



Journal of Liberal Arts (Wang Nang Leng) RMUTP
วารสารศิลปศาสตร์ (วังนางเลิ้ง)
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

Vol. 2 No. 1 January – June 2022

ปีที่ 2 ฉบับที่ 1 มกราคม – มิถุนายน 2565

ISSN 2774-0471 (Print)

ISSN 2821-9473 (Online)





Journal of Liberal Arts (Wang Nang Leng) RMUTP
วารสารศิลปศาสตร์ (วังนางเลิ้ง) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
Vol. 2 No. 1 January – June 2022
ปีที่ 2 ฉบับที่ 1 มกราคม – มิถุนายน 2565
ISSN: 2774-0471 (Print)
ISSN: 2821-9473 (Online)

วัตถุประสงค์

เพื่อเผยแพร่ผลงานวิชาการด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ประกอบด้วย ศิลปศาสตร์ การโรงแรม การท่องเที่ยว วัฒนธรรม ภาษาและการสื่อสาร การศึกษา นิติศาสตร์ รัฐศาสตร์/รัฐประศาสนศาสตร์ สหวิทยาการด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และสาขาอื่นที่เกี่ยวข้อง สำหรับนักวิชาการ นักวิจัย อาจารย์ นักศึกษา และบุคคลทั่วไป ทั้งแวดวงวิชาการ และสังคมทั่วไป

ขอบเขตผลงานที่รับตีพิมพ์

1. ขอบเขตเนื้อหาประกอบด้วย ศิลปศาสตร์ การโรงแรม การท่องเที่ยว วัฒนธรรม ภาษาและการสื่อสาร การศึกษา นิติศาสตร์ รัฐศาสตร์/รัฐประศาสนศาสตร์ สหวิทยาการด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และสาขาอื่นที่เกี่ยวข้อง
2. ประเภทบทความ ประกอบด้วย บทความวิจัย บทความวิชาการ บทความหนังสือ และบทความปริทัศน์

นโยบายการกลั่นกรองบทความ

1. บทความทุกเรื่องได้รับการพิจารณาการกลั่นกรองโดยผู้ทรงคุณวุฒิ (Peer Reviewer) จากภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย จำนวนอย่างน้อย 3 ท่านต่อบทความ โดยผู้ทรงคุณวุฒิจะไม่ทราบข้อมูลของผู้ส่งบทความ (Double-blind peer review)
2. บทความต้องไม่เคยตีพิมพ์เผยแพร่ที่ไหนมาก่อน และต้องไม่อยู่ในกระบวนการพิจารณาของวารสารหรือสิ่งตีพิมพ์อื่นใด และต้องไม่ละเมิด หรือคัดลอกผลงานผู้อื่น
3. บทความ ข้อความ ภาพประกอบ และตารางประกอบที่ปรากฏในวารสารฉบับนี้เป็นลิขสิทธิ์เฉพาะส่วนบุคคลของผู้เขียน กองบรรณาธิการไม่จำเป็นต้องเห็นด้วยเสมอไป และไม่มีส่วนรับผิดชอบใด ๆ

กำหนดการเผยแพร่ ปีละ 2 ฉบับ

ฉบับที่ 1 มกราคม – มิถุนายน

ฉบับที่ 2 กรกฎาคม - ธันวาคม

ติดต่อกองบรรณาธิการ

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

86 ถนนพิษณุโลก แขวงสวนจิตรลดา เขตดุสิต กรุงเทพฯ

โทรศัพท์ 02-6653555 ต่อ 1002

อีเมล : j_larts@rmutp.ac.th

ที่ปรึกษา

ดร.ณัฐวรพล รัชสิริวัชรบุล

รองศาสตราจารย์ ดร.นัฐโชติ รักไทยเจริญชีพ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อำนาจ เอี่ยมสำอางค์

อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการและพัฒนาคุณภาพ

คณบดีคณะศิลปศาสตร์

บรรณาธิการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงศ์รัชต์วิช วิวังสุ

คณะศิลปศาสตร์

รองบรรณาธิการ

ดร.นันทภา ปัญญารัตน์

คณะศิลปศาสตร์

กองบรรณาธิการ

ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกสถาบัน

Professor Emeritus Dr.Nancy, Chism

Indiana University, USA.

ศาสตราจารย์กิตติคุณ ดร.รัตนา พุ่มไพศาล

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ศาสตราจารย์ ดร.วิรุณ ตั้งเจริญ

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ศาสตราจารย์ ดร.สุมาลี สังข์ศรี

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

รองศาสตราจารย์ ดร.ธัญญา สังขพันธานนท์

ศิลปินแห่งชาติ สาขาวรรณศิลป์

รองศาสตราจารย์ ดร.อาชัญญา รัตนอุบล

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รองศาสตราจารย์ ดร.สิงหนาท น้อมเนียน

มหาวิทยาลัยมหิดล

รองศาสตราจารย์ ดร.ปิยะ ศักดิ์เจริญ

มหาวิทยาลัยรามคำแหง

รองศาสตราจารย์ ดร.จารุวรรณ ขำเพชร

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

รองศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญภา กลุณภาดล

มหาวิทยาลัยบูรพา

รองศาสตราจารย์ ดร.ภัทราวดี มากมี

มหาวิทยาลัยบูรพา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มิ่งขวัญ คงเจริญ

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.แก้วตะวัน ศิริลักษณ์นันท์

วิทยาลัยเซนต์หลุยส์

ดร.เพ็ญพิมพ์ พวงสุวรรณ

มหาวิทยาลัยพะเยา

ผู้ทรงคุณวุฒิภายในสถาบัน

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รุ่งอรุณ พรเจริญ	คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฉันทนา ปาปัดดา	คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุดมเดช พลเยี่ยม	คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ทรงสิริ วิชิรานนท์	คณะศิลปศาสตร์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ยุทธิภูมิ สุวรรณเวช	คณะศิลปศาสตร์
ดร.สุวรรณา เข้มแดง	คณะศิลปศาสตร์
ดร.อรุณี อรุณเรือง	คณะศิลปศาสตร์
อาจารย์เมทิกา พ่วงแสง	คณะศิลปศาสตร์
อาจารย์ว่าที่ ร.ต.สราทตธา เล่งไพบูลย์	คณะศิลปศาสตร์

ฝ่ายจัดการและเลขานุการกองบรรณาธิการ

อาจารย์เมทิกา พ่วงแสง	คณะศิลปศาสตร์
นางสาวนุชาวดี แซ่ตัน	คณะศิลปศาสตร์

ฝ่ายพิสูจน์อักษร

ผู้ช่วยศาสตราจารย์อังคณา แวซอเหาะ	คณะศิลปศาสตร์
ดร.สุวรรณา เข้มแดง	คณะศิลปศาสตร์
อาจารย์เมทิกา พ่วงแสง	คณะศิลปศาสตร์

ผู้ทรงคุณวุฒิกลั่นกรองบทความ

Reviewers

รองศาสตราจารย์ ดร.สิทธิพันธ์	พุทธิหุณ	มหาวิทยาลัยรามคำแหง
รองศาสตราจารย์ ดร.จารุวรรณ	ชำเพชร	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธเนศ	ยุคันตวนิชชัย	มหาวิทยาลัยทักษิณ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรุณี	สันฐิตวิณชัย	มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีรา	เอราวัฒน์	มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มณฑนาดี เมธำพัฒนะ		มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มนัสวาสน์ โกวิทยา		จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรุณ	ไชนินต์	มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธิดารัตน์	ตันนิรัตน์	มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.โอปอ	กลัปสกุล	มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฉันทนา	ปาปัดดา	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรจิรา	ธรรมไชยางกูร	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พุทธชาติ	แผนสมบุญ	มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทิพมาศ	เศวตวรโชติ	มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชัยยุทธ	ถาวรานุรักษ์	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ทรงสิริ	วิจิรานนท์	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
ทพ.มหัทธน	พูลเกษร	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ดร.ปิยะนุช	ปรีชานนท์	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
ดร.แคลิยา	ชาปะวัง	มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ดร.ธนภัทร	สีสไส	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
ดร.ชัยวุฒิ	ชัยฤกษ์	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

บทบรรณาธิการ

วารสารศิลปศาสตร์ (วังนางเล็ง) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เป็นวารสารระดับชาติที่ออกปีละ 2 ฉบับ จัดทำโดยคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เพื่อเป็นสื่อกลางในการเผยแพร่ผลงานวิชาการ องค์ความรู้ และวิทยาการด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สำหรับนักวิชาการ นักวิจัย อาจารย์ นักศึกษา และบุคคลทั่วไป ทั้งแวดวงวิชาการ และสังคมทั่วไป โดยบทความดังกล่าวจะต้องไม่เคยเผยแพร่ในวารสารอื่นใดมาก่อน และไม่อยู่ระหว่างการส่งเพื่อพิจารณาเผยแพร่ในวารสารอื่น และเนื้อหาในบทความเป็นข้อคิดเห็นของผู้ส่งบทความเท่านั้นฉบับนี้เป็นปีที่ 2 ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน 2565 มีบทความวิจัยนำเสนอจำนวน 7 บทความ เช่น บทบาทของผู้นำในการพัฒนาชุมชนบ้านคลองสาม หมู่ที่ 16 ตำบลคลองสาม อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี หรือ พัฒนาการและกระบวนการบริหารจัดการชุมชนบึงบางซื่อ เข้มข้นไปด้วยเนื้อหาสาระทางวิชาการที่ผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิ โดยผู้ประเมินไม่ทราบชื่อผู้แต่ง และผู้แต่งไม่ทราบชื่อผู้ประเมินบทความ (Double-blind peer review)

กองบรรณาธิการวารสารศิลปศาสตร์ (วังนางเล็ง) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาวารสารให้มีคุณภาพสูงขึ้น จนสามารถเข้าสู่ศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทยในอนาคต และกองบรรณาธิการวารสารฯ ขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิทั้งภายนอกและภายในมหาวิทยาลัยทุกท่านที่กรุณาเป็นผู้ประเมินบทความอย่างมีคุณภาพให้กับกองบรรณาธิการวารสารฯ ทั้งนี้ ขอเชิญชวน คณาจารย์ นักวิจัย นักวิชาการ และนักศึกษาทุกระดับชั้น ร่วมนำเสนอบทความและเผยแพร่ องค์ความรู้ทางด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์สู่สาธารณะต่อไป โดยท่านสามารถส่งบทความต้นฉบับได้ที่กองบรรณาธิการวารสารฯ (ดังรายละเอียดท้ายเล่ม)

บรรณาธิการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์ศักดิ์ธวัช วิวังสุ

ดร.นันทภา ปัญญารัตน์

สารบัญ

สถานภาพงานวิจัยภูมิปัญญาการใช้น้ำมันหอมระเหยในการบรรเทาอาการนอนไม่หลับ ปรรฐุมาร์ค พลิชฐ์ภักกุล และ สุพรรณษา สมวงษ์	1
ส่วนประสมการตลาดที่ลูกค้าใช้ตัดสินใจซื้อพลาสติกแปรรูปในจังหวัดสมุทรปราการ รสสุคนธ์ มีอยู่สามเสน ปิยะธิดา พูนเพิ่ม และ ภัทรา สุขะสุคนธ์	13
บทบาทของผู้นำในการพัฒนาชุมชนบ้านคลองสาม หมู่ที่ 16 ตำบลคลองสาม อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี สมบัติ วิวัฒน์พัฒน์พงศ์ และ กมลทิพย์ แจ่มกระจ่าง	26
พัฒนาการและกระบวนการบริหารจัดการชุมชนบึงบางซื่อ จิรายุทธ ศรีปัญญากุล และ กมลทิพย์ แจ่มกระจ่าง	35
การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี อรุณ ไชยนิทย์ และ ณรงค์ โพธิ์พฤกษ์นันท	48
การศึกษาความพึงพอใจต่อชุดการสอนออนไลน์วิชาโภชนาการของนักเรียนระดับชั้น ปวช.1 แผนกอาหารและโภชนาการ วิทยาลัยอาชีวศึกษาเสาวภา วรวิทย์ วงศ์ชมภู และ ฉันทนา ปาปัตถา	63
ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เมกาทรานซ์ แอนด์ เซอร์วิส จำกัด ชมภูนุช เจริญปรีชา ภัทธีรา แต้มพิมาย และ กฤษณะ ทับถม	72

สถานภาพงานวิจัยภูมิปัญญาการใช้น้ำมันหอมระเหย ในการบรรเทาอาการนอนไม่หลับ

ปรธรรมาศ พลธิษฐ์ภคกุล^{1*} และ สุพรรณษา สมวงษ์²

Received: 1 September 2021 / Revised: 30 November 2021 / Accepted: 30 May 2022

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์สถานภาพของงานวิจัยด้านภูมิปัญญาการใช้้ำมันหอมระเหย และผลต่อการบรรเทาอาการนอนไม่หลับ และเพื่อรวบรวมองค์ความรู้เกี่ยวกับการใช้น้ำมันหอมระเหยเพื่อบรรเทาอาการนอนไม่หลับ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงเอกสาร (Documentary research) โดยผู้วิจัยคัดเลือกเอกสารระดับทุติยภูมิ กลุ่มประชากร ได้แก่ งานวิจัยจากฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยในโครงการเครือข่ายห้องสมุดในประเทศไทย (Thai Library Integrated System: ThaiLIS) งานวิจัยจากฐานข้อมูล Thai Index Medicus และงานวิจัยจากฐานข้อมูลต่างประเทศ ได้แก่ Medline และ Cumulative Index to Nursing Allied Health Literature (CINAHL) โดยทำการสืบค้นข้อมูลในระยะ 10 ปีที่ผ่านมาคือ ในช่วงเดือนมกราคม พ.ศ. 2552 ถึงเดือนมกราคม พ.ศ. 2562 จำนวน 15 เรื่อง

