริษัทพิมพ์ดีจำกัด.

- ภูวนาท มุลเขียน. (2553). *การพัฒนากระบวนการจัดการความรู้เพื่อการบริหารสถานศึกษา ขั้นพื้นฐาน*. วิทยานิพนธ์การศึกษาคุณวุฒิบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- วิจารณ์ พานิช. (2547). *การจัดการความรู้เพื่อคุณภาพที่สมดุล*. กรุงเทพฯ: สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม (สคส.) สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.).
- สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. (2549). *การจัดการความรู้จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: สำนักงาน ก.พ.ร. และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- สมจิตร สุวรัช. (2554). *การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลในเขตภาคกลาง*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. (2548 ข). *คู่มือการจัดทำแผนการจัดการความรู้*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี. (2546). *พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546*. กรุงเทพฯ: ราชกิจจานุเบกษา.
- อาภาพร แสงประสิทธิ์. (2559). *พฤติกรรมผู้นำของผู้บริหารและการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต 1*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตร มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.
- Al-Hawari and Maen. (2004). *Knowledge management styles and performoance: knowledge space model from both theoretical and empirical perspectives*. Thesis Ph.D. The University Wollongong.
- Ambrus, Megan E. (2004). *An integrative framework for an enterprise – wide information and knowledge management system*, (online). accessed 20 July 2018 Available from <http://proquest.umi.com>
- Ana Flávia Fonseca. (2003). *The Effect of an Integrated Knowledge Management Architecture on Organizational Performance and Impact: The Case of the World Bank*, (3nd e.d.). University of Maryland (College Park, Md.). College of Information Studies.
- Cameron, K. S. & Quinn, R. E. (1999). *Diagnosing and Changing Organizational Culture*. New York: Addison Wesley Publishing.
- Chin-loy. (2003). *C.Assessing the Influence of Organizational Culture on Knowledge Management* (online). accessed 20 July 2018 Available from <http://proquest.umi.com.pqwed>.

- Coukos-Semmel, Eleni Dainne. (2002). Knowledge Management : Porgress and Surategies used in Unied States Research Universities. *Dissertation Abstracts International*. 63(02), 516-A.
- Keyser, R. L. (2004). *Assessing the relationship between knowledge management and plant performance at the tennessee valley authority* (Order No. 3121308). Available from ProQuest Dissertations & Theses Global. (305113033). Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/305113033?accountid=28710>
- Krejcie, R.V. & Morgan, D.W. (1970, Autumn). "Determining Sample Size for Research Activities". *Educational and Psychological Measurement*. 30(3), 607-610
- Sallis, E., & Jones, G. (2002). *Knowledge management in Education*. London: Kogan Page.
- Sidor, C.A.; Hopson, J.A.; Keyser, A.W. (2004). " A new burnetiamorph therapsid from the Teekloof Formation, Permian, of South Africa". *Journal of Vertebrate Paleontology*. 24(4), 938–950. doi:10.1671/0272-4634(2004)024[0938: ANBTFT]2.0.CO;2.
- Stankosky, M. and Baldanza, C. (2001). *A Systems Approach to Engineering a KM System*, Unpublished Manuscript.

การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรในสถานศึกษาตามความคิดเห็น ของผู้บริหารและครูผู้สอนในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

มัธยมศึกษาเขต 8

รัตนารณ์ รัชต์ว¹, นิมิตร มั่งมีทรัพย์²

^{1,2}การบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง,

Email: Rattanaporn.ed25@gmail.com¹, Nimitrm@gmail.com²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรในสถานศึกษาตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครูผู้สอนในสถานศึกษา 2) เปรียบเทียบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรในสถานศึกษาตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครูผู้สอนในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 8 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้บริหารสถานศึกษา และครูผู้สอนที่ปฏิบัติงานในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 8 จำนวน 454 คน เป็นผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 113 คน และครูผู้สอนที่ปฏิบัติงานในสถานศึกษา จำนวน 341 คน ที่ได้จากการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางของเครืชีและมอร์แกน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และทำการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ ใช้ตำแหน่งหน้าที่เป็นฐาน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามชนิดประมาณค่า 5 ระดับ มีความเชื่อมั่นเท่ากับ .92 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และตรวจสอบค่าความแตกต่างด้วยการทดสอบค่าที

ผลการวิจัยพบว่า

1. การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรในสถานศึกษา ตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครูผู้สอนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ การมุ่งเน้นความสำคัญของลูกค้า การทำงานเป็นทีม การให้ความสำคัญกับทรัพยากรบุคคล การบริหารงานอย่างเป็นระบบ การเก็บข้อมูลและการใช้วิธีการทางวิทยาศาสตร์เพื่อการวิเคราะห์ปัญหา การค้นหาสาเหตุของปัญหา และการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง
2. ผู้บริหารและครูผู้สอนมีความคิดเห็นต่อการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรในสถานศึกษาทั้งในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ : การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร, ความคิดเห็นของผู้บริหารและครู

Total Quality Management in Schools Based on Opinions of Administrators and Teachers in Secondary Education Service Area Office 8

Rattanaorn Ruktua¹, Nimitr Mungmeesup²

^{1,2}Educational Administration under the Muban Chom Bueng Rajabhat University,

Email : Rattanaorn.ed25@gmail.com¹, Nimitrm@gmail.com²

Abstract

The purposes of this research are: 1) to study total quality management in schools based on the opinions of administrators and teachers, and 2) to compare the opinions of administrators and teachers about total quality management in schools under the secondary education service office area 8. 454 samples including 113 school administrators and 341 teachers are selected by stratified random sampling based on sample size table of Krejcie & Morgan. The instrument is a 5-rating scale questionnaire approved by expert with reliability or trial at .92. The statistics used for data analysis include percentage, mean, standard deviation and t – test. independent sample.

The research results are as follows:

1. The overall level of total quality management in schools based on the opinions of administrators and teachers is in high level. In terms of item analysis, the aspect with highest mean scores include the attention on customer care followed by teamwork, human resource, systematic administration, data collection and the application of scientific methods for problem analysis and investigation including continual job improvement, respectively.

2. The result of comparing the opinions of administrators and teachers about total quality management in schools in terms of the overall and item analysis discloses statistically significant different at .01.

Keywords : The Total Quality Management, Opinions of Administrators and Teachers

บทนำ

การเรียนรู้เป็นกระบวนการพัฒนาคนและสังคมทั้งนี้เพราะ การเรียนรู้เป็นผลจากปัจจัยเกื้อหนุนให้บุคคลเกิดเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต (พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2553, หน้า 2) การจัดการศึกษาเป็นระบบการจัดการเรียนรู้ให้มีคุณภาพที่อาศัยกลไกสำคัญคือ สถานศึกษาที่เป็นหน่วยงานหลักในการบริหารจัดการศึกษาในระดับพื้นที่ในการพัฒนาคนและชุมชนในเชิงหลักการ ผู้บริหารสถานศึกษาเป็นบุคลากรหลักในการบริหารจัดการศึกษา โดยทำหน้าที่ควบคุมการดำเนินงานทุกระบบในสถานศึกษาให้ดำเนินไปอย่างมีคุณภาพมาตรฐานตามที่มีการกำหนดไว้เป็นบรรทัดฐาน สร้างการยอมรับดังนั้นสถานศึกษาจึงจำเป็นต้องจัดให้มีการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ เพื่อประกันความสำเร็จในการบริหารจัดการศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งการจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องว่า ผู้เรียนทุกคนจะได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพจากสถานศึกษา เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถและคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามมาตรฐานการศึกษาและตัวบ่งชี้ เพื่อการประเมินคุณภาพภายนอกระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานรอบที่สอง (พ.ศ. 2549 - 2553) ที่กำหนดในหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐานพุทธศักราช 2544 ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารการศึกษา ซึ่งเป็นกระบวนการพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่องเพราะการประกันคุณภาพเป็นกลไกสำคัญประการหนึ่งที่สามารถขับเคลื่อนการพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้ดำเนินไปอย่างต่อเนื่องปฏิบัติงานได้อย่างเป็นระบบ มีคุณภาพตามมาตรฐาน (สำนักทดสอบทางการศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2554, หน้า 2)

การประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาทำให้เกิดการตื่นตัวด้านการดำเนินงานคุณภาพ ผู้บริหารสถานศึกษาต่างให้ความสำคัญในการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management : TQM) ซึ่งเป็นหลักการบริหารที่มีความหมายบูรณาการเข้ากับทุกส่วนขององค์กร เพื่อแก้ปัญหาสร้างคุณค่าเพิ่มการควบคุมต้นทุน การปรับโครงสร้างองค์การและมีคุณสมบัติต่อองค์กรอย่างมหาศาล การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management : TQM) เป็นทางเลือกและแนวทางในการปฏิบัติเพื่อช่วยให้ธุรกิจได้เปรียบในการแข่งขันและก้าวไปข้างหน้า อีกทั้งการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management : TQM) เป็นการจัดระบบและวินัยในการทำงานเพื่อป้องกันความผิดพลาดเสียหายและมุ่งสร้างคุณค่าในกระบวนการทำงานทุก ๆ ขั้นตอน โดยที่ทุกคนในองค์กรต้องมีส่วนร่วม ซึ่งจะทำให้เป็นปัจจัยสำคัญในการก้าวไปสู่ความเป็นเลิศในด้านการบริหารองค์กร