ผลการวิจัยพบว่า สถานภาพการวิจัยด้านภูมิปัญญาการใช้้ำมันหอมระเหย เป็นการศึกษาในกลุ่มผู้ป่วยโรคนอนไม่หลับและใช้น้ำมันหอมระเหยบรรเทาอาการนอนไม่หลับ ที่เข้าร่วมการศึกษาดังแต่ 6 -72 คน โดยลักษณะการใช้น้ำมันหอมระเหยคือ การใช้น้ำมันหอมระเหยในการสูดดม และการดูดซึมผ่านทางผิวหนัง ส่วนรูปแบบของการใช้ที่นิยมมากที่สุดคือ การใช้น้ำมันหอมระเหยในการสูดดม น้ำมันหอมระเหยที่นำมาใช้ในการศึกษามี 3 ชนิด คือ น้ำมันหอมระเหยลาเวนเดอร์ น้ำมันหอมระเหยเลมอนบาล์ม และน้ำมันหอมระเหยส้ม โดยน้ำมันหอมระเหยสามารถลดอาการนอนไม่หลับได้อย่างมีนัยสำคัญ และไม่พบการรายงานอาการไม่พึงประสงค์ที่รุนแรงจากการใช้น้ำมันหอมระเหย

คำสำคัญ: น้ำมันหอมระเหย, อาการนอนไม่หลับ, ภูมิปัญญา, สถานภาพงานวิจัย

¹ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

²อาจารย์พิเศษ วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีสราษฏร์ธานี

*E-mail: pattama@rmutt.ac.th

The Research Status of Local Wisdom in Essential Oils Usage to Relieve Insomnia

Pattama Pasitpakakul^{1*} and Supansa Somwong²

Abstract

The purposes of this research were 1) to analyze the research status of local wisdom in essential oils usage to relieve insomnia and 2) to collect the knowledge of essential oils to alleviate insomnia. This documentary research collects the secondary data during January 2009 to January 2019 from the electronic database in Thailand, namely Thailand digital collection Thailand, Thai Index Medicus, Medline, and Cumulative Index to Nursing Allied Health Literature (CINAHL), Nursing and Health Professions, totally 15 research papers about the use of essential oils to relieve insomnia.

The result of the research found that the participants of that use essential oils from 6 to 72 participants. The usage of essential oils were for inhalation and absorption through the skin. However, the most popular form of use was the use of essential oils for inhalation. Three types of essential oils were used in the study consisted of Lavender essential oils, Lemon Balm essential oil and Orange essential oil. By using essential oils, they can significantly help to reduce insomnia and at the same time there were no severe reports regarding the use of essential oils.

Keywords: Essential oils, Insomnia, Local wisdom, Research status

¹Assistant Professor, Faculty of Liberal Arts, Rajamangala University of Technology Thanyaburi

²lecturer, Boromarajonani College of Nursing Suratthani

*E-mail: pattama@rmutt.ac.th

บทนำ

ปัจจุบันความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและการแข่งขันทางเศรษฐกิจที่สูงขึ้นทำให้การใช้ชีวิตประจำวันของผู้คนเปลี่ยนแปลงไป การประกอบกิจกรรมทางกาย การพักผ่อนหย่อนใจ และการทำงานอดิเรกลดน้อยลง รวมถึงความใส่ใจในเรื่องของการนอนหลับ และเวลาพักผ่อนมีน้อยลงด้วย ซึ่งการนอนหลับมีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ในการซ่อมแซมสร้างเสริมและเจริญเติบโตทั้งร่างกายและจิตใจ รวมไปถึงเป็นการพักผ่อนร่างกายหลังจากประกอบกิจกรรมทางกายที่เหน็ดเหนื่อยมาทั้งวัน ดังที่สุกัญญา ศกสวัสดิ์เมฆินทร์ (2556) ได้ศึกษาไว้ว่าการพักผ่อนนอนหลับมีบทบาทสำคัญต่อร่างกาย การนอนหลับเป็นช่วงที่กลไกในร่างกายได้พักผ่อน เพราะฉะนั้นเซลล์ของร่างกายและอวัยวะของร่างกายจะได้พักการรับข้อมูล จึงเป็นช่วงที่ซ่อมแซมตัวเองและจะช่วยให้ระบบการใช้พลังงานกับการเผาผลาญไขมันในร่างกายเป็นปกติ อีกทั้งการนอนหลับจะช่วยปรับสมดุลฮอร์โมน ในช่วงของการนอนจะมีฮอร์โมนหลายตัวหลั่งออกมาขณะที่เราหลับ เพราะฉะนั้นถ้าเรานอนอย่างถูกวิธีและนอนได้อย่างมีคุณภาพ ฮอร์โมนแต่ละตัวที่หลั่งออกมาก็จะทำงานประสานกันอย่างเป็นระบบ ทำให้ระบบในร่างกายของเราไม่แปรปรวนและเป็นไปตามกลไกธรรมชาติของร่างกายนั่นเอง ในเรื่องของสมอง ในช่วงที่ได้นอนหลับอย่างมีคุณภาพ สมองจะได้พักการรับข้อมูล และได้จัดเรียงข้อมูลที่ได้รับในแต่ละวันเข้าสู่สมองอย่างเป็นหมวดหมู่ ทำให้ความจำเราดีขึ้น และสามารถเรียนรู้และทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการพักผ่อนที่เหมาะสม ซึ่ง Landis (2002) กล่าวว่า การนอนหลับที่ไม่เพียงพอและการนอนไม่หลับเป็นภาวะที่พบบ่อยในหลาย ๆ คน การอดนอนเรื้อรังและการนอนหลับไม่พอสะสมมีความสัมพันธ์กับปัญหาสุขภาพ ที่แย่ที่สุดอาจเป็นปัญหาต่อการดำรงชีวิตประจำวันและการทำงานได้

การรักษาอาการนอนไม่หลับมีแนวทางการบรรเทารักษาแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ การรักษาอาการนอนไม่หลับโดยใช้ยา เช่น ยาคลอร์อลไฮเดรต บาร์บิทูเรต ยาเบนโซไดอะซีปีน เป็นต้น ยาแต่ละตัวจะมีโครงสร้างทางเคมี และกลไกการออกฤทธิ์ที่ต่างกัน ซึ่งการใช้ยานอนหลับหลายชนิดได้ส่งผลกระทบต่อผู้ป่วย เช่น ยาเบนโซไดอะซีปีนจะทำให้มีอาการง่วงนอนในเวลาระหว่างวัน และการอาการนอนไม่หลับด้วยวิธีอื่น ๆ ที่ไม่ใช้ยา ได้แก่ การรักษาโดยการควบคุมสิ่งเร้า การรักษาด้วยการผ่อนคลายกล้ามเนื้อ การรักษาเพื่อให้ความคิดและความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการนอน การตั้งใจทำในทางตรงกันข้าม การจำกัดการนอน และการให้ความรู้เกี่ยวกับสุขอนามัยที่ดีเพื่อการนอนหลับการรักษาด้วยวิธีต่าง ๆ ภาวะการนอนไม่หลับ จากผลจากการตรวจร่างกายผู้นอนไม่เพียงพอ มีผลกระทบทั้งทางด้านพฤติกรรม และด้านอารมณ์ที่เปลี่ยนแปลงดังนี้ 1) ผลกระทบด้านร่างกาย มีการศึกษาเป็นจำนวนมากที่แสดงให้เห็นว่าอาการนอนไม่หลับมีผลเสียต่อสุขภาพ เช่น มีการศึกษาพบว่า ผู้ที่มีอาการนอนไม่หลับมีความถี่ในปัญหาสุขภาพ การไปพบแพทย์ และเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลมากกว่าผู้ที่ไม่มีปัญหาการนอนหลับ และมีการพบหลักฐานเชิงประจักษ์ว่าการนอนไม่หลับมีผลต่อการทำงานของเม็ดเลือดขาว 2) ผลกระทบด้านจิตใจ และพฤติกรรม ผู้ป่วยอาจมีอาการเหนื่อยล้า เช่น พบว่าความเหนื่อยล้ามักเป็นอาการที่พบได้บ่อยในผู้ป่วยที่มีอาการนอนไม่หลับ

มนุษย์รู้จักนำภูมิปัญญาการใช้น้ำมันหอมระเหยทางการแพทย์มานานกว่า 5,000 ปีมาแล้ว โดยเริ่มจากสมัยอียิปต์ จีน และอินเดีย ในอียิปต์มีการใช้น้ำมันหอมระเหยเก่าแก่คือ เมอร์ (Myrrh) และจูนิเปอร์ (Juniper) เพื่อ

รักษาสภาพศพ มีการใช้น้ำมันหอมระเหย เพื่อช่วยสมานแผล ใช้ในการนวด ใช้ทำน้ำหอม และใช้ประเทืองผิว ในอินเดียมีการใช้น้ำมันหอมระเหยในศาสตร์การแพทย์อายุรเวท เช่น น้ำมันไม้จันทน์ (Sandalwood oil) ในขณะที่ประเทศจีนมีการใช้น้ำมันกุหลาบ มะลิ ชิง และคาโมมายด์ ต่อมาในสมัยกลางมีการใช้พืชหอมและเครื่องเทศ เพื่อต่อต้านโรคระบาด มีการระบุการใช้น้ำมันหอมในตำรายาของประเทศเยอรมัน และมีการผลิตเพื่อการค้าในปี ค.ศ. 1553 (สุรพจน์ วงศ์ใหญ่, มปป.:4) การนำภูมิปัญญามาประยุกต์ใช้เพื่อดูแลสุขภาพกายและสุขภาพใจใน ลักษณะการบำบัดด้วยกลิ่น หรือสุนทรบำบัด (Aromatherapy) เป็นทางเลือกหนึ่งที่ได้รับความสะดวกและเป็น ที่นิยม ปัจจุบันได้มีการนำน้ำมันหอมระเหย (Essential oil) เข้ามาช่วยทำให้หลับง่าย ซึ่งน้ำมันหอมระเหยเป็น สารประกอบที่มีกลิ่นและสามารถระเหยได้ น้ำมันหอมระเหยสามารถสกัดได้จากน้ำมันของพืชที่อยู่ในดอก ใบ ลำต้น ราก เมล็ด เนื้อไม้และเปลือกไม้ มนุษย์ประยุกต์ใช้กลิ่นเพื่อการรักษาโรคภัยไข้เจ็บทั้งเชิงกายภาพและจิตใจ จะเห็นได้จากมีผลิตภัณฑ์น้ำมันหอมระเหยวางจำหน่ายมากมาย เช่น เทียนที่มีน้ำมันหอมระเหยเข้าไปเป็น ส่วนประกอบด้วย เมื่อจุดก็จะมีกลิ่นหอม หรือในรูปของครีม โลชั่น ใช้ในการทา นวด ซึ่งระหว่างการทา นวด ก็จะได้รับกลิ่นหอมด้วย นอกจากนี้ น้ำมันหอมระเหยยังใช้เป็นสารแต่งกลิ่นในอุตสาหกรรมยา เครื่องสำอาง และ ผลิตภัณฑ์สุขภาพ เช่น สบู่ ยาสระผม น้ำหอม ครีมล้างหน้า ครีมอาบน้ำ (วิณา จิรัญธิระกุล, 2542) จะเห็นได้ว่า น้ำมันหอมระเหยมีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวันอยู่เสมอ มีผลิตภัณฑ์น้ำมันหอมระเหยหลายชนิดที่ มุ่งเน้นการบำบัดรักษา ตลอดจนหวังผลต่อภาวะจิตใจและอารมณ์ในรูปแบบที่หลากหลาย

การศึกษาวิจัยสรรพคุณของน้ำมันหอมระเหยที่เป็นรูปธรรมที่ชัดเจนพบว่ามีน้อยมาก ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึง ได้ทำการรวบรวมและทบทวนวรรณกรรม เพื่อวิเคราะห์สถานภาพของงานวิจัยในด้านการใช้น้ำมันหอมระเหยและ ผลต่อการบรรเทาอาการนอนไม่หลับ และเพื่อนำเสนอองค์ความรู้เกี่ยวกับข้อดีและการใช้น้ำมันหอมระเหยการ บรรเทาอาการนอนไม่หลับ ศึกษาถึงน้ำมันหอมระเหยกับการนอนหลับ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพ ชีวิตของผู้ที่ประสบปัญหาในการนอนหลับเป็นอย่างมาก