การวิจัยนี้ ได้นำหลักการการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรของ บาวด์ ดีอบบินส์ และโฟว์เลอร์ (Bounds, Dobbins and Fowler, 1995) มีหลักการและองค์ประกอบในการดำเนินงานอยู่ 7 หลักการคือ 1) การมุ่งเน้นความสำคัญของลูกค้า 2) การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง 3) การบริหาร งานอย่างเป็นระบบ 4) การค้นหาสาเหตุของปัญหา 5) การเก็บข้อมูลและการใช้วิธีการทางวิทยาศาสตร์เพื่อการวิเคราะห์ปัญหา 6) การให้ความสำคัญกับทรัพยากรบุคคล 7) การทำงานเป็นทีมมาใช้ในการทำงานเป็นวิถีทางการบริหารจัดการที่มีคุณภาพเพื่อพัฒนาองค์กรในทุก ๆ ด้าน ทุก ๆ กิจกรรม และทุกคนในองค์กรต้องมีส่วนร่วมรับผิดชอบและปรับปรุงคุณภาพองค์กรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และสามารถนำพาองค์กรไปสู่ความเป็นเลิศ มีคุณภาพและยั่งยืนต่อไป

เนื่องจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษาเขต 8 เป็นหน่วยงานขนาดใหญ่ซึ่งประกอบด้วยท้องที่จังหวัดราชบุรี และกาญจนบุรี มีสถานศึกษามัธยมศึกษา ทั้งหมด 55 สถานศึกษา โดยเป็นสถานศึกษาในจังหวัดราชบุรี จำนวน 26 สถานศึกษา และสถานศึกษาในจังหวัดกาญจนบุรี 29 สถานศึกษา (กลุ่มนโยบายและแผน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 8) แต่ละสถานศึกษาอยู่ในพื้นที่ที่แตกต่างกัน ทำให้การจัดการด้านคุณภาพของสถานศึกษาอาจจะไม่ทั่วถึง ซึ่งสังเกตได้จากผลการสอบ O-Net ในแต่ละปีของแต่ละโรงเรียนของเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 8 ที่มีผลแตกต่างกันค่อนข้างมาก ดังนั้นถ้าได้ใช้ระบบการทำงานแบบการบริหารทั้งทั้งองค์กร (Total Quality Management : TQM) มาดำเนินกิจกรรมของสถานศึกษา จะทำให้ได้แนวทางในการปฏิบัติไปในทางเดียวกัน เพราะเป้าหมายการปฏิรูปการศึกษาในทศวรรษที่สอง (พ.ศ. 2552 – 2561) มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา การเพิ่มโอกาสทางการศึกษาและการเรียนรู้ และการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน ทั้งนี้ เพื่อให้คนไทยได้เรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างมีคุณภาพ (สำนักทดสอบทางการศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ, 2554)

การนำระบบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management : TQM) มาใช้เป็นแนวทางพัฒนาคนและคุณภาพการบริหารจัดการศึกษาในสถานศึกษาจำเป็นต้องเริ่มต้นจากการทำความเข้าใจกับความคิดและความเข้าใจของบุคคลที่เกี่ยวข้องคือ ผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนว่ามีความคิดเห็นสอดคล้องหรือแตกต่างกันอย่างไรเสียก่อน ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 8 ข้อมูลที่ได้จะเป็น

ประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาในสถานศึกษาต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรในสถานศึกษา ตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษา และครูผู้สอนในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 8
2. เพื่อเปรียบเทียบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรในสถานศึกษาตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 8

ทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยเรื่อง การเปรียบเทียบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรในสถานศึกษาตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 8 ผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้า รายงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งภายในสังคมไทยและต่างประเทศ ดังนี้

เฟเกินบาม (Feigenbaum, Arman V, 1987 อ้างถึงใน อนันต์ เทียวต้อย, 2551, หน้า 30) ได้ให้ความหมายของการบริหารทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management : TQM) ว่าเป็นระบบอันทรงประสิทธิภาพที่รวบรวมความพยายามของกลุ่มต่าง ๆ ในองค์กรเพื่อพัฒนาคุณภาพ อนุรักษ์คุณภาพ และปรับปรุงคุณภาพ เพื่อทำให้เกิดการประหยัดมากที่สุดในการผลิตและการบริการ โดยยังคงรักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าได้อย่างครบถ้วน

จอห์น เอส โอ๊กแลนด์ (John S. Oakland, 1993 อ้างถึงใน เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ, 2554, หน้า 13) ได้นิยามความหมายของการบริหารทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management : TQM) ว่าเป็นแนวทางเพื่อปรับปรุงความสามารถในการแข่งขัน ประสิทธิภาพและความยืดหยุ่นขององค์กรทั้งหมด

เป็นวิธีการสำคัญในการวางแผนจัดการองค์กร
ทำความเข้าใจกิจกรรมแต่ละอย่าง และขึ้นอยู่กับ
แต่ละคนในแต่ละระดับ สำหรับการทำให้องค์กรมี
ประสิทธิภาพอย่างแท้จริงนั้น แต่ละส่วนขององค์กร
ต้องทำงานด้วยการอย่างเหมาะสม มุ่งไปสู่จุดหมาย
เดียวกัน รู้ว่าแต่ละคนแต่ละกิจกรรมมีผลกระทบ
ซึ่งกันและกัน ขจัดภาระต่าง ๆ ที่สิ้นเปลือง
โดยนำทุกคนมาสู่กระบวนการปรับปรุงคุณภาพ
เพื่อจะได้บรรลุผลในเวลาที่น่าพอใจ วิธีและเทคนิค
ที่ใช้สามารถนำไปใช้ได้ทั่วไป ไม่ว่าจะองค์กรใด
ต้องสร้างพื้นฐานอย่างรวดเร็ว โดยให้กลายเป็น
วิถีชีวิตสำหรับองค์กร

บาวด์ ด็อบบินส์ และโฟว์เลอร์ (Bounds, Dobbins
and Fowler, 1995 p. 21) ได้ให้ความหมายของ
การบริหารทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management :
TQM) ไว้ 3 ประการคือ 1) Total หมายถึง ทุกคน
ในองค์กร 2) Quality บ่งบอกถึงวัตถุประสงค์ของ
องค์กรในการจัดหาสินค้าและบริการที่ตรงกับ
ความต้องการของลูกค้า และ 3) Management
คือการกระทำที่ผลักดันให้ทุกคนผลิตสินค้าและ
บริการที่มีคุณภาพ

Duncan, William L. (1995, p. 10) กล่าวว่า
การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality
Management : TQM) เป็นระบบที่ทำให้เกิด
การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องของกระบวนการเพิ่ม
มูลค่าทุกระบวนที่ดำเนินอยู่ในองค์กร ลูกค้าจะ
เป็นผู้ตัดสินบนพื้นฐานแห่งความพึงพอใจของ
พวกเขาว่ามูลค่าเพิ่มนั้นมีจริงหรือไม่ ความมี
ส่วนร่วมของสมาชิกทุกคนในองค์กรในการปรับปรุง
ผลิตภัณฑ์ กระบวนการ การบริการ และวัฒนธรรม
องค์กร เป็นสิ่งที่ขาดเสียมิได้ใน Total Quality
Management : TQM วิธีการทั้งหลายที่ใช้ใน Total
Quality Management : TQM ได้รับการพัฒนา
โดยผู้นำด้านการบริหารคุณภาพรุ่นแรก ๆ อาทิ
เดมมิง, โฟเกนบาม, อิชิคาวะ และ จูรัน

โรเบิร์ต คริตเนอร์ (Robert Kreiter, 1995,
p. 110) ให้ความหมายของการบริหารคุณภาพทั่ว
ทั้งองค์กร (Total Quality Management : TQM)
ว่าเป็นการสร้างวัฒนธรรมองค์กร (Organizational
Culture) ที่ยึดมั่นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องใน
ด้านทักษะ ทีมงาน กระบวนการคุณภาพของ
สินค้าและบริการ ตลอดจนความพึงพอใจของ
ลูกค้า

คาโอรุ อิชิคาวา (Kaoru Ishikawa, 2000
อ้างถึงใน เรื่องวิทยุ เกษสุวรรณ, 2554, หน้า 15)
ได้ให้นิยามของการบริหารทั่วทั้งองค์กร (Total
Quality Management : TQM) ว่าการจัดการ
คุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management
: TQM) มีพื้นฐานอยู่ที่หลักการปรับปรุงสินค้าและ
การบริการอย่างต่อเนื่อง โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะทำให้
ลูกค้าได้รับความพึงพอใจอยู่ตลอด โดยสนใจเรื่อง
คุณภาพ ค่าใช้จ่าย การส่งมอบสินค้าและการบริการ

อนันต์ เดียวต้อย (2551, หน้า 49) สรุปหลัก
การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality
Management : TQM) ไว้ว่าเป็นแนวคิดการบริหาร
คุณภาพที่เน้นการแก้ปัญหาที่สาเหตุ มุ่งให้ทุกคน
ในองค์กรทำตามหน้าที่ตามความรับผิดชอบ
โดยการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง
ให้อาศัยเครื่องมือการบริหารระบบคุณภาพ
เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและต้องมี
วิสัยทัศน์องค์กรอย่างชัดเจน

วีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล (2543, หน้า 59)
ได้ให้ความหมายของการบริหารคุณภาพทั่วทั้ง
องค์กร (Total Quality Management : TQM) ว่าคือ
ปรัชญาแห่งชีวิตขององค์กรธุรกิจ เป็นระบบ
บริหารที่พนักงานทุกระดับตั้งแต่ระดับสูงสุดถึง
ระดับล่างสุดในทุกฝ่าย ทุกแผนก ในทุกขั้นตอน
การผลิต ดำเนินกิจกรรมรวมกลุ่มปรับปรุง
คุณภาพของสินค้าและบริการอย่างต่อเนื่อง โดย
ใช้วิธีคิดและวิธีการอย่างเป็นระบบ แบบ PDCA

มาตรฐานสากล ISO 8402 : 1994 (วิฑูรย์ สิมะโชติ, 2544, หน้า 135 อ้างถึงใน ระพีพันธุ์ นนทะแสน, 2558, หน้า 8) ได้ให้คำจำกัดความว่า Total Quality Management : TQM คือ แนวทางในการบริหารของที่มุ่งเน้นเรื่องคุณภาพ โดยสมาชิกทุกคนขององค์กรมีส่วนร่วมและมุ่งหมายผลกำไรในระยะยาวด้วยการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า รวมทั้งการสร้างผลประโยชน์แก่มูลนิธิสมาชิกขององค์กรและแก่สังคมด้วย