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อวิเคราะห์สถานภาพของงานวิจัยในด้านการใช้น้ำมันหอมระเหยและผลต่อการบรรเทาอาการนอน ไม่หลับ
- 2) เพื่อรวบรวมองค์ความรู้เกี่ยวกับการใช้น้ำมันหอมระเหยบรรเทาอาการนอนไม่หลับ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้กระบวนการวิจัยเชิงเอกสาร (Documentary research) โดยผู้วิจัยคัดเลือก เอกสารระดับทุติยภูมิ คือ งานวิจัยที่เป็นบทความวิชาการ ปริยฐานิพนธ์และวิทยานิพนธ์ จากฐานข้อมูล อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยในโครงการเครือข่ายห้องสมุดในประเทศไทย (Thai Library Integrated System: ThaiLIS) งานวิจัยจากฐานข้อมูล Thai Index Medicus และงานวิจัยจากฐานข้อมูลต่างประเทศ ได้แก่ Medline และ Cumulative Index to Nursing Allied Health Literature (CINAHL) ที่รวบรวมบทความทางวิชาการและ

วิจัยจากวารสารทางการแพทย์โดยทำการสืบค้นข้อมูลในระยะ 10 ปีที่ผ่านมาคือ ในช่วงเดือนมกราคม พ.ศ. 2552 ถึง เดือนมกราคม พ.ศ. 2562 จำนวน 15 เรื่อง

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างของข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยเชิงเอกสารนี้ ผู้วิจัยเน้นเฉพาะงานวิจัยเชิงทดลองในมนุษย์ที่เป็นผู้ป่วยที่มีอาการนอนไม่หลับ โดยกำหนดคำสำคัญในการค้นหาสืบค้น ประกอบด้วยคำว่า น้ำมันหอมระเหย สุคนธบำบัด ภูมิปัญญาการใช้้ำมันหอมระเหย ภาวะนอนไม่หลับ โรคนอนไม่หลับ Aromatherapy, Essential oil, Insomnia โดยผลการคัดเลือกพบว่า มีวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับกลไกการออกฤทธิ์และฤทธิ์ทางเภสัชวิทยาของน้ำมันหอมระเหย ชนิดและวิธีการนำมาใช้ การวัดผลลัพธ์และผลในการรักษา ในการสืบค้นขั้นต้นได้จำนวน 114 การศึกษา จากนั้นนำมาคัดกรองข้อมูลที่มีความเกี่ยวข้องด้วยการพิจารณาจากชื่อเรื่องและบทคัดย่อ เหลือจำนวน 91 การศึกษา แล้วจึงพิจารณารายละเอียดเนื้อหาเฉพาะที่มีความเกี่ยวข้องเหลือจำนวน 82 การศึกษา แบ่งเป็นบทความของประเทศไทย จำนวน 14 บทความ และบทความต่างประเทศจำนวน 68 บทความ และเมื่อพิจารณาตามระเบียบวิธีวิจัย ผู้วิจัยได้คัดออกจำนวน 21 เรื่อง เนื่องจากไม่ใช่งานวิจัยเชิงทดลอง และคัดออกอีก 18 เรื่อง เพราะเป็นงานวิจัยที่ทดลองในสัตว์ และคัดออกอีก 28 เรื่อง เนื่องจากศึกษาในกลุ่มที่ไม่ใช่ผู้ป่วย เหลืองานวิจัยที่คัดเข้าจำนวน 15 เรื่องที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารระดับทฤษฎีภูมิซึ่งมีหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกเอกสารที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย 1) มีความถูกต้อง (Authenticity) คือ เป็นเอกสารที่มาจากแหล่งเชื่อถือได้ มีความถูกต้อง สมบูรณ์ สอดคล้องกับบริบทของสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในช่วงระยะเวลาที่ตีพิมพ์ 2) มีความน่าเชื่อถือ (Credibility) คือ เป็นเอกสารที่ปราศจากข้อผิดพลาดและการบิดเบือนข้อมูล 3) ความเป็นตัวแทน (Representativeness) คือ เป็นเอกสารที่สามารถแสดงรายละเอียดแทนเอกสารประเภทเดียวกันได้ รายละเอียดสามารถเป็นตัวแทนกลุ่มประชากรตัวอย่างได้ และ 4) มีความหมายชัดเจน (Meaning) คือ เป็นเอกสารที่สามารถเข้าใจได้ง่าย ชัดเจน สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิเคราะห์ผลของการใช้น้ำมันหอมระเหยต่ออาการนอนไม่หลับจะใช้การวิเคราะห์สรุปเชิงเนื้อหา (Narrative summary) เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ทางคลินิกของน้ำมันหอมระเหยในการบรรเทาอาการนอนไม่หลับ และสรุปผลโดยการอธิบายความสัมพันธ์ของน้ำมันหอมระเหย กับองค์ประกอบทางเคมีและฤทธิ์ทางเภสัชวิทยา ในน้ำมันหอมระเหยที่ใช้ในการบำบัดอาการนอนไม่หลับ

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเป็นการศึกษาในกลุ่มผู้ป่วยที่มีอาการนอนไม่หลับและใช้น้ำมันหอมระเหยบรรเทาอาการนอนไม่หลับ โดยแต่ละการศึกษามีจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เข้าร่วมการศึกษาดังนี้

1. สถานภาพของงานวิจัยในด้านการใช้น้ำมันหอมระเหยและผลต่อการบรรเทาอาการนอนไม่หลับ

1.1 ชนิดและวิธีการใช้น้ำมันหอมระเหย

ตารางที่ 1 ชนิดและวิธีการใช้น้ำมันหอมระเหยในงานศึกษาตัวอย่าง

ชนิด	วิธีการใช้	ผล	จำนวน บทความ
ลาเวนเดอร์ Lavender	การสูดดม/การดูดซึม ผ่านทางผิวหนัง/การ ฉีดพ่น	สามารถลดความวิตกกังวล เพิ่ม ประสิทธิภาพในการนอนหลับ โดยไม่มี ผลข้างเคียง	13
ส้มซ่า Citrus aurantium L.	การสูดดม	ทำให้นอนหลับได้ยาวนานมากขึ้น	1
เลมอนบาล์ม Lemon balm	การดูดซึมผ่านทาง ผิวหนัง	มีคุณภาพในการนอนหลับดีขึ้นโดยไม่มี ผลข้างเคียง	1

จากตารางที่ 1 พบว่า งานวิจัยส่วนใหญ่ใช้น้ำมันหอมระเหยที่สกัดมาจากดอกลาเวนเดอร์ เป็นองค์ประกอบหลัก โดยการใช้การสูดดม และทาผิวหนัง องค์ประกอบหลักของน้ำมันหอมระเหยลาเวนเดอร์ ได้แก่ linalyl acetate (ร้อยละ 30-50) และ linalool (ร้อยละ 20-30) เป็นสารในกลุ่ม terpenoid จากงานศึกษาของ George, G.T. (2005) พบว่า อาสาสมัคร 10 คน (ชาย 5 คนและหญิง 5 คน) เข้าร่วมการศึกษา 4 สัปดาห์ น้ำมันหอมระเหยลาเวนเดอร์ช่วยให้อาสาสมัครที่มีอาการนอนไม่หลับมีอาการดีขึ้น โดยไม่พบผลกระทบบางอย่างที่ตามมา

1.2 การวัดผลลัพธ์และผลในการรักษา หมายถึง การตอบสนองด้านพฤติกรรม ความรู้สึกของผู้ป่วย การไม่ได้รับผลข้างเคียงที่ไม่พึงประสงค์ ความสามารถคงไว้ซึ่งสภาวะ (maintaining well – being)

ตารางที่ 2 การวัดผลลัพธ์และผลในการรักษา

การวัดผลลัพธ์	ผล	จำนวน บทความ
Video record to assess behavior and count frequency of behavior	ช่วยลดอาการนอนไม่หลับได้	3
Chinese version of Pittsburgh Sleep Quality Index (CPSQI)	มีประสิทธิภาพในการนอนหลับ	2
Pittsburgh Sleep Quality Index (PSQI)	ผู้ป่วยมีความทนต่อการใช้น้ำมันหอมระเหยลาเวนเดอร์ ได้เป็นอย่างดี มีคุณภาพการนอนหลับที่ดีขึ้น	5
Holistic Complementary and Alternative Medicine Questionnaire (HCAHQ)	สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการนอนหลับ	2

ตารางที่ 2 (ต่อ)

การวัดผลลัพธ์	ผล	จำนวน บทความ
Hamilton Rating Scale for Depression (HAMD-17)	ช่วยลดอาการวิตกกังวล และนอนหลับได้ดีมากขึ้น	1
The St. Mary's Hospital Sleep Questionnaire	สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการนอนหลับพักผ่อนได้อย่างเพียงพอ	1
Spielberger's State-Trait Anxiety Inventory-form Korean YZ (STAI-KYZ)	ช่วยลดระดับความวิตกกังวลและเพิ่มประสิทธิภาพการนอนหลับ	1
The Beck Anxiety Inventory (BAI) scale.	เพิ่มคุณภาพการนอนหลับและลดความวิตกกังวล	1
The Richard Campbell Sleep Questionnaire to assess quality of sleep.	น้ำมันหอมระเหยอาจเป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพในการเพิ่มคุณภาพการนอนหลับ	1
Data were analyzed using SPSS	การสูดดมกลิ่นหอมเป็นวิธีการรักษาที่มีประสิทธิภาพ	2
หมายเหตุ: บางบทความมีวิธีการวัดผลลัพธ์มากกว่า 1 วิธี		

จากตารางที่ 2 พบว่า งานวิจัยส่วนใหญ่ใช้การวัดผลลัพธ์แบบ Pittsburgh Sleep Quality Index (PSQI) และผลในการรักษาพบว่า ผู้ป่วยมีความทนต่อการใช้น้ำมันหอมระเหยลาเวนเดอร์ได้เป็นอย่างดี และมีคุณภาพการนอนหลับที่ดีขึ้น จากงานศึกษาของ Lin et al. (2007) ใช้เครื่องมือในการวัดผลลัพธ์คือ แบบประเมินภาวะการนอนไม่หลับ การประเมินสามารถลดความรุนแรงของการนอนไม่หลับได้ โดยทำการวัดผลในสัปดาห์ที่ 0 (เริ่มทำการรักษา) สัปดาห์ที่ 3 (หลังได้รับการทดลองแรก) สัปดาห์ที่ 5 (หลังจากระงับพัก) สัปดาห์ที่ 8 (หลังได้รับการทดลองที่สอง) ผลการวิจัยพบว่า หลังจากได้รับการรักษาด้วยน้ำมันหอมระเหยลาเวนเดอร์ ผู้ป่วยมีความทนต่อการใช้น้ำมันหอมระเหยลาเวนเดอร์ได้เป็นอย่างดีและสามารถรักษาภาวะอาการนอนไม่หลับได้มีนัยสำคัญ

2. องค์ความรู้เกี่ยวกับการใช้น้ำมันหอมระเหยบรรเทาอาการนอนไม่หลับ

ตารางที่ 3 องค์ความรู้จากผลการวิจัยเกี่ยวกับการใช้น้ำมันหอมระเหยในการบรรเทาอาการนอนไม่หลับ

ผู้ทำการศึกษา	จำนวน (ราย)	ลักษณะของ ผู้ร่วมทดลอง	ระยะเวลา	ผลการศึกษา
Smallwood et al.,2001	21	ผู้ป่วยโรค สมองเสื่อม	ไม่ได้ระบุ	สามารถลดอาการนอนไม่หลับได้
Ballard et al.,2002	72	ไม่ได้ระบุ	1 เดือน	1) กลุ่มที่ได้รับน้ำมันหอมระเหยเลมอนบาล์มคุณภาพ 2) การนอนหลับดีขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ
Maria et al.,2003	10	ผู้ป่วยที่มี อาการวิตกกังวล	ไม่ได้ระบุ	สามารถใช้เป็นทางเลือกในการรักษาโรคนอนไม่หลับ
Lee et al.,2004	51	มารดาหลังคลอด	3 เดือน	1) ลดความเหนื่อยล้าหลังคลอด 2) เพิ่มคุณภาพการนอนหลับอย่างมีนัยสำคัญ
George et al.,2005	10	อาสาสมัครที่มีอาการนอนไม่หลับ	1 เดือน	อาสาสมัครที่เป็นสตรีที่มีอาการนอนไม่หลับจะดีขึ้น
Lin et al.,2007	70	ผู้ป่วยโรค สมองเสื่อม	2 เดือน	สามารถรักษาอาการนอนไม่หลับในผู้ป่วยโรคสมองเสื่อมได้อย่างมีนัยสำคัญ
Chien et al.,2011	34	หญิงวัยกลางคนที่มีอาการนอนไม่หลับ	3 เดือน	ผู้หญิงที่ได้รับการบำบัดด้วยกลิ่นหอมมีการปรับปรุงคุณภาพการนอนหลับอย่างมีนัยสำคัญ
Choi et al.,2012	44	ผู้ป่วยความดันโลหิตสูง	2 เดือน	การสูดดมกลิ่นหอมเป็นการแทรกแซงทางการแพทย์ที่มีประสิทธิภาพสำหรับผู้ป่วยที่มีปัญหาในการนอนหลับสำหรับผู้ป่วยความดันโลหิตสูง