ณัฐพันธ์ เจริญนันท และคณะ (2545) ได้กล่าวว่า การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management : TQM) หมายถึง วัฒนธรรมองค์กรที่สมาชิกทุกคนต่างให้ความสำคัญ และมีส่วนร่วมในการพัฒนาการดำเนินงานขององค์กรอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งที่ตอบสนองความต้องการและสร้างความพอใจให้แก่ลูกค้า

ศิริพงษ์ ลดาวัลย์ ณ ออยุธยา (2550, หน้า 174) กล่าวว่า การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management : TQM) เป็นระบบการบริหารที่สามารถก่อให้เกิดคุณภาพในการดำเนินงานได้ทั่วทุกด้านในการดำเนินทั้งองค์กร โดยมีหลักการสำคัญ คือ มุ่งสร้างคุณภาพก่อน นั่นคือการพยายามทุกวิถีทางที่จะส่งมอบสินค้าหรือบริการที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้ามากที่สุด เน้นการมีส่วนร่วมของพนักงานทุกคนทุกระดับในรูปแบบที่แสดงถึงความสามารถทางทักษะและเทคโนโลยีในการทำงาน ให้ความสำคัญกับกระบวนการและการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ระพีพันธุ์ นนทะแสน (2558, หน้า 8) ได้ให้ความหมายของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management : TQM) ว่า หมายถึง การบริหารที่มีคุณภาพ มีความสัมพันธ์กับการทำงานที่เป็นวัฒนธรรมขององค์กร เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรที่ทุกหน่วยงานในองค์กร สมาชิกทุกคนต่างให้ความสำคัญ มีส่วนร่วมในการปรับปรุงคุณภาพและการบริหาร เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

และเป็นระบบ โดยคำนึงถึงคุณภาพงานความสามารถในการปฏิบัติงานการพัฒนาคุณภาพการบริการและตอบสนองความต้องการของลูกค้าและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ

จากการศึกษาความหมายข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management : TQM) เป็นระบบการบริหารที่มีกระบวนการที่มุ่งตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสำคัญ โดยต้องได้รับความร่วมมือจากทุกคนทุกฝ่ายทุกระดับชั้นในองค์กร เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างเป็นระบบและมุ่งสร้างคุณภาพของสินค้าและบริการ

ระพีพันธุ์ นนทะแสน (2558, บทคัดย่อ) ผลการศึกษาพบว่า การบริหารศูนย์วิทยบริการศาลยุติธรรมด้วยหลักการบริหารคุณภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก สูงสุดด้านการมุ่งเน้นความสำคัญของลูกค้า (ผู้ให้บริการ) รองลงมา ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง ด้านการบริหารงานอย่างเป็นระบบ และมีความคิดเห็นระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการเก็บข้อมูลและใช้วิธีการทางวิทยาศาสตร์เพื่อวิเคราะห์ ปัญหา ด้านการให้ความสำคัญกับทรัพยากรบุคคล และด้านการค้นหาสาเหตุของปัญหา ตามลำดับ ประสิทธิภาพการบริหารศูนย์วิทยบริการศาลยุติธรรมในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลมีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารศูนย์วิทยบริการศาลยุติธรรม แตกต่างกัน และแนวทาง การพัฒนา การบริหารศูนย์วิทยบริการศาลยุติธรรมด้วยหลักการบริหารคุณภาพโดยรวม ควรมุ่งเน้น ความสำคัญของลูกค้า (ผู้ให้บริการ) ให้ความสำคัญกับทรัพยากรบุคคล การทำงานเป็นทีมส่งเสริมให้ พนักงานเกิดการเรียนรู้สามารถพัฒนาคุณภาพการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพให้ความสำคัญกับการศึกษาเพื่อพัฒนาการให้บริการให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มีการจัด ฝึกอบรม การสอนงาน ในหน่วยงานส่งเสริมการเจริญเติบโต

ของเจ้าหน้าที่ และกระจายอำนาจการบริหารเพื่อ
ง่ายต่อการตัดสินใจ

วิชญพงษ์ ทองพวง (2556, บทคัดย่อ) จาก
การวิจัยเรื่อง องค์ประกอบการบริหารคุณภาพ
ทั่วทั้งองค์กรของมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย
ผลการวิจัย พบว่า 1) ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบ
เชิงสำรวจ พบว่า องค์ประกอบการบริหารคุณภาพ
ทั่วทั้งองค์กรของมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย
ประกอบด้วย 8 ด้าน ได้แก่ 1.1 การนำองค์การของ
ผู้บริหาร 1.2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์ 1.3 การให้
ความสำคัญกับผู้บริหาร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
1.4 การบริหารทรัพยากรมนุษย์ 1.5 การจัดการ
เทคโนโลยี นวัตกรรม และองค์ความรู้ 1.6 การจัดการ
ระบบและกระบวนการ 1.7 การประเมินผลการดำเนินงาน
และ 1.8 การปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง
2) ผลการตรวจสอบความสอดคล้องของโครงสร้าง
เชิงองค์ประกอบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร
ของมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทยกับข้อมูล
เชิงประจักษ์ พบว่า ค่าวัดระดับความกลมกลืน
คือ Chi-square (X^2) = 593.060, df = 678, X^2/df
(CMIN/DF) = .875, RMR = .018, RMSEA =
.000, GFI = .902, AGFI = .837, TLI=1.00 และ
CFI = 1.00 แสดงว่าโมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบ
การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรของมหาวิทยาลัย
เอกชนในประเทศไทยเชิงยืนยันลำดับที่สองมี
ความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ 3) องค์ประกอบ
การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรของมหาวิทยาลัย
เอกชนในประเทศไทย ทั้ง 8 ด้าน มีความถูกต้อง
และครอบคลุมมีประโยชน์มีความเป็นไปได้ใน
การนำไปใช้และมีความเหมาะสมสอดคล้องกับ
แนวคิดทฤษฎีของการวิจัย

อนันต์ เตียวย้อย (2551, บทคัดย่อ) ได้วิจัย
เรื่อง รูปแบบการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จใน
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ผลการวิจัยพบว่า
องค์ประกอบการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จใน
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลมี 7 องค์ประกอบ

คือ 1) การให้ความสำคัญของผู้รับบริการ 2) ผู้บริหาร
มีภาวะผู้นำในองค์กร 3) เทคนิคและเครื่องมือการบริหาร
คุณภาพ 4) ธรรมชาติของผู้บริหาร 5) การใช้
องค์กรเป็นคู่แข่ง 6) การสร้างคุณภาพชีวิต
บุคลากร 7) การบริหารงานอย่างต่อเนื่อง

เอกวิมา ชาติรอดิเรก (2548, บทคัดย่อ) ได้วิจัย
เรื่อง การจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total
Quality Management : TQM) ตามความคิดเห็น
ของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่
ปฏิบัติงานในส่วนปฏิบัติการระบบตอนนอกที่ 2.2
ผลการศึกษาพบว่า พนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด
(มหาชน) มีความเห็นต่อการจัดการ คุณภาพทั่วทั้ง
องค์กร (Total Quality Management : TQM) ทั้ง
8 ด้าน ได้แก่ ด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้า ด้านการปรับปรุง
กระบวนการ ด้านทุกคนมีส่วนร่วมในองค์การ
ด้านการบริหารด้วยข้อเท็จจริง ด้านการระดมสมอง
ด้านการให้ความสำคัญต่อกระบวนการและป้องกัน
การเกิดซ้ำการใช้การวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อกำหนด
ความสูญเสียจากคุณภาพโดยใช้ข้อเท็จจริง และ
การให้ความรู้และการฝึกอบรมทางด้าน คุณภาพ
โดยรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ส่วนด้าน
การมุ่งเน้นที่ลูกค้า ด้านการปรับปรุงกระบวนการ
และด้านการให้ความรู้และการฝึกอบรมทางด้าน
คุณภาพมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด
ยังพบอีกว่าด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้าโดยรวมและ
รายข้อทุกข้อมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด

ซิกค์ ฮาร์รี แรมพา (Rampa, 2005, abstract
อ้างถึงใน อนันต์ เตียวย้อย, 2550, หน้า 115) วิจัยเรื่อง
ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารคุณภาพโดยรวม
(Total Quality Management : TQM) และ
การปรับปรุงพัฒนาสถานศึกษา (แอฟริกาใต้) จาก
การศึกษาพบว่า ได้ข้อสรุปรูปแบบการบูรณาการ
ของทีคิวเอ็มในการปรับตัวของสถานศึกษา บริบท
ความต้องการ จุดแข็ง จุดอ่อน ผลลัพธ์ของ
โครงการ งานวิจัยจะให้องค์ความรู้ใหม่ในการพัฒนา
แบบบูรณาการในแอฟริกาใต้

เมอร์รานี (Mehrabani, 1999 อ้างถึงใน ระพีพันธ์ นนทะแสน, 2558, หน้า 36) ศึกษาเกี่ยวกับการใช้หลักการบริหารคุณภาพโดยรวมของผู้จัดการ/ผู้บริหารด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในสหรัฐอเมริกา ผลการศึกษาพบว่า ผู้จัดการ/ผู้บริหารด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในสหรัฐอเมริกามีความเห็นว่าการสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าและการยอมรับร่วมกัน คือ หลักการสำคัญที่สุด หลักการบริหารคุณภาพโดยรวมมีส่วนมากต่อการสร้างทีมงาน ขวัญกำลังใจ ความพอใจในงาน และการสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า และการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา การให้ความพอใจแก่ลูกค้า และการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องคือปัจจัยหลักที่สามารถส่งเสริมและทำลายวัฒนธรรมแห่งการบริหารคุณภาพได้

Binkly (1997) ศึกษาเรื่อง “Implementing Total Quality Management Philosophy in An Elementary School” โดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ พบว่า การเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ การแบ่งหน้าที่การทำงานเป็นทีม การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การติดต่อสื่อสาร การได้รับการสนับสนุนจากผู้ปกครอง ในการจัดสภาพแวดล้อมการเรียนการสอนให้กับนักเรียน ที่สำคัญผู้บริหารต้องเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง ในส่วนของโรงเรียนต้องสร้างความเชื่อมั่นในผลผลิตให้แก่ ผู้ปกครองและชุมชน ซึ่งองค์ประกอบที่สำคัญในการบริหารแบบมุ่งคุณภาพในสถานศึกษา

Byrd. (1999) ศึกษาเรื่อง “Total Quality Management Implementation in Three Community College Libraries and /or Learning Resources Centers” การปฏิบัติงานของการบริหารแบบมุ่งคุณภาพ ทั้งองค์การในวิทยาลัยสามแห่งผลการวิจัยสรุปว่า การบริหารแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์การ เป็นการเน้นการบริการลูกค้า การจัดโครงสร้างองค์การใหม่ การทำงานเป็นทีมและการใช้เทคโนโลยีในการบริหาร

Sharma, Bishnu (2005) ศึกษาวิจัยเรื่อง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในการเดินทางสู่

การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อศึกษาคุณลักษณะ วัฒนธรรมองค์การ และการบริหารจัดการกับการดำเนินงานในส่วนงานท้องถิ่นของภาครัฐเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เครื่องมือ Denison Organization Culture Survey (DOCS) พบว่า การมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม และการเรียนรู้ขององค์การมีความสัมพันธ์ต่อผลการดำเนินงาน คุณภาพการให้บริการ และการพัฒนาทักษะของพนักงานคุณภาพการให้บริการ และการพัฒนาทักษะของพนักงาน

Mankins, Michael C., Steele, Richard (2006) ศึกษาวิจัยเรื่อง Stop Making Plans; Start Making Decision เพื่อศึกษาการพัฒนาปรับปรุงแผนระยะยาว และประสิทธิภาพของกระบวนการวางแผนสำหรับการตัดสินใจทางกลยุทธ์ด้วยการสำรวจผู้นำระดับสูงจำนวน 156 คน จากองค์กรทั่วโลกที่มียอดขายตั้งแต่ 1 พันล้านเหรียญสหรัฐฯ พบว่า การตัดสินใจทางกลยุทธ์ที่สำคัญสำคัญจะเกิดขึ้นตลอดทั้งปีและเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อกำหนดรูปแบบการวางกลยุทธ์ที่ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น (Reactive Strategy) แต่ระยะเวลาของการวางแผนกลยุทธ์มีความไม่เหมาะสม ส่วนใหญ่ การวางแผนกลยุทธ์เป็นประเพณีปฏิบัติที่ต้องปฏิบัติกันเป็นประจำทุกทุกปีโดยการกระทำปีละกลยุทธ์ ไม่ใช่ความสัมพันธ์ทางบวกกับผลลัพธ์ทางธุรกิจ

Nwokah N. Gladson & Maclayton, W. Darego. (2006) ศึกษาวิจัยเรื่อง Customer-focus and Business Performance: The Study of Food and Beverages Organizations in Nigeria เพื่อประเมินผลกระทบจากการมุ่งเน้นลูกค้ามีผลต่อผลการดำเนินงานใช้วิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพด้วยการสำรวจสอบสามเส้า (Triangulation Methodology) พบว่าการมุ่งเน้นลูกค้าไม่มีความสัมพันธ์กับผลลัพธ์ทางธุรกิจในอุตสาหกรรมอาหารในไนจีเรีย เนื่องจากนโยบายรัฐบาลการพัฒนาผลิตภัณฑ์และนวัตกรรม

Sherr and Teeter (2008) ศึกษาเรื่อง Total Quality Management in Higher Education ทำการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา 220 แห่งในประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่า การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การมาประยุกต์ใช้ต้องคำนึงถึง คือ 1) การสร้างความพึงพอใจให้เกิดกับลูกค้าทั้งภายใน คือ บุคลากร ฝ่ายงานต่าง ๆ ลูกค้าภายนอก หมายถึง นักศึกษาและผู้ให้บริการงานวิชาการ 2) การดำเนินการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบในด้านต่าง ๆ อย่างมีเป้าหมายและชัดเจนตามแนวทางการบริหารคุณภาพทั้งองค์การโดยยึดรูปแบบและการนำวิธีการ PDCA เข้ามาใช้ 3) การบริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างต่อเนื่อง 4) การมองการไกล กำหนดทิศทาง การให้ความสำคัญต่อลูกค้า อันจะส่งผลต่อการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานที่ดียิ่งขึ้น และ 5) พันธะผูกพัน การบริหารงานคุณภาพทั่วทั้งองค์การ จำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารระดับสูงจะต้องตัดสินใจและกำหนดนโยบาย และมั่นใจว่าการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การ เป็นการนำมาซึ่งคุณภาพและพัฒนาให้เกิดสิ่งที่ดีกว่าในอนาคตขององค์การ

Sit, Wen-Yi., Ooi, Keng-Boon., Lin, Binshan., & Chon, Alain Yee-Loong (2009) ศึกษาวิจัยเรื่อง TQM and Customer Satisfaction in Malaysia's Service Sector เพื่อสำรวจความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทั่วทั้งองค์การสู่การปฏิบัติและความพึงพอใจของลูกค้าโดยเก็บข้อมูลจากผู้จัดการในอุตสาหกรรมบริการประเทศมาเลเซียจำนวน 140 คน โดยใช้การวิเคราะห์โครงสร้างพบว่าการนำ TQM สู่การปฏิบัติ ได้แก่ ภาวะผู้นำ การเน้นลูกค้า การวิเคราะห์ข้อมูลข่าวสารและการเน้นทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมการให้บริการของประเทศมาเลเซียมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่องการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การในสถานศึกษาตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 8 เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) โดยกำหนดให้ผู้ให้ข้อมูลเป็นหน่วยของการวิเคราะห์ (Unit of Analysis) ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ศึกษา คือ ผู้บริหารสถานศึกษา และครูผู้สอน ในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 8 ในปีการศึกษา 2560 จำนวน 3,073 คน จำแนกเป็นผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 156 คน ครูผู้สอน 2,917 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้สอน ในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 8 ในปีการศึกษา 2560 จำนวน 454 คน จำแนกเป็นผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 113 คน ครูผู้สอน 341 คน ที่ได้จากการที่ได้จากการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ในตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครืชีซีและมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ($\alpha = .05$) และทำการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยใช้ตำแหน่งหน้าที่เป็นฐานในการสุ่ม

2. ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ คือ ตำแหน่งหน้าที่ประกอบด้วย

1) ผู้บริหารสถานศึกษา

2) ครูผู้สอน

ตัวแปรตาม คือ การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การในสถานศึกษา ผู้วิจัยประยุกต์แนวคิดของบาวด์, ด็อบบินส์ และโฟว์เลอร์ (Bounds, Dobbins and Fowler, 1955 อ้างถึงใน ระพีพันธ์ นนทะเสน, 2558, หน้า 22) ดังนี้

1) การมุ่งเน้นความสำคัญของลูกค้า

- 2) การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง
- 3) การบริหารงานอย่างเป็นระบบ
- 4) การค้นหาสาเหตุของปัญหา
- 5) การเก็บข้อมูลและการใช้วิธีการทาง

วิทยาศาสตร์เพื่อการวิเคราะห์ปัญหา

- 6) การให้ความสำคัญกับทรัพยากรบุคคล
- 7) การทำงานเป็นทีม

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น แบ่งข้อคำถาม ออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับ การศึกษา ตำแหน่ง ลักษณะคำตอบแบบเลือกตอบ (Check list)

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพ ทั้งทั้งองค์กร (Total Quality management : TQM) 7 หลัก ซึ่งใช้หลักการของ บาวด์, ด็อบบินส์ และ โฟว์เลอร์ (Bounds, Dobbins and Fowler, 1995 อ้างถึงใน ระพีพันธ์ นนทะแสน, 2558, หน้า 22) คือ การมุ่งเน้นความสำคัญของลูกค้า การปรับปรุง งานอย่างต่อเนื่อง การบริหารงานอย่างเป็นระบบ การค้นหาสาเหตุของปัญหา การเก็บข้อมูลและการ ใช้วิธีการทางวิทยาศาสตร์เพื่อการวิเคราะห์ ปัญหาการให้ความสำคัญกับทรัพยากรบุคคล และการทำงานเป็นทีม ลักษณะของแบบสอบถาม เป็นมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ ได้แก่ ระดับ ความคิดเห็นมากที่สุด ระดับความคิดเห็นมาก ระดับความคิดเห็นปานกลาง ระดับความคิดเห็นน้อย และระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เป็นแบบสอบถาม ปลายเปิด (open ended) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 ผู้วิจัยนำหนังสือขอความอนุเคราะห์ เก็บ รวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยจากสำนักงาน

บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง เสนอต่อผู้อำนวยการสถานศึกษา ในสังกัดสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 8 เพื่อขอ อนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล

4.2 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามส่งให้สถานศึกษา โดยส่งที่ช่องรับหนังสือของสถานศึกษาในสำนักงาน พื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 8 พร้อมสำเนา หนังสือสำนักงานบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏ หมู่บ้านจอมบึงที่ขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวม ข้อมูลเพื่อทำวิจัย โดยมีหนังสือระบุวันที่ที่ขอรับ แบบสอบถามพร้อมแจ้งว่าให้ส่งกลับมายังผู้วิจัย โดยมีที่อยู่แจ้งให้ชัดเจน พร้อมแนบของติดแสตมป์ ไปพร้อมกับซองแบบสอบถาม

4.3 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาตรวจให้ คะแนนและทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ผู้วิจัยจะดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วย เครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปตาม ประเด็นในการวิเคราะห์ดังนี้

5.1 ข้อมูลและสถานภาพของผู้ตอบ แบบสอบถามโดยการแจกแจงความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) และนำเสนอในรูปตาราง ประกอบความเรียง