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ผู้ทำการศึกษา	จำนวน (ราย)	ลักษณะของ ผู้ร่วม ทดลอง	ระยะเวลา	ผลการศึกษา
Cho et al.,2013	8	ผู้ป่วยโรค หลอดเลือด หัวใจ	3 เดือน	หลังการทดลองระหว่างกลุ่ม ควบคุมกับกลุ่มที่ได้รับน้ำมันหอม ระเหยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ
Berit et al.,2013	24	ผู้ป่วยโรค สมองเสื่อม	-	น้ำมันหอมระเหยลาเวนเดอร์ ช่วย ลดอาการนอนไม่หลับและความ วิตกกังวล
Maria et al.,2014	6	ผู้ป่วยที่มี ความวิตก กังวล	-	1) ความวิตกกังวลลดลงอย่าง มีนัยสำคัญ 2) อาการนอนไม่หลับของผู้ป่วย ดีขึ้น 3 ราย
Jamie et al.,2014	50	ผู้ป่วยในหอ ผู้ป่วย ระดับกลาง	1 วัน	น้ำมันหอมระเหยลาเวนเดอร์ เป็น วิธีที่มีประสิทธิภาพในการปรับปรุง การนอนหลับสำหรับผู้ป่วยในหอ ผู้ป่วยระดับกลาง
Mahnaz et al.,2015	58	มารดาหลัง คลอด	2 เดือน	1) ก่อนการแทรกแซงไม่มีความ แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ 2) น้ำมันหอมระเหยมีประสิทธิภาพ ในการปรับปรุงคุณภาพการนอน หลับของมารดา
Karadag et al.,2015	60	ผู้ป่วยนอน ไม่หลับใน ICU	1 เดือน	การเปรียบเทียบคะแนน PSQI และ BAI ของผู้ป่วยในกลุ่มควบคุม และการแทรกแซงก่อนและหลัง การแทรกแซงแสดงให้เห็นความ แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ
Masoume et al.,2017	60	ผู้ป่วยทั่วไป	2 วัน	การใช้ น้ำมันหอมระเหยพบว่าไม่มี ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ

จากตารางที่ 3 พบว่าการใช้น้ำมันหอมระเหยสามารถลดภาวะนอนไม่หลับอย่างมีนัยสำคัญ งานวิจัยบางฉบับสามารถเพิ่มคุณภาพชีวิตผู้ป่วยที่นอนไม่หลับได้ และไม่มีผลการรายงานอาการไม่พึงประสงค์ที่รุนแรงจากการใช้ แม้ว่าในปัจจุบันมีการใช้น้ำมันหอมระเหยอย่างกว้างขวาง แต่ในการศึกษาพบประเด็นที่ค่อนข้างสำคัญ เช่น ขนาดของประชากรผู้เข้าทำการศึกษายังมีจำนวนน้อยมาก ประชากรของกลุ่มผู้ป่วยที่เข้ามารักษาที่ต่างชนิดกัน การมี Intervention บางอย่างร่วมด้วย เช่น การนวด การสัมผัสร่างกาย ซึ่งสิ่งเหล่านี้อาจมีผลต่อการรักษาได้ (ฐาปณีย์ หงส์รัตนารกิจ, 2555)

สรุปและอภิปรายผล

การใช้น้ำมันหอมระเหยในการบรรเทาอาการนอนไม่หลับและทำการศึกษาในมนุษย์ โดยพบว่ามีการใช้ น้ำมันหอมระเหย 3 ชนิดที่ใช้ทำการศึกษาคือ (1) น้ำมันหอมระเหยลาเวนเดอร์ (2) น้ำมันหอมระเหยส้ม (3) น้ำมันหอมระเหยเลมอนบาล์ม

องค์ประกอบหลักของน้ำมันหอมระเหยลาเวนเดอร์ ได้แก่ linalyl acetate (ร้อยละ 30-50) และ linalool (ร้อยละ 20-30) เป็นสารในกลุ่ม terpenoid องค์ประกอบหลักของน้ำมันหอมระเหยเลมอนบาล์ม (M. officinalis) ได้แก่ Monoterpenes (มากกว่าร้อยละ 60), Citronellal (ร้อยละ 30-40), Citral (ร้อยละ 20-30) (Abuhamdah & Chazot, 2008) ผลของสารที่มีกลิ่นหอมต่อมนุษย์แบ่งได้เป็น 2 ด้านคือ ด้านสรีรวิทยา (Physiological effects) และด้านจิตวิทยา (Psychological effects) ผลทางด้านสรีรวิทยาออกฤทธิ์โดยตรงต่อระบบประสาทกลาง หรือระบบประสาทอัตโนมัติ หรือทั้งสองระบบ ผลทางด้านจิตวิทยาออกฤทธิ์ผ่านทางประสาทสัมผัสของกลิ่นหรือระบบรับกลิ่นซึ่งอาจส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านสรีรวิทยาได้ ส่วนใหญ่กลไกทางด้านสรีรวิทยาและด้านจิตวิทยาจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน

ข้อเสนอแนะ

1. น้ำมันหอมระเหยที่นำมาใช้ในงานวิจัยควรผ่านการระบุและตรวจวิเคราะห์ปริมาณสารสำคัญและองค์ประกอบทางเคมีของน้ำมันหอมระเหย โดยหน่วยงานที่มีมาตรฐานและไม่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย รวมถึงควรมีการศึกษาเพื่อเปรียบเทียบน้ำมันหอมระเหยที่มีสายพันธุ์ (Species) ต่างกัน
2. ควรมีการศึกษาถึงผลการรักษาในผู้ป่วยที่มีความแตกต่างของประเภทอาการนอนไม่หลับ รวมไปถึงระดับความรุนแรงของอาการนอนไม่หลับ อีกทั้งควรมีการติดตามผลหลังการทดสอบอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ ๆ เพิ่มขึ้น และได้ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันจะเป็นประโยชน์ต่อการแพทย์และสาธารณสุขต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- ฐาปณีย์ หงส์รัตนารกิจ. (2555). *น้ำมันหอมระเหยและการใช้ในสุคนธบำบัด*. นครนายก: คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วิณา จิรจรรย์กุล. (2542). อะโรมาเธอราปี (Aromatherapy). *จุลสารข้อมูลสมุนไพร*, 16(2), 36- 41.

สุรพจน์ วงศ์ใหญ่. (มปป). *ตำราวิชาการสูคนบำบัด*. นนทบุรี: กองการแพทย์ทางเลือก กรมพัฒนาการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก กระทรวงสาธารณสุข.

สุกัญญา ศกศวัตเมธินทร์. (2556). *ความสำคัญของการนอน*. [ออนไลน์], ค้นเมื่อ 18 เมษายน 2563, จาก:
http://www2.samitivejhospitals.com/healtharticle_detail.

Ballard, C.G., O'Brien, J.T., Reichelt, K., and Perry, E.K. (2002). *Essential Oils as a safe and effective treatment for the management of agitation in severe dementia: the results of a double blind, placebo-controlled trial with Melissa*. Retrieved May 4, 2019, from
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/11607948>.

Chien, L.W., Cheng, S.L., and Liu, C.F. (2011). *The effect of lavender aromatherapy on autonomic nervous system in midlife women with insomnia*. [Online], Retrieved May 4, 2019, from
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/21869900>.

Cho, M.Y., Min, E.S., Hur M.H., and Lee, M.S. (2013). *Effects of aromatherapy on the anxiety, vital signs, and sleep quality of percutaneous coronary intervention patients in intensive care units*. [Online], Retrieved May 4, 2019, from
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/23476690>.

Choi, E.M., and Lee, K.S. (2012). *Effects of Aroma inhalation on Blood Pressure, Pulse Rate, Sleep, Stress, and Anxiety in Patients with Essential Hypertension*. [Online], Retrieved May 4, 2019, from <http://www.koreascience.or.kr/article/JAKO201218552489515.page>.

George, G.T., Godfrey, A.D., and Prescott, P. (2005). *A single-blinded, randomized pilot study evaluating the aroma of Lavandula angustifolia as a treatment for mild insomnia* [Online] Retrieved May 4, 2019, from <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/16131287>.

Jamie, L., Catherine, M., and Karen, K.D. (2014). *Effect of Lavender Aromatherapy on Vital Signs and Perceived Quality of Sleep in the Intermediate Care Unit: A Pilot Study*. [Online], Retrieved May 4, 2019, from.
https://www.researchgate.net/publication/259559842_Effect_of_Lavender_Aromatherapy_on_Vital_Signs_and_Perceived_Quality_of_Sleep_in_the_Intermediate_Care_Unit_A_Pilot_Study.

Karadag, E., Samancioglu, S., Ozden, D., and Bakir, E. (2015). *Effects of aromatherapy on sleep quality and anxiety of patients*. [Online], Retrieved May 4, 2019, from
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/26211735>.

Landis, C.A. (2002). Sleep and methods of assessment. *The Nursing Clinics of North America*, 37(4), 583-597.

- Lee, Sung-Gee., and Kim, H.J. (2004). *Effects of Aroma Inhalation on Fatigue and Sleep Quality of Postpartum Mothers*. [Online] , Retrieved May 4, 2019, from <https://kjwhn.org/Synapse/Data/PDFData/0102KJWHN/kjwhn-10-235.pdf>.
- Lin ,PW., Chan, WC., Ng, BF., and Lam, LC. (2007). *Efficacy of aromatherapy (Lavandula angustifolia) as an intervention for agitated behaviours in Chinese older persons with dementia: a cross-over randomized trial*. [Online] , Retrieved May 4, 2019, from <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/17342790>.
- Mahnaz, KF., Zahra, BM., Ziba T., Reza B., Ali M., and Pouran M. (2015). *Lavender Fragrance Essential Oil and the Quality of Sleep in Postpartum Women*. [Online], Retrieved May 4, 2019, from <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4443384/>.
- Maria, F., and Arnim, Q. (2014). *A case series on the use of lavendula oil capsules in patients suffering from major depressive disorder and symptoms of psychomotor agitation, insomnia and anxiety*. [Online], Retrieved May 4, 2019, from <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/17342790>.
- Smallwood, J., Brown, R., Coulter, F., Irvine, E., and Copland, C. (2001). *Essential oil and behavior disturbances in dementia: a randomized controlled trial*. [Online], Retrieved May 4, 2019, from <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/11607948>.

ส่วนประสมการตลาดที่ถูกค้าใช้ตัดสินใจซื้อพลาสติกแปรรูป ในจังหวัดสมุทรปราการ

รสสุคนธ์ มียุธสามเสน¹ ปิยะธิดา พูนเพิ่ม² และ ภัทรา สุขะสุคนธ์^{3*}

Received: 3 November 2021 / Revised: 30 March 2022 / Accepted: 29 May 2022

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาคือ 1) เพื่อศึกษาส่วนประสมการตลาดที่ถูกค้าใช้ตัดสินใจซื้อพลาสติกแปรรูปในจังหวัดสมุทรปราการ 2) เพื่อเปรียบเทียบส่วนประสมการตลาดที่ถูกค้าใช้ตัดสินใจซื้อพลาสติกแปรรูปเมื่อแยกตามข้อมูลทางประชากรศาสตร์ ประชากรที่ศึกษาคือ บุคคลทั่วไปและนักท่องเที่ยวในจังหวัดสมุทรปราการ เครื่องมือที่ใช้วิจัยเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ ANOVA

ผลการศึกษาพบว่า 1) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดที่ถูกค้าใช้ตัดสินใจซื้อพลาสติกแปรรูปในภาพรวมระดับมาก เมื่อแยกตามรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านราคา ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ 2) ผลการเปรียบเทียบส่วนประสมการตลาดที่ถูกค้าใช้ตัดสินใจซื้อพลาสติกแปรรูปเมื่อแยกตามข้อมูลทางประชากรศาสตร์ในภาพรวมและรายด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อแยกตามอายุและ อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกัน นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ : ส่วนประสมการตลาด, การตัดสินใจซื้อ, พลาสติกแปรรูป

^{1,2}นักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

³ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

*E-mail: patra_sukasukont@yahoo.com

The Marketing Mix of Customers' Buying Decision of Processed Snakeskin Gourami in Samut prakan Province

Rodsukhon Meeyusamsen¹ Phiyathida Poonpuem² and Patra Sukasukont^{3*}

Abstract

The purpose of this research were: 1) to study the marketing mix of customers' buying decision of processed snakeskin gourami in Samut prakan province. 2) to compare the marketing mix of customers' buying decision of processed snakeskin gourami divided by demographic data. Populations used in this research were general public and tourists in Samut prakan province. The data was collected by using questionnaire. Frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test and ANOVA were used for data analysis.

The findings indicated that 1) the marketing mix of customers' buying decision processed snakeskin gourami was high in overall, moreover, when divided by topic, it was found that the customers' buying decision processed snakeskin gourami was high in pricing, product, distribution channel, marketing communications; descending by average. 2) the difference of overall and when divided by topic; product, price, distribution channel, marketing communications of customers' buying decision processed snakeskin gourami was statistically significant at 0.05 level when divided by age and profession of the respondents. Other was not difference.