5.2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพทั้งทั้งของผู้บริหารสถานศึกษา และครู ใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

5.3 การทดสอบสมมติฐานการเปรียบเทียบ ความคิดเห็นที่ความแตกต่างของตัวแปรอิสระโดย การทดสอบค่า t - test independent sample

5.4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ซึ่งเป็นแบบสอบถาม ปลายเปิด (open ended) ให้ผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมข้อมูล ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis)

ผลการวิจัย

1. การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรในสถานศึกษาตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครูผู้สอนในสถานศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านการมุ่งเน้นความสำคัญของลูกค้า ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการให้ความสำคัญกับทรัพยากรบุคคล ด้านการบริหารงานอย่างเป็นระบบ ด้านการเก็บข้อมูลและการใช้วิธีการทางวิทยาศาสตร์เพื่อการวิเคราะห์ปัญหา ด้านการค้นหาสาเหตุของปัญหาและด้านการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง

2. ผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนในสถานศึกษามีความคิดเห็นต่อการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรในสถานศึกษาในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

อภิปรายผล

1. จากการวิจัยที่พบว่า การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรในสถานศึกษาตามความคิดเห็นของผู้บริหาร และครูผู้สอนในสถานศึกษาในด้านการมุ่งเน้นความสำคัญของลูกค้า มีค่าเฉลี่ยมากกว่าด้านอื่นนั้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอน ตระหนักถึงความสำคัญในการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร เพื่อให้องค์กรมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของลูกค้ามากที่สุด ทั้งนี้การมุ่งเน้นความสำคัญของลูกค้าต้องเกิดจากการสร้างความมั่นใจและไว้วางใจให้กับลูกค้า หรือผู้บริการให้เกิดความพึงพอใจในความสะดวกรวดเร็ว โดยลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน มีการค้นหาวิธีใหม่ ๆ เพื่อจูงใจลูกค้าและบริการให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ ปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กรให้ตรงต่อความต้องการของลูกค้า สอดคล้องกับ Strategic Trusts Center (2010) การจัดสภาพแวดล้อมให้เอื้ออำนวยต่อการเรียนการสอน เทคนิคการสอนและประสบการณ์ของครูผู้สอนเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความพึงพอใจแก่

ลูกค้าซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพ สอดคล้องกับ Jane C. Linder, Jeffrey D. Brooks (2004) กล่าวว่า องค์กรสมรรถสูงซึ่งมีคุณลักษณะ 6 ประการ คือ (1) มุ่งเน้นที่ผู้รับบริการ (2) เน้นที่ผลผลิตและผลลัพธ์ (3) สามารถชี้แจงและรับผิดชอบ (4) มีความคิดสร้างสรรค์และความยืดหยุ่น (5) พร้อมที่จะทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่น (6) มีความมุ่งมั่นและสอดคล้องกับงานวิจัยของ ระพีพันธ์ นนทะแสน (2558) ได้วิจัยเกี่ยวกับเรื่องการบริหารศูนย์วิทยบริการ ศาสนาพุทธธรรมด้วยหลักการบริหารคุณภาพโดยรวม ผลการวิจัยพบว่า การมุ่งเน้นความสำคัญของลูกค้าอยู่ในระดับมาก กล่าวคือ การให้บริการที่มีความรวดเร็ว ทันสมัย มีบุคลากรที่มีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพเป็นกันเอง แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และทำให้ลูกค้าพึงพอใจมากที่สุด สอดคล้องกับ เอกวิธนา ธาตรีอดิเรก (2548) ได้วิจัยเรื่อง การจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) ตามความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานในส่วนปฏิบัติการระบบตอนนอกที่ 2.2 ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ด้านการมุ่งเน้นที่ลูกค้าโดยรวมและรายข้อทุกข้อมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด

2. จากการวิจัยที่พบว่า การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรในสถานศึกษาตามความคิดเห็นของผู้บริหาร และครูผู้สอนในสถานศึกษาด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องมีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าด้านอื่น นั้นทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรในสถานศึกษาเห็นว่าฝ่ายบริหารไม่ให้ความสำคัญกับการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากฝ่ายบริหารไม่มีการติดตามตรวจสอบ ประเมินผลการทำงานและให้ความผิดพลาด มีการพัฒนาการดำเนินงานที่เรียบง่ายแต่ให้ผลลัพธ์สูง ซึ่งสอดคล้องกับ Dessinger & Moseley (2004) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเน้นการเปลี่ยนแปลง การบริการหรือผลผลิตที่ดีที่สุดเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการมากที่สุด ทำให้การวางแผนเป้าหมายมีความชัดเจน มีการใช้ข้อมูลในการปฏิบัติงานและตัดสินใจที่อยู่บนพื้นฐานของข้อมูลและเหตุผลใน

การบริหารงานในการจัดการคุณภาพโดยรวม Shipe (1998) กล่าวว่า การจัดการคุณภาพโดยรวมจะเกี่ยวข้องกับการวางแผนการสนับสนุนจากผู้บริหาร การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง การแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ อีกทั้งการให้ความสำคัญกับทรัพยากรบุคคลเป็นองค์ประกอบที่สำคัญต่อการจัดการคุณภาพโดยรวม ซึ่งสอดคล้องกับ มัลลิกา ต้นสอน (2544, หน้า 10 - 13) ที่ได้กล่าวไว้ว่า ผู้บริหารไม่สามารถปล่อยให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างไร้ทิศทาง แต่จะต้องบริหารงานอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติหรือที่เรียกว่า “กระบวนการทางการจัดการ (management process)” ซึ่งประกอบด้วยหน้าที่ทางการจัดการ (management functions) หรืองานที่ผู้จัดการทุกคนจะต้องปฏิบัติ เพื่อให้การดำเนินงานในองค์กรหรือหน่วยงานเป็นไปอย่างราบรื่นและตรงเป้าหมาย สอดคล้องกับงานวิจัยของ บุรินทร์ สันติสาสน์ (2558) ได้วิจัยเรื่องประสิทธิภาพของการนำแนวคิด TQM ไปปฏิบัติในโรงงานอุตสาหกรรมหล่อหลอมเหล็กของไทย ซึ่งผลการวิจัยพบว่าการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องมีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรของโรงงานหล่อหลอมเหล็กของไทยที่ระดับ .631 โดยค่า Significance เท่ากับ 0.00 แสดงว่าการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรของโรงงานหล่อหลอมเหล็กของไทยซึ่งเป็นตัวแปรตาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3. จากการวิจัยที่พบว่า ความคิดเห็นต่อการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรในสถานศึกษาของผู้บริหารและครูผู้สอนในสถานศึกษาแตกต่างกันทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นั้นทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ผู้บริหาร และครูผู้สอน มีบทบาทหน้าที่ที่แตกต่างกันในปฏิบัติหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติในมาตรฐานเดียวกันให้ครบทุกด้าน มีสถานภาพที่แตกต่างกัน และยังไม่มี ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรที่ชัดเจน

สถานศึกษายังไม่ได้นำหลักการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรมาใช้เป็นรูปธรรม อีกทั้งประสบการณ์การทำงาน หน้าที่ความรับผิดชอบ ที่แตกต่างกัน จึงทำให้เกิดความคิดเห็นที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ รัตนา สุภาศาสตร์ และนิเวศ จิระวิชัย (2557) ได้วิจัยเรื่อง การจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) ตามความคิดเห็นของพนักงานบริษัท เซ็นทรัลพัฒนาชลบุรี จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า ความแตกต่างระหว่างความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการทั่วทั้งองค์กรกับตำแหน่งงาน พบว่ามีความคิดเห็นแตกต่างกันทุกด้าน จึงสรุปได้ว่าตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับเดือนใจ อ่อนสำอาง (2548) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) มาประยุกต์ใช้ในองค์กร กรณีศึกษา: บริษัท พร็อพเพอร์ตี้ อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล คอร์ปอเรชั่น จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีเพศระดับการศึกษาและอายุงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อแนวทางการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรในด้าน การให้ความสำคัญกับลูกค้า การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และการทำงานเป็นทีมแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนควรให้ความสำคัญกับการสร้างคุณภาพการจัดการศึกษาด้วยการนำระบบคุณภาพการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรหรือ TQM มาใช้สนับสนุนงานการประกันคุณภาพอย่างจริงจังโดยเฉพาะด้านการเก็บข้อมูลและการใช้วิธีการทางวิทยาศาสตร์เพื่อการวิเคราะห์ปัญหาด้านการค้นหาคำตอบของปัญหาและด้านการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เพราะการวิจัยนี้พบว่าสถานศึกษามีการดำเนินกิจกรรมงานทั้ง

สามด้านดังกล่าวมีน้อยกว่ากิจกรรมงานด้านอื่น ดังนั้นควรมีการดำเนินงานให้มากขึ้น

2. ผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนควรให้ความสำคัญกับการสร้างคุณภาพการจัดการศึกษาด้วยการนำระบบคุณภาพการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรหรือ TQM มาใช้สนับสนุนงานการประกันคุณภาพอย่างจริงจังโดยร่วมมือกันทำความเข้าใจและวางแผนดำเนินการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาทั่วทั้งสถานศึกษาอย่างมีส่วนร่วมในลักษณะ ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมรับผิดชอบ ปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานอย่างเป็นระบบต่อเนื่อง ทั้งนี้เพราะ ผลการวิจัยนี้พบว่าผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบคุณภาพการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรหรือ TQM แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับสภาพปัญหาอุปสรรคในการนำระบบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรไปใช้ในการบริหารคุณภาพในงานด้านต่าง ๆ ของการบริหารจัดการศึกษาในสถานศึกษา
2. ควรมีการวิจัยองค์ประกอบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรที่มีผลต่อคุณภาพการบริหารจัดการศึกษาในสถานศึกษา
3. ควรมีการศึกษาค้นคว้าความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของระบบคุณภาพทั่วทั้งองค์กรที่ส่งเสริมผลสัมฤทธิ์และหรือคุณภาพผู้เรียน

เอกสารอ้างอิง

วิชญ์พงษ์ ทองพวง. (2556). *องค์ประกอบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรของมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยคริสเตียน.
ณัฐพันธ์ เจริญนันท และคณะ. (2545). *TQM กลยุทธ์การสร้างองค์การคุณภาพ*. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เนท.