Keywords: Marketing mix, Decision buying, Processed snakeskin gourami

^{1,2} Undergraduate, Faculty of Management Science, Dhonburi Rajabhat University

³Assistant Professor, Faculty of Management Science, Dhonburi Rajabhat University

*E-mail: patra_sukasukont@yahoo.com

บทนำ

“พลาสติก” เป็นสินค้าผลผลิตทางการเกษตรประจำท้องถิ่นของจังหวัดสมุทรปราการที่มีความสำคัญและมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักของคนทั้งประเทศ พลาสติกได้อยู่ในส่วนหนึ่งของคำขวัญประจำจังหวัดสมุทรปราการที่กล่าวว่า “ป้อมยุทธนาวีพระเจดีย์กลางน้ำฟาร์มจะเข้ใหญ่งามวิไลเมืองโบราณสงกรานต์พระประแดง พลาสติกแห่งรสดีประเพณีรับบัวครบถ้วนทั่วอุตสาหกรรม” พลาสติกที่มีกลิ่นและรสชาติเป็นเอกลักษณ์เฉพาะท้องถิ่นคือ พลาสติกบางบ่อ ซึ่งเลี้ยงโดยภูมิปัญญาของชาวอำเภอบางบ่อ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2510 ต่อมาได้มีการขยายพื้นที่เพาะเลี้ยง และแปรรูปพลาสติกไปยังอำเภอใกล้เคียง คือ อำเภอเมือง อำเภอบางพลี และอำเภอบางเสาธง โดยมีวิธีการเลี้ยงที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว คือมีการพินหญ้าเฉพาะถิ่น เช่น หญ้าทรงกระเทียม หญ้าแพรกทะเล หญ้าปล้อง ฐูปฤษีให้ตกซ้อนทับกันเป็นแนวจนเกิดการหมักทำให้น้ำมีสีออกคล้ำคล้ายสีชา เกิดแพลงก์ตอน ไรแดง ซึ่งเป็นอาหารที่ดีสำหรับลูกพลาสติก ทำให้เนื้อปลาแตกต่างจากพื้นที่อื่น คือ “เนื้อแน่น ไขมันน้อย” จนกลายเป็นชื่อที่เรียกติดปากต่อ ๆ กันมาว่า “พลาสติกบางบ่อ” (มธุรส อ่อนไทย, ศิริวรรณ ต้นตระกูลวานิชย์ และคณะ 2562)

พลาสติกเป็นที่นิยมทั้งในรูปแบบสด และแปรรูป ซึ่งพลาสติกแปรรูปจะเป็นการเพิ่มมูลค่าแก่พลาสติกสด และสามารถตอบสนองความต้องการผู้บริโภคได้อย่างหลากหลายมากขึ้น เช่น พลาสติกแดดเดียว พลาสติกทอดกรอบ และน้ำพริกพลาสติก เป็นต้น การแปรรูปพลาสติกจะช่วยให้ปลาอายุการเก็บรักษานานขึ้น และช่วยเพิ่มราคาให้สูงขึ้นกว่าเดิม (สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กรมวิทยาศาสตร์บริการ, 2556) การสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่พลาสติกเป็นเทคนิคที่จะทำให้เกษตรกรมีรายได้เพิ่มขึ้น แต่การเพิ่มมูลค่าให้แก่พลาสติกนั้นจะต้องตรงตามความต้องการของผู้บริโภคด้วย จึงจะจูงใจผู้บริโภคให้ตัดสินใจซื้อได้ อาร์มสตรองและคอตเลอร์ (Armstrong and Kotler, 2015, p. 34) ได้กล่าวเกี่ยวกับการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคไว้ว่า การตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคเกิดจากการได้รับสิ่งกระตุ้นคือ ส่วนประสมการตลาด ซึ่งประกอบไปด้วย ผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาด แต่ผลิตภัณฑ์แต่ละประเภท ลูกค้านั้นให้ความสำคัญแก่ส่วนประกอบของส่วนประสมการตลาดไม่เหมือนกัน ดังนั้นเพื่อให้ทราบว่า การตัดสินใจซื้อพลาสติกแปรรูป ผู้บริโภคให้ความสำคัญกับส่วนประสมการตลาดด้านใดบ้าง เพื่อนำผลการศึกษาให้เกษตรกรและผู้ประกอบการใช้เป็นแนวทางในการแปรรูปพลาสติกได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาส่วนประสมการตลาดที่ลูกค้าใช้ตัดสินใจซื้อพลาสติกแปรรูปในจังหวัดสมุทรปราการ

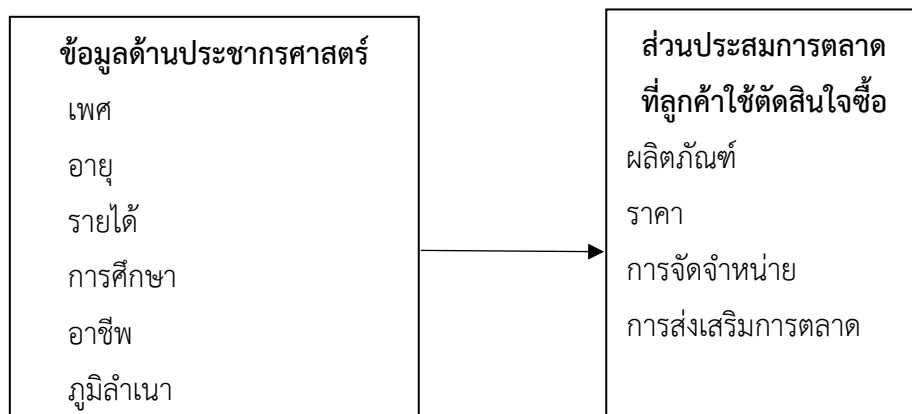
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาส่วนประสมการตลาดที่ลูกค้าใช้ตัดสินใจซื้อพลาสติกแปรรูปในจังหวัดสมุทรปราการ
2. เพื่อเปรียบเทียบส่วนประสมการตลาดที่ลูกค้าใช้ตัดสินใจซื้อพลาสติกแปรรูปเมื่อแยกตามข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

สมมติฐาน

ส่วนประสมการตลาดที่ลูกค้าใช้ตัดสินใจซื้อพลาสติกแปรรูป มีความแตกต่างกันเมื่อแยกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

กรอบแนวคิด



การสร้างกรอบแนวคิดนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎีส่วนประสมการตลาด ที่กล่าวว่า ส่วนประสมการตลาด หมายถึง ปัจจัยทางการตลาดที่ควบคุมได้ และเป็นเครื่องมือทางการตลาดที่บริษัทใช้ผสมกันเพื่อกระตุ้นให้ลูกค้ากลุ่มเป้าหมายเกิดความต้องการ เครื่องมือทางการตลาดประกอบด้วย 4 ด้านคือ ผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาด (Kotler and Armstrong, 2006 : 48) อย่างไรก็ตามการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์แต่ละประเภทของผู้บริโภคจะให้ความสำคัญกับส่วนประสมการตลาดแต่ละด้านแตกต่างกัน ดังนั้น การวิจัยนี้มีความสนใจศึกษาว่าผู้บริโภคให้ความสำคัญส่วนประสมการตลาดในการตัดสินใจซื้อพลาสติกแปรรูปแต่ละด้านเป็นอย่างไร เพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้ประกอบการสร้างส่วนประสมการตลาดที่เหมาะสม สามารถกระตุ้นความสนใจซื้อแก่ผู้บริโภคได้

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาส่วนประสมการตลาดที่ลูกค้าใช้ตัดสินใจซื้อพลาสติกแปรรูปในจังหวัดสมุทรปราการ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .955 ด้วยวิธี Cronbach's Alpha เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ระหว่างเดือนสิงหาคมถึงกันยายน 2564 จากบุคคลทั่วไป และนักท่องเที่ยว ณ ย่านชุมชน ห้างสรรพสินค้า และสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากร จึงกำหนดขนาดตัวอย่าง จำนวน 400 ราย จากสูตรไม่ทราบจำนวนประชากร ตามหลักเกณฑ์ของ W.G. Cochran (1953) โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ใช้สถิติ ค่าความถี่และค่าร้อยละ วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานวิเคราะห์ส่วนประสมการตลาดที่ลูกค้าใช้ตัดสินใจซื้อพลาสติกแปรรูป สถิติ t-Test วิเคราะห์เปรียบเทียบส่วนประสมการตลาดที่ลูกค้าใช้ตัดสินใจซื้อพลาสติกแปรรูปเมื่อแยกตามข้อมูลส่วนบุคคลที่มี 2 กลุ่ม และใช้สถิติ ANOVA กรณี 3 กลุ่มขึ้นไป

ผลการวิจัย

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 20 – 45 ปี รายได้น้อยกว่า 15,000 บาท การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา โดยมีภูมิลำเนาต่างจังหวัด ประเภทของพลาสติกแปรรูปที่นิยมซื้อคือ พลาสติกแตกเตี้ยๆ ซื้อเพื่อรับประทานเอง ซื้อมากกว่า 1 เดือนละครั้ง และ จำนวนเงินเฉลี่ยในการซื้อ 200 – 500 บาท ซื้อจากร้านค้าทั่วไป สำหรับผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์การวิจัย มีดังนี้

1. เพื่อศึกษาส่วนประสมการตลาดที่ลูกค้าใช้ตัดสินใจซื้อพลาสติกแปรรูปในจังหวัดสมุทรปราการ

ตารางที่ 1 ส่วนประสมการตลาดที่ลูกค้าใช้ตัดสินใจซื้อพลาสติกแปรรูปในจังหวัดสมุทรปราการ

ลำดับที่	รายการ	$\bar{x}$	SD	ลำดับที่	ระดับความสำคัญ
1. ด้านผลิตภัณฑ์(Product)					
1.1	ความสดใหม่	4.3125	.71493	3	มาก
1.2	กลิ่นหอม	4.1550	.74992	4	มาก
1.3	รสชาติดี	4.3700	.69952	1	มาก
1.4	มีสีสวยงาม	4.1050	.73847	5	มาก
1.5	ตรามีชื่อเสียง	3.8075	.90692	9	มาก
1.6	วัตถุดิบมีคุณภาพ	4.3550	.69295	2	มาก
1.7	มีเครื่องหมายรับรองคุณภาพ	3.9775	.91875	7	มาก
1.8	บรรจุภัณฑ์มีความทันสมัย	3.8100	.93600	8	มาก
1.9	บรรจุภัณฑ์เก็บรักษาและใช้งานสะดวก	4.0650	.86176	6	มาก
1.10	บรรจุภัณฑ์สามารถนำไปใช้ประโยชน์อื่นได้	3.7175	1.12287	10	มาก
รวม		4.0675	.58081	2	มาก
2. ด้านราคา (Price)					
2.1	ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ	4.1850	.78250	3	มาก
2.2	ราคาเหมาะสมกับปริมาณ	4.1150	.75711	5	มาก
2.3	มีหลากหลายระดับราคาให้เลือก	4.1600	.75884	4	มาก
2.4	แสดงป้ายราคาชัดเจน	4.2425	.79390	1	มาก
2.5	มีความคุ้มค่ากับราคาที่จ่าย	4.2200	.76029	2	มาก
2.6	ราคาต่อหน่วยลดลงเมื่อซื้อปริมาณเพิ่มขึ้น	4.0500	.89974	6	มาก
รวม		4.1621	.64083	1	มาก

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ลำดับที่	รายการ	$\bar{x}$	SD	ลำดับที่	ระดับความสำคัญ
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)					
3.1	มีขายตามร้านค้าใกล้บ้าน	4.0475	.90404	4	มาก
3.2	มีขายในห้างสรรพสินค้า	3.6575	.98112	7	มาก
3.3	มีขายในมินิมาร์ท	3.4075	1.13343	8	ปานกลาง
3.4	มีขายตามตลาดนัด/ตลาดสด	4.1950	.82077	1	มาก
3.5	มีขายตามแหล่งท่องเที่ยว	4.0625	.79698	3	มาก
3.6	มีขายตามงานแสดงสินค้า	4.0150	.88132	5	มาก
3.7	สามารถซื้อทางอินเทอร์เน็ต	3.9850	.94711	6	มาก
3.8	สามารถซื้อจากผู้ผลิต	4.1150	.91590	2	มาก
รวม		3.9356	.65894	3	มาก
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)					
4.1	การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ	3.7975	.96894	2	มาก
4.2	การประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับสินค้า	3.7650	.99863	3	มาก
4.3	การให้ส่วนลดหรือสิ่งพิเศษนอกเหนือจากสินค้า	3.7000	1.05488	5	มาก
4.4	การมีพนักงานขายให้บริการ ณ จุดขาย	3.8475	.93081	1	มาก
4.5	คำวิจารณ์จากผู้เคยซื้อสินค้า	3.7550	.97845	4	มาก
4.6	ดาราหรือบุคคลของสังคมแนะนำให้ซื้อ	3.4575	1.15609	6	ปานกลาง
รวม		3.7204	.87857	4	มาก
รวมทั้งหมด		3.97	0.9268		มาก

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับส่วนประสมการตลาดที่ใช้ตัดสินใจซื้อพลาสติกแปรรูปในภาพรวมในระดับมาก เมื่อแยกตามรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับส่วนประสมการตลาดที่ใช้ตัดสินใจซื้อพลาสติกแปรรูปในระดับมากในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด เมื่อแยกตามรายข้อในแต่ละด้านพบว่า

ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับส่วนประสมการตลาดที่ใช้ตัดสินใจซื้อพลาสติกแปรรูปอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ รสชาติดี วัตถุดิบมีคุณภาพ ความสดใหม่ ส่วนความสำคัญ 3 อันดับสุดท้ายอยู่ในระดับปานกลาง คือ บรรจุภัณฑ์มีความทันสมัย ราคามีชื่อเสียง และบรรจุภัณฑ์สามารถนำไปใช้ประโยชน์อื่นได้เป็นอันดับท้ายสุด