เตือนใจ อ่อนสำอาจ, (2548). *ปัจจัยความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) มาประยุกต์ใช้ในองค์กร* กรณีศึกษา : บริษัท ฟรีโซ อินเตอร์ เนชั่นแนล คอร์ปอเรชั่น จำกัด. วิทยาศาสตร์บัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

บุรินทร์ สันติสาสน์. (2558). *ประสิทธิภาพการนำแนวคิด TQM ไปปฏิบัติในโรงงานอุตสาหกรรมหล่อหลอมเหล็กของไทย*. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยสยาม.
มัลลิกา ต้นสอน. (2544). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เนท.

ระพีพันธ์ นนทะแสน. (2558). *การบริหารศูนย์วิทยบริการศาลยุติธรรมด้วยหลักการบริหารคุณภาพโดยรวม*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

รัตน์ สุภาศาสตร์ และนิเวศ จิระวิชิตชัย. (2557). *การจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) ตามความคิดเห็นของพนักงานบริษัท เซ็นทรัลพัฒนาชลบุรี จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี.

เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ. (2554). *การจัดการคุณภาพ : จาก TQC ถึง TQM, ISO 9000 และการประกันคุณภาพ*. กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.

วีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล. (2543). *TQM Living Handbook Anececutive Summary* กรุงเทพฯ: โทเร็นเตอร์เนชั่นแนลเทรดดิ้ง.

ศิริพงศ์ ลดาวัลย์ ณ อยุธยา. (2550). *การบริหารคุณภาพ*. เชียงใหม่: ธนุพชรินตัง.

สำนักงานปลัดกระทรวง. (2553). *พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และ (ฉบับที่ 3)*. กรุงเทพฯ: ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวง.

- สำนักทดสอบทางการศึกษา สำนักงานคณะกรรมการ
การศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2554). *แนวทางการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาตามกฎกระทรวงว่าด้วยระบบหลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน.
- อนันต์ เตียวต้อย. (2551). *รูปแบบการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล. วิทยานิพนธ์ดุสิตุณีพนธ์การบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร*.
- เอกวิณา ชาติรือติเรก. (2548). *การจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) ตามความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานในส่วนปฏิบัติการระบบตอนนอกที่ 22 วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตการบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยบูรพา*.
- Binkly, D. K. (1997). "Implementing Total Quality Management Philosophy in An Elementary School." *Dissertation Abstracts International*. 58(05), 1590.
- Bounds, G.M., Dobbins, G., & Fowler, O.S. (1995). *Management : a total quality perspective*. (1 st Edition.). Better World Books: West (Reno, NV, U.S.A.).
- Byrd, T. S. (1999). "Total Quality Management Implementation in Three Community College Libraries and /or Learning Resources Centers," *Dissertation Abstracts International*. 59(07), 2378.
- Dessinger, J., & Moseley, L. (2004). *Confirmative Evaluation : Practical Strategies for Valuing Continuous Improvement*. San Francisco, California: Pfeiffer.
- Duncan, William L. (1995). *Total Quality : Key term and concepts*. New York: Lufting & Warren International.
- Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1 9 7 0). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607-610.
- Jane C. Linder, Jeffrey D. Brooks (Oct. 2004). *Transforming the Public Sector*. Outlook Journal, [s.l.], 16(3), 74-83
- Mankins, Michael C., Steele, Richard (2006). *Stop Making Plans; Start Making Decision*. Harvard Business Review. 1-10 January.
- Nwokah N. Gladson & Maclayton, W. Darego. (2006). Customer-focus and Business Performance: The Study of Food and Beverages Organizations in Nigeria. *Measuring Business Excellence*. 10(4), 65-76.
- Robert Kreiter. (1995). *Management*. New York: Houghton Mifflin Harcourt Publishing Company.
- Sharma, Bishnu. (2005). Local Government Organization on its Journey to Becoming A Learning Organization. *Business Process Management Journal*, 11(4).
- Sherr, Lawrence A., and Deborah J teeter. (2008). *Total Quality Management in Higher Education*. New Directions in Institutional Research. (Online) Accessed 24 September.

- Shipe, Denise. A. (1998, July). *A Case Study About Total Quality Management in A School District*. From Selection to Reflection (Participatory Management, Continuous. Improvement. Dissertation Abstracts International. Ph.D. University of Pittsburgh. Available: DAI-A 59(01), 46.
- Sit, Wen-Yi, Ooi, Keng-Boon., Lin, Binshan., & Chong, Alain Yee-Loong. (2009). TQM and Customer Satisfaction in Malaysia's Service Sector. *Industrial Management & Data Systems*. 109(7), 957 –975.
- Strategic Trusts Center. (2010). *Trust Strategic*. Retrieved 10 December 2010, from <http://www.bussiness/TrustCentre/recommendation3.ht>

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการเลือกใช้บริการการจองตั๋วเครื่องบิน ผ่านแอปพลิเคชันและการจองตั๋วเครื่องบินผ่านเว็บไซต์

กรณีศึกษาสายการบินไทย

ชนัญชิตา วัชรภรณ์วิวัฒน์

สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Email: s58123445036@ssru.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษางานวิจัยเรื่อง ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการเลือกใช้บริการการจองตั๋วเครื่องบินผ่านแอปพลิเคชัน และการจองตั๋วเครื่องบินผ่านเว็บไซต์ กรณีศึกษา สายการบินไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการจองตั๋วเครื่องบินผ่านแอปพลิเคชันและการจองตั๋วเครื่องบินผ่านเว็บไซต์ เพื่อศึกษาจุดบกพร่องของการให้บริการทั้งแอปพลิเคชันและเว็บไซต์ และศึกษาถึงเหตุผลที่ผู้ใช้บริการเลือกใช้ ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลจากประชากรโดยใช้ นักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 374 คน จากการใช้การสุ่มแบบบังเอิญ (Haphazard or Accidental Sampling) แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ เพื่อหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการการจองตั๋วเครื่องบินผ่านแอปพลิเคชันและการจองตั๋วเครื่องบินผ่านเว็บไซต์ ผลการศึกษพบว่า ระดับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการการจองตั๋วเครื่องบินผ่านแอปพลิเคชันอยู่ในระดับปานกลางและการจองตั๋วเครื่องบินผ่านเว็บไซต์มีระดับสูง เนื่องจากความสามารถในการแสดงผลของแอปพลิเคชันยังดีไม่มากพอเท่าเว็บไซต์ ผู้ใช้บริการส่วนมากจึงเลือกใช้เว็บไซต์มากกว่าแอปพลิเคชัน

คำสำคัญ: การเลือกใช้, แอปพลิเคชัน, เว็บไซต์, การบริการ

Customer Satisfactions on Ticket Booking Application and Ticket Booking Website of Thai Airways.

Chananchida Watcharaphonwiwat

Tourism Industry and Hospitality Management, Faculty of Humanities and Social Sciences,
Suan Sunandha Rajabhat University

Email: s58123445036@ssru.ac.th

Abstract

The purposes of the study were to investigate: 1) the level of satisfaction in Thai Airways' customers on ticket booking services through online application and airline website; and 2) to study the errors of the both services and customers' choice. The researchers collected data from 374 students of Social Sciences and Humanities Faculty at Suan Sunandha Rajabhat University using a random coincidence (Haphazard or Accidental Sampling) technique. The data was analyzed using frequency, percentage, mean and standard deviation. The result indicated that customer satisfactions were at a medium level for application booking and at a high level for website booking. Customer choices were fixated based on the quality of interface display of both platforms, and it was found that because website has a higher display quality, therefore, most people chose to use website rather than application.

Keywords: Thai Airways, online application, customer service, customer satisfaction

บทนำ

ในปัจจุบันเทคโนโลยีได้มีการนำเทคโนโลยีมาเป็นเครื่องมือช่วยในการทำงานธุรกิจต่าง ๆ ทำให้เข้าถึงแหล่งข้อมูลต่าง ๆ อย่างสะดวก รวดเร็ว การสำรองตัวเครื่องบินก็เป็นหนึ่งในบริการที่พัฒนาหลังยุคอินเทอร์เน็ตเข้ามามีบทบาทมากขึ้น ปัจจุบันการจองตัวเครื่องบินสามารถทำได้ด้วยตนเอง ต่างจากอดีตในหลายสิบปีก่อนที่การจองตัวเครื่องบินต้องจองผ่านตัวแทนจำหน่ายหรือโทรจองกับสายการบินโดยตรง (พชรพรรณ สมบัติ, ม.ป.ป.) ซึ่งไม่สะดวกสบายและมีความผิดพลาดครั้ง ดังนั้นสายการบินจึงมีการพัฒนาและขยายตลาดเพื่อเข้าถึงผู้ใช้บริการ โดยการสร้างเครื่องมือในการเข้าถึงข้อมูลและสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น คือ เว็บไซต์สำหรับการจองตัวเครื่องบิน แต่ในยุคเทคโนโลยีในปัจจุบันนั้นสมาร์ตโฟนเข้ามามีบทบาทมากในชีวิตประจำวัน ผู้ใช้บริการสามารถดาวน์โหลดมาจากศูนย์ข้อมูลการดาวน์โหลดในแต่ละระบบปฏิบัติการได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ทั้งนี้ทั้งสองบริการมีคุณสมบัติและความสามารถในการใช้งานที่ค่อนข้างเหมือนกัน คือ ความสามารถในการตรวจสอบข้อมูลเที่ยวบิน ความสามารถในการตารางการบิน รวมถึงการสำรองที่นั่งจากปัจจัยที่ส่งผลกระทบที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยมีความสนใจในการที่จะกระทำการศึกษาวิจัยความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการ การจองตัวเครื่องบินผ่านแอปพลิเคชัน และการจองตัวเครื่องบินผ่านเว็บไซต์ เพื่อที่จะนำผลการวิจัยที่ได้ไปเป็นข้อมูลในการเลือกใช้บริการระหว่างแอปพลิเคชันและเว็บไซต์ รวมถึงข้อดีข้อเสียของทั้งสองบริการ เพื่อเป็นแนวทางในการส่งเสริม การพัฒนาเทคโนโลยีการให้บริการในแวดวงธุรกิจการบินและผลักดันการบริการทางด้านเทคโนโลยีในอุตสาหกรรมการบินไทยให้สูงขึ้น