ด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับส่วนประสมการตลาดที่ใช้ตัดสินใจซื้อพลาสติกแปรรูปอยู่ในระดับมากทุกข้อ และความสำคัญ 3 อันดับแรก คือ แสดงป้ายราคาชัดเจน มีความคุ้มค่ากับราคาที่จ่าย และราคาเหมาะสมกับคุณภาพ

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับส่วนประสมการตลาดที่ใช้ตัดสินใจซื้อพลาสติกแปรรูปอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ มีขายตามตลาดนัด/ตลาดสด สามารถซื้อจากผู้ผลิต และมีขายตามแหล่งท่องเที่ยว ส่วนความสำคัญระดับปานกลาง คือ มีขายในมินิมาร์ท

ด้านส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับส่วนประสมการตลาดที่ใช้ตัดสินใจซื้อพลาสติกแปรรูปอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ การมีพนักงานขายให้บริการ ณ จุดขาย การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ และการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับสินค้า ส่วนความสำคัญระดับปานกลาง คือ ดาราหรือบุคคลของสังคมแนะนำให้ซื้อ

2. เพื่อเปรียบเทียบส่วนประสมการตลาดที่ลูกค้าใช้ตัดสินใจซื้อพลาสติกแปรรูปเมื่อแยกตามข้อมูลทางประชากรศาสตร์

2.1 การวิเคราะห์เปรียบเทียบส่วนประสมการตลาดที่ลูกค้าใช้ตัดสินใจซื้อพลาสติกแปรรูปเมื่อจำแนกตามเพศ

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบส่วนประสมการตลาดที่ลูกค้าใช้ตัดสินใจซื้อพลาสติกแปรรูปเมื่อจำแนกตามเพศ

ลำดับ	รายการ	ชาย		หญิง		t	Sig.
		$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD		
1.	ด้านผลิตภัณฑ์	4.0384	.56960	4.0843	.58761	.760	.447
2.	ด้านราคา	4.1484	.62395	4.1699	.65141	.323	.747
3.	ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.9469	.65420	3.9291	.66285	.260	.795
4.	ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.8231	.88608	3.6614	.87050	1.776	.076
รวมทั้งหมด		3.9929	.57257	3.9755	.58377	.290	.772

2.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบส่วนประสมการตลาดที่ลูกค้าใช้ตัดสินใจซื้อพลาสติกแปรรูปเมื่อจำแนกตามอายุ

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบส่วนประสมการตลาดที่ลูกค้าใช้ตัดสินใจซื้อพลาสติกแปรรูปเมื่อจำแนกตามอายุ

ลำดับที่	รายการ		SS	df	MS	F	Sig.
1.	ด้านผลิตภัณฑ์	Between Groups	3.685	3	1.228	4.872	.012
		Within Groups	158.020	396	.399		
		Total	163.853	399			
2.	ด้านราคา	Between Groups	5.832	3	1.994	4.872	.002
		Within Groups	158.020	396	.399		
		Total	163.853	399			
3.	ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	Between Groups	8.754	3	2.918	7.024	.000
		Within Groups	164.495	396	.399		
		Total	173.249	399			
4.	ด้านการส่งเสริมการตลาด	Between Groups	25.145	3	8.382	11.735	.000
		Within Groups	282.838	396	.714		
		Total	307.983	399			
	รวมทุกด้าน	Between Groups	8.078	3	2.693	8.483	.000
		Within Groups	125.705	396	.317		
		Total	133.784	399			

2.3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบส่วนประสมการตลาดที่ลูกค้าใช้ตัดสินใจซื้อพลาสติกแปรรูปเมื่อจำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 4 เปรียบเทียบส่วนประสมการตลาดที่ลูกค้าใช้ตัดสินใจซื้อพลาสติกแปรรูปเมื่อจำแนกตามอาชีพ

ลำดับที่	รายการ		SS	df	MS	F	Sig.
1	ด้านผลิตภัณฑ์	Between Groups	6.631	5	1.326	4.083	.001
		Within Groups	127.966	394	.325		
		Total	134.598	399			
2	ด้านราคา	Between Groups	4.583	5	.917	2.267	.047
		Within Groups	159.270	394	.404		
		Total	163.853	399			

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ลำดับที่		รายการ	SS	df	MS	F	Sig.
3	ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	Between Groups	6.999	5	1.400	3.318	.006
		Within Groups	166.249	394	.422		
		Total	173.249	399			
4	ด้านการส่งเสริมการตลาด	Between Groups	23.946	5	4.789	6.643	.000
		Within Groups	284.038	394	.721		
		Total	307.983	399			
		รวมทุกด้าน	Between Groups	8.093	5	1.619	5.074
			Within Groups	125.690	394	.319	
			Total	133.784	399		

2.4 การวิเคราะห์เปรียบเทียบส่วนประสมการตลาดที่ลูกค้าใช้ตัดสินใจซื้อพลาสติกแปรรูปเมื่อจำแนกตามรายได้

ตารางที่ 5 เปรียบเทียบส่วนประสมการตลาดที่ลูกค้าใช้ตัดสินใจซื้อพลาสติกแปรรูปเมื่อจำแนกตามรายได้

ลำดับที่	รายการ	SS	df	MS	F	Sig.	
1	ด้านผลิตภัณฑ์	Between Groups	1.512	3	.504	1.500	.214
		Within Groups	133.085	396	.336		
		Total	134.598	399			
2	ด้านราคา	Between Groups	2.167	3	.722	1.769	.152
		Within Groups	161.686	396	.408		
		Total	163.853	399			
3	ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	Between Groups	2.306	3	.769	1.781	.150
		Within Groups	170.942	396	.432		
		Total	173.249	399			

ตารางที่ 5 (ต่อ)

ลำดับที่	รายการ	SS	df	MS	F	Sig.	
4	ด้านการส่งเสริม	Between Groups	4.659	3	1.553	2.028	.109
	การตลาด	Within Groups	303.324	396	.766		
		Total	307.983	399			
	รวมทุกด้าน	Between Groups	2.201	3	.734	2.208	.087
		Within Groups	131.583	396	.332		
		Total	133.784	399			

2.5 การวิเคราะห์เปรียบเทียบส่วนประสมการตลาดที่ลูกค้าใช้ตัดสินใจซื้อพลาสติกแปรรูปเมื่อจำแนกตามการศึกษา

ตารางที่ 6 เปรียบเทียบส่วนประสมการตลาดที่ลูกค้าใช้ตัดสินใจซื้อพลาสติกแปรรูปเมื่อจำแนกตามการศึกษา

ลำดับที่	รายการ	SS	df	MS	F	Sig.	
1	ด้านผลิตภัณฑ์	Between Groups	1.097	2	.549	1.632	.197
		Within Groups	133.500	397	.336		
		Total	134.598	399			
2	ด้านราคา	Between Groups	2.157	2	1.078	2.648	.072
		Within Groups	161.696	397	.407		
		Total	163.853	399			
3	ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	Between Groups	.185	2	.093	.213	.808
		Within Groups	173.063	397	.436		
		Total	173.249	399			
4	ด้านการส่งเสริมการตลาด	Between Groups	1.407	2	.703	0.911	.403
		Within Groups	306.577	397	.772		
		Total	307.983	399			
รวมทุกด้าน		Between Groups	.951	2	.475	1.420	.243
		Within Groups	132.833	397	.335		
		Total	133.784	399			

2.6 การวิเคราะห์เปรียบเทียบส่วนประสมการตลาดที่ลูกค้าใช้ตัดสินใจซื้อพลาสติกแปรรูปเมื่อจำแนกตามภูมิภาค

ตารางที่ 7 เปรียบเทียบส่วนประสมการตลาดที่ลูกค้าใช้ตัดสินใจซื้อพลาสติกแปรรูปเมื่อจำแนกตามภูมิภาค

ลำดับที่	รายการ		SS	df	MS	F	Sig.
1	ด้านผลิตภัณฑ์	Between Groups	.279	2	.140	.413	.662
		Within Groups	134.318	397	.338		
		Total	134.598	399			
2	ด้านราคา	Between Groups	1.056	2	.528	1.287	.277
		Within Groups	162.797	397	.410		
		Total	163.853	399			
3	ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	Between Groups	.330	2	.165	.379	.685
		Within Groups	172.919	397	.436		
		Total	173.249	399			
4	ด้านการส่งเสริมการตลาด	Between Groups	.938	2	.469	.606	.546
		Within Groups	307.045	397	.773		
		Total	307.983	399			
รวมทุกด้าน		Between Groups	.118	2	.059	.175	.840
		Within Groups	133.666	397	.337		
		Total	133.784	399			

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยส่วนประสมการตลาดที่ลูกค้าใช้ตัดสินใจซื้อพลาสติกแปรรูปในภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อแยกตามอายุและอาชีพ เมื่อแยกตามรายด้านพบว่า ส่วนประสมการตลาดที่ลูกค้าใช้ตัดสินใจซื้อพลาสติกแปรรูปด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อแยกตามอายุ และอาชีพ นอกนั้นไม่มีความแตกต่าง

สรุปและอภิปรายผล

ผลจากการวิจัยสามารถอภิปรายโดยแยกตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาส่วนประสมการตลาดที่ลูกค้าใช้ตัดสินใจซื้อพลาสติกแปรรูปในจังหวัดสมุทรปราการพบว่า ลูกค้าใช้ส่วนประสมการตลาดในการตัดสินใจซื้อพลาสติกแปรรูป ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านส่งเสริมการตลาด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีส่วนประสมการตลาด

ของคอตเลอร์และอาร์มสตรอง (Kotler & Armstrong, 2016 : 48) กล่าวว่า การตลาดจะต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้ารวม 4 ด้านคือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านส่งเสริมการตลาด ในด้านผลิตภัณฑ์ลูกค้าให้ความสำคัญในระดับมากเกี่ยวกับ วัสดุคุณภาพ ความสดใหม่ ด้านราคาความคุ้มค่ากับราคาที่จ่าย ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สรียา ศะสมย์ และณัฐดนัย ประพันธ์พจน์ (2561) ที่ศึกษาปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อพลาสติกแปรรูปภายใต้บรรจุภัณฑ์ในตลาดวัดบางพลีใหญ่ในอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิมสิริ ภูตระกูล และคณะ (2561) วิจัย เรื่องการรับรู้ในเอกลักษณ์พลาสติกบางบ่อและปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจซื้อพลาสติกบางบ่อในมุมมองของผู้บริโภค ที่กล่าวว่าปัจจัยสำคัญที่ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อพลาสติกบางบ่อปัจจัยหนึ่งคือ องค์ประกอบด้านความสะดวก และองค์ประกอบด้านราคา ทั้งนี้เนื่องจากพลาสติกแปรรูปเป็นผลิตภัณฑ์ประเภทอาหาร ลูกค้าจึงให้ความสำคัญกับผลิตภัณฑ์และราคาดังกล่าว แต่ปรีชา สมายมิตร (2561) กล่าวถึงปัญหาของพลาสติกแปรรูปของจังหวัดสมุทรปราการ ยังมีรสชาติไม่คงที่ ลูกค้าไม่มั่นใจในความสะดวกและความปลอดภัยในการบริโภค ดังนั้นผู้ที่เกี่ยวข้องควรเร่งปรับปรุงคุณภาพของพลาสติกแปรรูปและประชาสัมพันธ์สร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้า

2. เพื่อเปรียบเทียบส่วนประสมการตลาดที่ลูกค้าใช้ตัดสินใจซื้อพลาสติกแปรรูปเมื่อแยกตามข้อมูลทางประชากรศาสตร์ ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยส่วนประสมการตลาดที่ลูกค้าใช้ตัดสินใจซื้อพลาสติกแปรรูปในภาพรวมและแยกตามรายด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อแยกตามอาชีพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย สรียา ศะสมย์ และ ณัฐดนัย ประพันธ์พจน์ (2561) วิจัย เรื่อง ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อพลาสติกแปรรูปภายใต้บรรจุภัณฑ์ในตลาดวัดบางพลีใหญ่ใน อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ทั้งนี้อาชีพแต่ละอาชีพมีลักษณะงาน และวัฒนธรรมองค์กรแตกต่างกัน ส่งผลให้ส่วนประสมการตลาดที่ใช้ในการตัดสินใจซื้อสินค้ามีความแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ส่วนประสมการตลาดพลาสติกแปรรูปที่ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญในการนำเสนอต่อผู้บริโภคมีดังนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์ ควรเน้นรสชาติดี วัสดุคุณภาพ และความสดใหม่
2. ด้านราคา ควรแสดงป้ายราคาชัดเจน มีความคุ้มค่ากับราคาที่จ่าย และราคาเหมาะสมกับคุณภาพ
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จัดจำหน่ายตามตลาดนัด/ตลาดสด แหล่งท่องเที่ยว และสามารถซื้อจากผู้ผลิตได้โดยตรง ซึ่งอาจเป็นการขายทางออนไลน์
4. ด้านส่งเสริมการตลาด ควรมีพนักงานขายให้บริการ ณ จุดขาย การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ และการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับสินค้า
5. ควรนำเสนอส่วนประสมการตลาดที่มีความเฉพาะเจาะจงแก่แต่ละกลุ่มอายุ และอาชีพของลูกค้า