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการเลือกใช้บริการการจองตัวเครื่องบินผ่าน แอปพลิเคชัน และการจองตัวเครื่องบินผ่านเว็บไซต์

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษางานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการเลือกใช้บริการการจองตัวเครื่องบินผ่าน แอปพลิเคชัน และการจองตัวเครื่องบินผ่านเว็บไซต์ ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยผู้วิจัยได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัย เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่จะใช้ในงานวิเคราะห์ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยในงานวิจัยนี้มีกลุ่มประชากรตัวอย่างทั้งหมด 374 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ส่วน โดย

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ของนักศึกษาผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สาขาวิชา และอาชีพเป็นคำถามแบบเลือกตอบ (check list)

ส่วนที่ 2 สอบถามความพึงพอใจของการเลือกใช้บริการการจองตัวโดยสารของสายการบินไทย 2 ด้าน (1) การจองตัวโดยสารผ่าน แอปพลิเคชัน (2) การจองตัวโดยสารผ่านเว็บไซต์เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด (5) มาก (4) ปานกลาง (3) น้อย (2) และน้อยที่สุด (1)

สำหรับการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการเลือกใช้บริการการจองตัวโดยสารผ่านแอปพลิเคชันและการจองตัวโดยสารผ่านเว็บไซต์ของสายการบินไทย จะแบ่งเป็นคะแนนเฉลี่ยเป็น 5 ระดับ ดังต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.50-5.00 = มีความพึงพอใจต่อการบริการในระดับ มากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.50-4.49 = มีความพึงพอใจต่อการบริการในระดับ มาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.50-3.49 = มีความพึงพอใจต่อการบริการในระดับ ปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.50-2.49 = มีความพึงพอใจต่อการบริการในระดับ น้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.49 = มีความพึงพอใจต่อการบริการในระดับ น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะการให้บริการ ที่อยู่นอกเหนือจากสองส่วนแรก ทั้งสองรูปแบบ เป็นแบบสอบถามชนิดปลายเปิด (Open Ended)

การเก็บรวบรวมวิจัยครั้งนี้ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนในทุก ๆ ด้านจึงรวบรวมข้อมูลทั้ง 2 ประเภท ดังนี้

1.1 ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลเชิงสำรวจ การรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ดังนี้

1.1.1 นำแบบสอบถามไปแจกให้กับ ประชากรตัวตนเอง ณ ห้องเรียนในวันเวลาที่มีการเรียนการสอนแต่ละวิชา

1.1.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล เก็บกลับ ด้วยตนเองและเจ้าหน้าที่ประสานงานแต่ละสาขาวิชา

1.2 ข้อมูลทุติยภูมิ เป็นข้อมูลที่รวบรวมจาก เอกสารต่าง ๆ และผลงานทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง โดยรวบรวมข้อมูลจากห้องสมุดและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ประกอบในการกำหนดกรอบความคิดในการวิจัยครั้งนี้ และอ้างอิงในการเขียน รายงานการวิจัย

2. การวิเคราะห์ผลข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล ที่เป็นข้อมูลเชิงปริมาณจากแบบสอบถาม ดังต่อไปนี้

2.1 ข้อมูลจากแบบสอบถามของผู้ตอบ แบบสอบถาม ข้อมูลนักศึกษาปริญญาตรี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาความถี่

(Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อเปรียบเทียบจำนวนของเพศและระดับการศึกษา

2.2. ข้อมูลจากแบบสอบถามเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของนักศึกษาปริญญาตรี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาที่มีต่อการเลือกใช้บริการ การจองตั๋วเครื่องบินผ่านแอปพลิเคชันและจองตั๋วเครื่องบินผ่านทางเว็บไซต์ของสายการบินไทย วิเคราะห์ข้อมูลโดยค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของทั้งสองบริการ

2.3 ข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิด วิเคราะห์ ข้อมูลโดยแยกเป็นหมวดหมู่ของปัญหาและนำมาเรียงเป็นรายชื่อ

ผลการวิจัย

ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยการศึกษาโดยวัดค่าเป็นความถี่ร้อยละ นักศึกษา จำนวน 374 คน ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชายคิดเป็น ร้อยละ 58.3 จำนวน 218 คน โดยมีเพศชาย จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 41.7 และผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมากกว่า ปริญญาโทและปริญญาเอก คิดเป็นร้อยละ 90.1 มีจำนวน 337 คน โดยมีระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.1 และไม่มีนักศึกษา ระดับปริญญาเอก

ข้อมูลความความพึงพอใจการใช้บริการ การจองตั๋วเครื่องบินผ่านแอปพลิเคชันจองตั๋วของสายการบิน โดยคำนวณค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมคิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.2644 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความถี่ในการใช้บริการการจองตั๋วผ่านแอปพลิเคชัน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดถึง 3.3957 รองลงมา ระบบของแอปพลิเคชันใช้งานง่าย ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยที่ 3.3369 และช่องทาง

ชำระเงินหลากหลายซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ความพึงพอใจภาพรวมในแอปพลิเคชัน มีค่าเฉลี่ยที่ 3.3209 มีการค้นหาเที่ยวบินที่ครอบคลุม มีค่าเฉลี่ยที่ 3.3102 มีการเลือกบริการเสริมหลากหลายครบถ้วนมีค่าเฉลี่ยที่ 3.2380 รายละเอียดเที่ยวบินมีความถูกต้อง ครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยที่ 3.1471 และระบบมีความเสถียรและรวดเร็ว สะดวกสบาย มีค่าเฉลี่ยที่ 3.0294 ตามลำดับ และความพึงพอใจโดยรวมและรายชื่อของการจองตั๋วผ่านแอปพลิเคชันอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด

ข้อมูลความพึงพอใจการใช้บริการการจองตั๋วเครื่องบินผ่านเว็บไซต์จองตั๋วของสายการบิน โดยคำนวณหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 3.7015 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความถี่ในการใช้บริการการจองตั๋วเครื่องบินผ่านเว็บไซต์มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.7968 รองลงมาเป็นความพึงพอใจในภาพรวมเว็บไซต์มีค่าเฉลี่ยที่ 3.7914 ระบบของเว็บไซต์ใช้งานง่าย ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยที่ 3.7540 ช่องทางชำระเงินหลากหลายช่องทางมีค่าเฉลี่ยที่ 3.7486 ระบบมีความเสถียรและรวดเร็ว สะดวกสบาย มีค่าเฉลี่ยที่ 3.6925 มีการเลือกบริการเสริมหลากหลาย ครบถ้วนมีค่าเฉลี่ยที่ 3.6845 รายละเอียดไฟล์ที่มีความถูกต้อง ครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยที่ 3.6016 และมีการค้นหาเที่ยวบินที่ครอบคลุม มีค่าเฉลี่ยที่ 3.5428 ตามลำดับ และความพึงพอใจโดยรวมและรายชื่อของการจองตั๋วผ่านเว็บไซต์อยู่ในระดับมาก

อภิปรายผล

จากวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการเลือกใช้บริการการจองตั๋วเครื่องบินผ่านแอปพลิเคชันและการจองตั๋วผ่านเว็บไซต์ ผลการศึกษาผลการเลือกใช้บริการการจองตั๋วเครื่องบินผ่านแอปพลิเคชันและการจองตั๋วผ่านเว็บไซต์ จำแนกคุณสมบัติจากเพศและระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่า จากจำนวนประชากรทั้งหมด 374 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชายคิดเป็นร้อยละ 58.3 จำนวน 218 คน โดยมีเพศชาย จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 41.7 และผลการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่ระดับการศึกษาปริญญาตรีมากกว่าปริญญาโท และปริญญาเอกคิดเป็นร้อยละ 90.1 มีจำนวน 337 คน โดยมีระดับการศึกษาปริญญาโทจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8 และไม่มีนักศึกษาในระดับปริญญาเอก

ข้อมูลความความพึงพอใจการใช้บริการการจองตั๋วเครื่องบินผ่านแอปพลิเคชันจองตั๋วของสายการบิน โดยคำนวณหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษา พบว่าความพึงพอใจการใช้บริการการจองตั๋วเครื่องบินผ่านแอปพลิเคชันจองตั๋วของสายการบิน พบว่าความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.2644 และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด โดยข้อมูลความพึงพอใจการใช้บริการการจองตั๋วเครื่องบินผ่านเว็บไซต์จองตั๋วของสายการบิน พบว่าความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.7015 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทั้งหมด

ผลการวิจัยในครั้งนี้สามารถสรุปได้ว่า การที่ผู้ใช้งานโมบายแอปพลิเคชัน มีความพึงพอใจจากการใช้งานในระดับปานกลางซึ่งน้อยกว่าเว็บไซต์ที่มีระดับมาก สืบเนื่องมาจากความสามารถในการตอบสนองการใช้งานและการทำงานที่ยังไม่เป็นตามที่คาดหวังเท่าเว็บไซต์ แอปพลิเคชัน จึงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจของ Kotler (2006) และ Maslow (1970) ว่าด้วยความพึงพอใจเกิดจากความคาดหวังของผู้ใช้งาน หากผู้ใช้งานโมบายแอปพลิเคชัน มีประสบการณ์การใช้งานที่ตรงกับความต้องการ ผู้ใช้งานย่อมเกิด ความพึงพอใจ แต่หากได้รับประสบการณ์ที่ตื้นเขินความคาดหวัง ผู้ใช้งานย่อมเกิดความพึงพอใจที่มากขึ้นถึงมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา คือ เนื่องจากผลการศึกษาพบว่า แอปพลิเคชันมีผลรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งน้อยกว่าเว็บไซต์ที่มีผลรวมในระดับมาก จึงอยากเสนอให้ผู้คิดค้นบริการปรับปรุงระบบให้มีความเสถียรและกระจายข่าวให้ผู้ใช้บริการท่านอื่นได้รับรู้เนื่องจากแอปพลิเคชันมีผู้ให้บริการค่อนข้างน้อย