เอกสารอ้างอิง

- ปรีชา สมายมิตร.(2561). *แบบจัดทำรายการเบื้องต้นมรดกภูมิปัญญาทางวัฒนธรรม*. [ออนไลน์], จาก <https://www.m-culture.go.th/samutprakan/images/fon1.pdf>.
- พิมสิริ ภูตระกูล, นิรมล เจริญสุวรรณ, เมธี รัชตะวิศาล, สุพิศพรรณ วัจนเทพินทร์ และสุเมธ เลิศจริยพร. (2561). การรับรู้ในเอกลักษณ์พลาสติกบางบ่อและปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจซื้อพลาสติกบางบ่อในมุมมองของผู้บริโภค. *วารสารธุรกิจปริทัศน์*, 10(1), 155-169. [ออนไลน์], จาก https://so02.tci-thaijo.org/index.php/human_dru/article/view.
- มธุรส อ่อนไทย และคณะ. (2562). *รายงานการวิจัยการพัฒนาศักยภาพการเลี้ยงพลาสติกบางบ่อเพื่อยกระดับให้ได้มาตรฐานGAP*. [ออนไลน์], จาก http://scidatabase.hcu.ac.th/science/file/rspjID76_F1_20200621181112.pdf.
- สรียา ศศะรมย์ และณัฐดนัย ประพันธ์พจน์. (2561). ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อพลาสติกแปรรูปภายใต้บรรทัดฐานในตลาดวัดบางพลีใหญ่ในอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัย*. 12(ฉบับพิเศษเดือนตุลาคม). [ออนไลน์], จาก <http://www.lib.hcu.ac.th/files/2020/Consumer-Behavior.pdf>.
- สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กรมวิทยาศาสตร์บริการ. (2556). *ประมวลสารสนเทศพร้อมใช้ พลาสติกแปรรูป*. [ออนไลน์], จาก <http://www.clinictech.ops.go.th/online/techlist/attachFile/201412975531.pdf>.
- Cochran, W. G. (1953). *Sampling techniques*. New York: John Wiley & Sons.
- Armstrong, Gary, and Kotler, Philip. (2015). *marketing*(12th ed.) England: Pearson education Limited.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2016). *Principles of marketing* (16th ed.) England: Pearson Education Limited.

บทบาทของผู้นำในการพัฒนาชุมชนบ้านคลองสาม หมู่ที่ 16 ตำบลคลองสาม อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี

สมบัติ วิวัฒน์พัฒนพงศ์^{1*} และ กมลทิพย์ แจ่มกระจ่าง²

Received: 1 August 2021 / Revised: 1 November 2021 / Accepted: 16 November 2021

บทคัดย่อ

การศึกษารoles ofผู้นำในการพัฒนาชุมชนบ้านคลองสาม หมู่ที่ 16 ตำบลคลองสาม อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการเปลี่ยนแปลงชุมชนบ้านคลองสาม และศึกษารoles ofผู้นำในการพัฒนาชุมชนบ้านคลองสาม กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนชุมชน กรรมการหมู่บ้านคลองสาม หมู่ที่ 16 ตำบลคลองสาม อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี จำนวน 27 คน ครู กศน.อำเภอลองหลวง อาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ พัฒนาการประจำตำบลคลองสาม จำนวน 3 คน โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ พบว่า การเปลี่ยนแปลงของชุมชนบ้านคลองสาม เป็นผลมาจากนโยบายของรัฐ ภัยธรรมชาติ และการเมือง ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมของชุมชน ในส่วนของบทบาทผู้นำในการพัฒนาชุมชน พบว่า ผู้นำมีบทบาทในการพัฒนาชุมชน ดังนี้ 1. บทบาทในสนับสนุนการมีส่วนร่วมของคนในชุมชน 2. บทบาทด้านการบริหารจัดการชุมชน 3. บทบาทด้านการกระตุ้น หรือปลุกเร้าให้สมาชิกในชุมชนสนใจ และกระทำสิ่งที่เป็ประโยชน์กับคนในชุมชน 4. บทบาทในด้านการเปลี่ยนแปลง ส่งเสริมสนับสนุนด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิต และการพัฒนาด้านสังคม เพื่อให้ชีวิตความเป็นอยู่ของสมาชิกในหมู่บ้านได้มีอาชีพ มีรายได้ 5. บทบาทด้านการประสานงาน สร้างเครือข่ายการพัฒนาชุมชน ระหว่างผู้นำในอำเภอลองหลวง ผู้นำในจังหวัดปทุมธานี และประสานงานนำเครือข่ายการพัฒนาภายนอกเข้ามาในชุมชน 6. บทบาทการสร้างผู้นำรุ่นใหม่ให้โอกาสเยาวชนได้เรียนรู้การทำงานพัฒนาชุมชน ปลุกฝังค่านิยมความรับผิดชอบต่อชุมชนและท้องถิ่น

คำสำคัญ: การเปลี่ยนแปลงชุมชน, ผู้นำชุมชน, บทบาทของผู้นำ

¹นักศึกษาระดับปริญญาโท คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

²รองศาสตราจารย์ คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

*E-mail: gerrardth@gmail.com

The Role of the Community Leaders in Developing Ban Khlong Sam, Village No. 16, Khlong Sam Subdistrict, Khlong Luang District, Pathum Thani Province

Sombutt Wiwattanapong^{1*} and Kamontip Chamkajang²

Abstract

This study, the Role of the Community Leaders in Developing Ban Khlong Sam, Village No. 16, Khlong Sam Subdistrict, Khlong Luang District, Pathum Thani Province aimed to examine the changes in the Ban Khlong Sam community and to investigate the leadership role in the growth of the Ban Khlong Sam Community. The sample group consisted of 27 community scholars, and the committees of Khlong Sam Village, Village No.16, Khlong Sam Subdistrict, Khlong Luang District, Pathum Thani Province, and a sample group of 3 non-formal education teachers in Khlong Luang District Lecturer, Valaya Alongkorn Rajabhat University Klong Sam Subdistrict Pattanakarn. Qualitative research method was used in this study. It was discovered that the changes of Ban Khlong Sam community were caused by government policies, natural disasters, and politics. The changes were in economic, social, and the community environment. Regarding the leadership roles in community development, it was discovered that the leaders played the following roles: 1. supporting the participation of individuals in the community 2. the function of community management. 3. stimulating or inducing community members' interest and carrying out activities that were beneficial to the community. 4. Changing, promoting, and supporting the improvement of quality of life and social development to have more jobs and sources of income. 5. coordinating and networking between the leaders in Pathum Thani Province, Khlong Luang District and the external development networks into the community. 6. creating new leaders, providing youths with opportunities to learn about the community development, and cultivating values of community and local responsibility.

Keywords: Community change, Community leader, Leadership role

¹Graduate student (Master's Degree), Faculty of Social Administration, Thammasat University

²Associate Professor, Faculty of Social Administration, Thammasat University

*E-mail: gerrardth@gmail.com

บทนำ

ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ.2561 - 2580) ระบุในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ซึ่งจะต้องนำไปสู่การปฏิบัติเพื่อให้ประเทศไทยบรรลุวิสัยทัศน์ “ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” โดยประเด็นยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม มีเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญที่ให้ความสำคัญกับการดึงเอาพลังของภาคส่วนต่าง ๆ ทั้งภาคเอกชน ประชาสังคม ชุมชนท้องถิ่นมาร่วมขับเคลื่อน โดยการสนับสนุนการรวมตัวของประชาชนในการร่วมคิดร่วมทำเพื่อส่วนรวม การกระจายอำนาจ และความรับผิดชอบไปสู่กลไกบริหารราชการแผ่นดินในระดับท้องถิ่น การเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนในการจัดการตนเอง และการเตรียมความพร้อมของประชากรไทยทั้งในมิติสุขภาพ เศรษฐกิจ สังคม และสภาพแวดล้อมให้เป็นประชากรที่มีคุณภาพ สามารถพึ่งตนเองและทำประโยชน์แก่ครอบครัว ชุมชน และสังคมให้นานที่สุด ดังนั้นชุมชนจะเข้มแข็งได้ตามประเด็นยุทธศาสตร์ชาติ จะต้องมีการจัดการตนเองของชุมชนที่ดี ชุมชนมีความสามารถในการพึ่งพาตนเอง และมีผู้นำในการขับเคลื่อนการพัฒนาชุมชน ผู้นำจึงเป็นผู้มีบทบาทอย่างมาก ในการพัฒนาประเทศไปสู่เป้าหมายยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาการเปลี่ยนแปลงชุมชน และศึกษาบทบาทผู้นำในการพัฒนาชุมชนบ้านคลองสาม หมู่ที่ 16 ตำบลคลองสาม อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี จนได้รับรางวัลจากหน่วยงานราชการ

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยเก็บรวบรวมเนื้อหาจากการศึกษาเอกสาร การสัมภาษณ์เชิงลึก และการสนทนากลุ่ม จากกลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลได้แก่ ประชาชนชุมชน จำนวน 2 คน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน คณะกรรมการหมู่บ้าน จำนวน 25 และผู้มีส่วนได้เสีย จำนวน 3 คน หน่วยงาน ได้แก่ สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย (กศน.) อำเภอลองหลวง สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอลองหลวง และมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

ผลการวิจัย

การเปลี่ยนแปลงของชุมชนบ้านคลองสาม เป็นผลมาจากนโยบายของภาครัฐ ภัยธรรมชาติ และการเมือง ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม เริ่มตั้งแต่ แผนพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่สอง (พ.ศ. 2510 - 2514) ที่นโยบายของภาครัฐ ส่งเสริมชาวบ้านในพื้นที่เปลี่ยนจากการทำนาปีเป็นการทำนาปรังปลูกข้าวปีละ 2 ครั้ง ทำให้เกิดการใช้สารเคมีในการเพิ่มผลผลิต และกำจัดศัตรูพืช ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมของชุมชน ต่อมาสมัยพลเอกชาติชาย ชุณหะวัณ เป็นนายกรัฐมนตรี เมื่อปี พ.ศ. 2531-2534 มีนโยบาย "เปลี่ยนสนามรบเป็นสนามการค้า" ทำให้ที่ดินราคาแพง ชาวบ้านจำนวนหนึ่งขายที่นา

เพราะได้ราคาดี มีการเคลื่อนย้ายของประชากรต่างถิ่นเข้ามาในพื้นที่ ต่อมาปี พ.ศ. 2554 เกิดน้ำท่วมใหญ่ หลังน้ำลดชาวบ้านให้ความสำคัญกับการซ่อมแซมที่อยู่อาศัย และเพาะปลูกพืชผลทางการเกษตรใหม่ การมีส่วนร่วมของชุมชนลดลง จนกระทั่งปี พ.ศ. 2555 เกิดการเปลี่ยนแปลงทางการเมืองภายในชุมชน มีการเปลี่ยนแปลงผู้นำชุมชน ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของชุมชนบ้านคลองสาม เกิดขับเคลื่อนกิจกรรมการพัฒนาขึ้นในหมู่บ้าน การพัฒนาคุณภาพชีวิตของสมาชิกในหมู่บ้าน ประสานความร่วมมือกับ กศน.อำเภอคลองหลวงส่งเสริมอาชีพให้สมาชิกในหมู่บ้าน ร่วมมือกับสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอคลองหลวง เกิดหมู่บ้านเศรษฐกิจพอเพียง กองทุนแม่ของแผ่นดิน การพัฒนาผลิตภัณฑ์หนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP) เกิดชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี และยังร่วมมือกับมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ออกแบบเชื่อมโยงการท่องเที่ยวชุมชนภายในอำเภอคลองหลวง เป็นต้น โดยเฉพาะกิจกรรมชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี สามารถพัฒนาความเป็นอยู่ของหมู่บ้านได้อย่างเป็นรูปธรรม ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนารายได้จากการเป็นแหล่งท่องเที่ยว สมาชิกส่วนใหญ่ของชุมชนมีส่วนในการรับผลประโยชน์จากกิจกรรม และยังสามารถขยายผลต่อยอดเป็นศูนย์เรียนรู้ชุมชน อนุรักษ์สืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่นให้คงอยู่สืบไป ด้านบทบาทของผู้นำในการพัฒนาชุมชน พบว่า ผู้นำบ้านคลองสามมีบทบาทในการพัฒนาชุมชน ดังนี้ 1. บทบาทในสนับสนุนการมีส่วนร่วมของคนในชุมชน เปิดโอกาสให้สมาชิกในหมู่บ้านได้มีส่วนร่วมในทุกขั้นตอนการพัฒนา ทั้งในการแก้ไขปัญหา และป้องกันปัญหา โดยเปิดโอกาสให้สมาชิกมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ร่วมกำหนดนโยบาย ร่วมวางแผน ร่วมตัดสินใจและปฏิบัติตามแผน ผู้นำและกรรมการหมู่บ้านเข้าไปมีส่วนร่วมในทุกขั้นตอน ร่วมติดตามประเมินผล และรับผิดชอบในเรื่องต่าง ๆ ที่มีผลกระทบกับสมาชิกในหมู่บ้าน หากสมาชิกในหมู่บ้านไม่กล้าแสดงออก พูดไม่เก่ง ผู้นำใช้วิธีการให้สมาชิกในหมู่บ้าน เขียนเป็นกระดาษคำถามหรือเขียนเสนอความต้องการ ฝากให้กรรมการหมู่บ้านถามแทน และนำข้อเสนอของสมาชิกทุกคนรวบรวมนำเสนอที่ประชุมประชาคมเพื่อจัดกลุ่มความต้องการ ลำดับความสำคัญของความต้องการ ทุกข้อเสนอเป็นความต้องการที่แท้จริงของประชาชนในหมู่บ้าน 2. บทบาทด้านการบริหารจัดการชุมชน การบริหารจัดการคน การมอบหมายงานให้กรรมการหมู่บ้านแต่ละคน ได้ใช้ความรู้ความสามารถที่เหมาะสมกับความถนัดของแต่ละคน การบริหารทรัพยากรที่มีอยู่ในชุมชน สิ่งแวดล้อม ภูมิปัญญาท้องถิ่นอย่างเหมาะสม การจัดทำแผนชุมชน การจัดสวัสดิการชุมชน การวางแผนการทำงาน มีการประชุมของคณะกรรมการหมู่บ้านเตรียมความพร้อมก่อนการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ที่จัดขึ้นในชุมชน และมีการประเมินผลหลังการดำเนินโครงการหรือกิจกรรม เพื่อแก้ไขข้อบกพร่อง นำไปปรับปรุงแก้ไขในการดำเนินโครงการ หรือกิจกรรมในอนาคต 3. บทบาทด้านการกระตุ้น หรือปลุกเร้า ผู้นำบ้านคลองสามกระตุ้นให้สมาชิกในชุมชนสนใจ และกระทำสิ่งที่เป็นประโยชน์กับคนในชุมชน ประชาสัมพันธ์สร้างความเข้าใจให้กับคนในชุมชนเข้าร่วมดำเนินกิจกรรมหรือโครงการที่หมู่บ้านจัดขึ้น ชี้แจงรายละเอียดต่าง ๆ ของกิจกรรมหรือโครงการให้ชาวบ้านรับทราบและเข้าใจแนวทางการดำเนินงานของกิจกรรมหรือโครงการ ประโยชน์ที่ได้รับจากการดำเนินกิจกรรมหรือโครงการด้วยการใช้ข้อเท็จจริง 4. บทบาทในด้านการเปลี่ยนแปลง ผู้นำมีบทบาทในการส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินการพัฒนาคุณภาพชีวิต และการพัฒนาด้านสังคม เพื่อให้ชีวิตความเป็นอยู่ของสมาชิกในหมู่บ้านดีขึ้น ได้มีอาชีพ มีรายได้ ผู้นำบ้านคลองสามนำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงเข้ามาปรับใช้ให้เข้ากับบริบทของชุมชนที่มีลักษณะสังคมกึ่งเมืองกึ่งชนบท แต่ยังมีพื้นที่ส่วนใหญ่ทำการเกษตรอยู่ โดยผู้นำบ้าน