ข้อเสนอแนะในการทำการวิจัยครั้งต่อไป คือ หลังจากได้ศึกษาวิจัยในครั้งนี้พบว่า ผู้วิจัยควรที่จะศึกษาแอปพลิเคชันและเว็บไซต์ให้มากขึ้นและกระจายพื้นที่ในการแจกแบบสอบถามไปในพื้นที่อื่น ๆ อีกเพื่อให้มีข้อมูลที่แม่นยำมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- พชรพรรณ สมบัติ.(2558) *แนวทางการพัฒนาโมบายแอปพลิเคชัน THAI Mobile สำหรับผู้ใช้บริการสายการบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)*. สืบค้นเมื่อวันที่ 1 พฤษภาคม 2561. เข้าถึงได้จาก <https://mba.kku.ac.th/journal/allimages/pdf/fo>
- Kotler, Philip. (2000). *Marketing Management*. The Millennium Edition: Prentice Hall International Inc.
- Maslow, Abraham. (1970). *Motivation and Personality*. New York: Harper and Row.

วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ยินดีรับบทความวิชาการ/วิจัยทางด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ที่ยังไม่ได้รับการตีพิมพ์หรือเผยแพร่ในวารสารใดมาก่อน บทความทุกบทความที่ตีพิมพ์ลงในวารสารฉบับนี้จะต้องผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 2 ท่านต่อหนึ่งบทความ กองบรรณาธิการขอสงวนสิทธิ์ในการแก้ไขต้นฉบับและการพิจารณาตีพิมพ์ตามลำดับก่อนหลัง โดยมีข้อเสนอแนะในการส่งบทความดังนี้

การเตรียมต้นฉบับบทความ

ชื่อเรื่อง	ควรสั้นกะทัดรัดได้ใจความครอบคลุม ตรงกับวัตถุประสงค์และเนื้อเรื่อง (ชื่อเรื่องต้องมีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ)
ชื่อผู้เขียน	พิมพ์ชื่อโดยไม่ใช้คำย่อ มีสังกัดหรือสถานที่ทำงานต่อท้าย (ชื่อผู้เขียนต้องมีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ)
บทคัดย่อ	เป็นร้อยแก้ว เขียนเฉพาะเนื้อหาที่สำคัญ ให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ วิธีการ ผล และวิจารณ์หรือข้อเสนอแนะ (อย่างย่อ) และต้องมีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ (ความยาวไม่เกิน 300 คำ)
คำสำคัญ (Keyword)	ควรเลือกคำสำคัญที่เกี่ยวข้องกับบทความ ประมาณ 3-4 คำ ใช้ตัวอักษรภาษาไทยและภาษาอังกฤษ บทความที่เป็นภาษาอังกฤษมีเฉพาะคำสำคัญภาษาอังกฤษ
บทนำ	อธิบายถึงความเป็นมา ความสำคัญของปัญหาที่ทำการศึกษา วิจัย ค้นคว้า ของผู้อื่นที่เกี่ยวข้อง วัตถุประสงค์ สมมติฐานและขอบเขตของการวิจัย
เนื้อเรื่อง	กรณีบทความที่เป็นภาษาไทยควรใช้ภาษาไทยให้มากที่สุด ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย กะทัดรัดและชัดเจน การใช้คำย่อต้องมีคำสมบูรณ์ไว้ครั้งแรกก่อน
วิธีการศึกษาหรือการวิจัย	อธิบายขั้นตอนการวิจัย โดยกล่าวถึงแหล่งข้อมูล วิธีการรวบรวมข้อมูล วิธีการใช้เครื่องมือในการศึกษาหรือการวิจัย และวิธีการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย
ผลการดำเนินงาน	อธิบายถึงสิ่งที่ได้จากการศึกษาหรือวิจัย โดยเสนอหลักฐานข้อมูลอย่างเป็นระเบียบและเข้าใจง่าย
อภิปราย	ควรอธิบายถึงผลที่ได้รับจากการศึกษาหรือการวิจัย ว่าเป็นไปตามสมมติฐานหรือไม่ ควรอ้างถึงทฤษฎี หรือผลการศึกษาของผู้อื่นที่เกี่ยวข้องประกอบ
สรุปผล	ไม่ควรซ้ำซ้อนกับการแสดงผล แต่เป็นการสรุปประเด็น และสาระสำคัญของการวิจัยให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์
ข้อเสนอแนะ	อธิบายถึงการนำผลที่ได้จากการศึกษาไปใช้ประโยชน์หรือข้อเสนอแนะปัญหาที่พบในการศึกษา เพื่อนำไปใช้ในการศึกษาครั้งต่อไป
เอกสารอ้างอิง	ให้เขียนเอกสารอ้างอิงตามรูปแบบที่กำหนด

การเขียนเอกสารอ้างอิง

การอ้างอิงใช้รูปแบบของ American Psychological Association 6th Edition (APA 6th)

กำหนดให้ผู้เขียนบทความเขียนการอ้างอิงแบบนาม-ปี (name-year) เป็นการอ้างอิงโดยระบุชื่อผู้แต่ง และปีพิมพ์ของเอกสาร ไว้ข้างหน้าหรือข้างหลังข้อความที่ต้องการอ้าง เพื่อบอกแหล่งที่มาของข้อความนั้น และมีการรวบรวมรายการเอกสารที่ใช้อ้างอิงทั้งหมดไว้ตอนท้ายเอกสาร เรียกว่า เอกสารอ้างอิง (references) โดยเรียงตามลำดับพยัญชนะ ดังอย่าง เช่น

ชื่อผู้แต่ง./ (ปีที่พิมพ์)/ ชื่อเรื่อง /ครั้งที่พิมพ์ (พิมพ์ครั้งที่ 2 เป็นต้นไป). /สถานที่พิมพ์:/สำนักพิมพ์.

ชื่อผู้เขียนบทความ./ (ปีที่พิมพ์)/ ชื่อบทความ./ ใน/ชื่อผู้แต่ง (บรรณาธิการ)/ ชื่อหนังสือ (ครั้งที่พิมพ์), เลข
หน้าที่ปรากฏบทความจากหน้าใดถึงหน้าใด./ สถานที่พิมพ์:/ สำนักพิมพ์.

ชื่อผู้เขียนบทความ./ (ปีที่พิมพ์)/ ชื่อบทความ./ ชื่อวารสาร./ ปีที่ (ฉบับที่)/ เลขหน้าที่ปรากฏ.

ชื่อผู้เขียนบทความ./ (ปี, เดือนที่พิมพ์)/ ชื่อบทความ./ ชื่อนิตยสาร./ ปีที่ (ฉบับที่)/ เลขหน้าที่ปรากฏ.

ชื่อผู้เขียนบทความ./ (ปี, เดือนที่พิมพ์)/ ชื่อบทความ./ ชื่อหนังสือพิมพ์./ ปีที่ (ฉบับที่)/ เลขหน้าที่ปรากฏ.

ชื่อผู้เขียนวิทยานิพนธ์./ (ปีที่พิมพ์)/ ชื่อวิทยานิพนธ์./ วิทยานิพนธ์ปริญญาโท/ปริญญาตรี หรือวิทยานิพนธ์
ปริญญาดุษฎีบัณฑิต./ ชื่อมหาวิทยาลัย).

ชื่อผู้แต่ง./ (ปีที่พิมพ์)/ ชื่อบทความ./ ชื่อวารสาร./ ปีที่ (ฉบับที่)/ เลขหน้า-เลขหน้า. doi:xxxx

ชื่อผู้เขียน./ (ปี, เดือน วันที่)/ ชื่อเนื้อหา./ [รูปแบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์]. /Retrieved from URL
หรือเว็บไซต์ของข้อมูล

การส่งต้นฉบับ

1. ให้พิมพ์บทความลงบนกระดาษ B5 โดยใช้รูปแบบอักษร TH SarabunPSK

1.1 ชื่อเรื่อง ใช้รูปแบบอักษรขนาด 18 (ตัวหนา)

1.2 ชื่อผู้วิจัย ใช้รูปแบบอักษรขนาด 15 (ตัวหนา)

1.2 หัวข้อหลัก ใช้รูปแบบอักษรขนาด 14 (ตัวหนา)

1.3 เนื้อเรื่อง ใช้รูปแบบอักษรขนาด 14

โดยมีเนื้อหาบทความไม่เกิน 15 หน้า

2. ภาพประกอบ ควรแนบไฟล์ภาพต้นฉบับพร้อมเขียนคำอธิบายภาพ แหล่งที่มา และ
หมายเลขกำกับภาพ เพื่อความถูกต้องและง่ายต่อการจัดเรียงข้อมูล

3. ส่งบทความผ่านระบบ Email: hs_ssrujournal@ssru.ac.th

หากต้องการรายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ ฝ่ายวิจัยและบริการวิชาการ คณะมนุษยศาสตร์
และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เลขที่ 1 ถนนอุทองนอก แขวงวรจักร เขตดุสิต
กรุงเทพมหานคร 10300 โทรศัพท์ 0 2160 1280 โทรสาร 0 2160 1283

4. สามารถดาวน์โหลดเอกสารได้ที่ <http://journal.ssru.ac.th/index.php/hsjournal/>



วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

จัดพิมพ์โดย

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
เลขที่ 1 ถนนอุทกวงนอก แขวงวชิระ เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300
โทรศัพท์ : 0 2160 1280 เว็บไซต์ : <https://hs.sru.ac.th>