คลองสาม นำแนวคิดของเศรษฐกิจพอเพียงเข้ามาใช้กับชุมชนในลักษณะแบบค่อยเป็นค่อยไป ยึดหยุ่น ใครอยากทำได้ ไม่บังคับใคร ผู้นำและผู้ใหญ่บ้านเริ่มต้นทำให้ดูเป็นตัวอย่างก่อน เช่น ลดการใช้สารเคมีในการทำเกษตร ทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายในการซื้อสารเคมี ลดรายจ่าย เมื่อชาวบ้านเห็นประโยชน์ก็ทำตาม จากนั้นร่วมกับสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอคลองหลวง นำชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี บ้านคลองสาม เข้ามาในชุมชน ส่งผลให้เกิดการพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ของหมู่บ้านได้อย่างเป็นรูปธรรม ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนารายได้จากการเป็นแหล่งท่องเที่ยว การสร้างจิตสำนึกรักบ้านเกิด ขยายผลต่อยอดจนเกิดศูนย์เรียนรู้ชุมชน 5. บทบาทด้านการประสานงาน สร้างเครือข่ายการพัฒนาชุมชน ระหว่างผู้นำในอำเภอคลองหลวง และผู้นำในจังหวัดปทุมธานี เช่น เครือข่ายกองทุนแม่ของแผ่นดิน เครือข่ายกองทุนหมู่บ้าน เพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงาน และให้ความร่วมมือในการทำงาน ผู้นำบ้านคลองสามประสานงานสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานราชการ สถาบันการศึกษา ให้เข้ามาส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพชีวิต ส่งเสริมอาชีพ และพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว พัฒนาแหล่งเรียนรู้ให้กับชุมชน ส่งผลให้เกิดความมั่นคงทางเศรษฐกิจในชุมชน ขับเคลื่อนเศรษฐกิจชุมชน นำไปสู่การแก้ไขปัญหาความยากจน การสร้างความเข้มแข็งของชุมชน รวมถึงการประสานความคิด ความร่วมมือ ของคนในหมู่บ้านให้เป็นหนึ่งเดียวกัน 6. บทบาทการสร้างผู้นำรุ่นใหม่ ผู้นำบ้านคลองสามเปิดโอกาสให้เยาวชนในหมู่บ้านเข้ามามีส่วนร่วมกับโครงการหรือกิจกรรมที่จัดขึ้นในหมู่บ้าน เยาวชนได้เรียนรู้การทำงานพัฒนาชุมชน ปลูกฝังค่านิยมความรับผิดชอบต่อชุมชนและท้องถิ่น เกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของชุมชน และยังเปิดโอกาสให้เยาวชนได้เข้าไปใช้พื้นที่โครงการ ชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี บ้านคลองสาม จำหน่ายอาหาร และเครื่องดื่ม เปิดโอกาสให้เยาวชนได้ใช้ความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีเข้ามาช่วยประชาสัมพันธ์โครงการ OTOP นวัตวิถี โดยสร้างเฟสบุ๊ค แฟนเพจ (Facebook Fanpage) มีคนให้ความสนใจเข้ามาติดตามจากทั่วประเทศ

สรุปและอภิปรายผล

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของชุมชนมี 3 ปัจจัย ได้แก่ นโยบายของภาครัฐ ธรรมชาติ และการเมือง ปัจจัยด้านนโยบายของภาครัฐที่ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของชุมชนได้แก่ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2510 - 2514) ภาครัฐมีนโยบายเร่งรัดการเพิ่มผลผลิตทางการเกษตร โดยมีเป้าหมาย ส่งข่าวสารเป็นสินค้าขาออก มีการส่งเสริมให้ชาวบ้านในพื้นที่เปลี่ยนจากการทำนาปีละ 1 ครั้ง เปลี่ยนมาทำนาปรัง ปลูกข้าวปีละ 2 ครั้ง ทำให้มีการใช้สารเคมีกำจัดศัตรูพืช และใช้สารเคมีในการเพิ่มผลผลิตของข้าวในการทำนา ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม และในปี พ.ศ. 2514 ยังเกิดนิคมอุตสาหกรรมนวนครใกล้กับชุมชน ทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนวิถีชีวิตจากสังคมเกษตรกรรม เปลี่ยนเป็นสังคมอุตสาหกรรมอีกด้วย และนโยบายของภาครัฐที่ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของชุมชนอีกครั้งเกิดขึ้น สมัยพลเอกชาติชาย ชุณหะวัณ เป็นนายกรัฐมนตรี เมื่อปี พ.ศ. 2531-2534 มีนโยบาย "เปลี่ยนสนามรบเป็นสนามการค้า" การเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศไทยในช่วงนั้น ร้อนแรงถึงกว่า 10 เปอร์เซ็นต์ต่อปี ทำให้ที่ดินราคาแพง ชาวบ้านส่วนหนึ่งขายที่ดิน เพราะได้ราคาดี เกิดหมู่บ้านจัดสรร เกิดการเคลื่อนย้ายของประชากร และนโยบายการกระจายอำนาจทำให้เกิดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสามในปี พ.ศ.2538 ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ระบบสาธารณูปโภคของหมู่บ้านได้อย่างชัดเจน ถนนเปลี่ยนจากถนนลูกรังเป็นถนนลาดยาง ทำให้การเดินทางของชาวบ้านได้รับความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น มีไฟฟ้าส่องสว่างสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของชาวบ้าน ปัจจัยธรรมชาติที่ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของชุมชน คือ น้ำท่วมใหญ่เมื่อปี พ.ศ.2554 ชุมชนบ้านคลองสามได้รับความเสียหายจากอุทกภัยกันทั่วครัวเรือน ทำให้สมาชิกในชุมชน ต้องมุ่งมั่นในการปรับปรุงซ่อมแซมที่อยู่อาศัย และเพาะปลูกพืชผลทางการเกษตรใหม่หมด ต่างคนต่างอยู่ การมีส่วนร่วมของคนในชุมชนลดน้อยลง ปัจจัยการเมืองที่ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของชุมชน คือการเปลี่ยนแปลงของตัวผู้นำหมู่บ้าน นางสาวรุ่งนภา แก้วธรรม (ผู้ใหญ่นก) ได้รับการเลือกตั้ง เมื่อปี พ.ศ.2555 หลังจากนั้นเป็นต้นมา บ้านคลองสามเกิดการเปลี่ยนแปลงด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิต การพัฒนาศักยภาพคน และเกิดความเข้มแข็งของชุมชน สมาชิกในชุมชนกลับมามีส่วนร่วมในกิจกรรมการพัฒนาชุมชนอีกครั้ง เห็นผลเป็นรูปธรรมได้รับรางวัล และประกาศเกียรติคุณจากหน่วยงานราชการมากมาย ซึ่งสอดคล้องกับ ศรีพัคตร์ บัณฑิตน้อย, สมหมาย แจ่มกระจ่าง และศรีวรรณ ยอดนิล (2558) ซึ่งพบว่า การเปลี่ยนแปลงทางสังคม วิถีชีวิตช่วงการประกาศใช้แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 1 - 6 เปลี่ยนแปลงจากสังคมชนบทกลายเป็นสังคมกึ่งเมืองกึ่งชนบท อาชีพเกษตรกรรมลดลงเปลี่ยนแปลงเป็นอาชีพรับจ้างในภาคอุตสาหกรรม ลักษณะครอบครัวเป็นครอบครัวเดี่ยว มีการย้ายถิ่นและแยกครอบครัวไปที่อื่น สัมพันธภาพของครอบครัวค่อนข้างห่างเหิน สัมพันธภาพของคนในชุมชนต่างคนต่างอยู่ ไม่สนิทสนมกัน ประชาชนมีโอกาสด้านการศึกษา ศูนย์กลางทางการศึกษาเปลี่ยนจากวัดเป็นโรงเรียน ด้านประเพณีและวัฒนธรรมยังคงสืบต่อมา การศึกษาบทบาทของผู้นำในการพัฒนาชุมชนบ้านคลองสาม พบว่า ผู้นำมีบทบาทในสนับสนุนการมีส่วนร่วมของคนในชุมชน ทุกขั้นตอน ทุกรูปแบบ ยืดหยุ่น ปรับได้ตามความเหมาะสมตามสถานการณ์ บทบาทด้านการบริหารจัดการชุมชน การบริหารจัดการคน การมอบหมายงาน การจัดการทรัพยากรที่มีอยู่ในชุมชน บทบาทด้านการกระตุ้น หรือปลุกเร้าให้คนสนใจ และกระทำให้เป็นประโยชน์กับคนในชุมชน บทบาทในด้านการเปลี่ยนแปลงเกิดการพัฒนาไปในทางที่ดีขึ้น เพื่อให้ชีวิตความเป็นอยู่ของสมาชิกในหมู่บ้านได้มีอาชีพ มีรายได้ บทบาทด้านการประสานงาน สร้างเครือข่ายการทำงานพัฒนา นำเครือข่ายการพัฒนาเข้ามาช่วยเหลือชุมชน บทบาทการสร้างผู้นำรุ่นใหม่ เปิดโอกาสให้เยาวชนเข้ามามีส่วนร่วมกับโครงการหรือกิจกรรม เรียนรู้การทำงานพัฒนาชุมชน ปลุกฝังค่านิยมความรับผิดชอบต่อชุมชนและท้องถิ่น เพื่อให้เกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของชุมชน สอดคล้องกับแนวคิดบทบาทหน้าที่ของผู้นำ ของศิริชัย ไตรสารศรี (2539 : 23) ที่เสนอว่า ผู้นำมีบทบาทหน้าที่สร้างแรงจูงใจกระตุ้นให้เกิดการกระทำในทางสร้างสรรค์ และยังสอดคล้องกับแนวคิดของชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต (2550) ที่กล่าวว่าผู้นำมีบทบาทในการขจัดความขัดแย้งและการสร้างทีมงาน (Managing conflict and team building) คือ การกระตุ้นและอำนวยความสะดวกในการหาหนทางในการแก้ไขความขัดแย้ง ผลักดันให้มีการสร้างทีมงานและความร่วมมือ และสร้างความรู้สึกร่วมกันอันหนึ่งอันเดียวกันขององค์การและทีมงาน และสอดคล้องกับแนวคิดของ อุมพร กาญจนคลอด ,ธารินี จิริยาปยุตต์เลิศ และสุพัตรา คงขำ (2561) ศึกษาบทบาทผู้นำชุมชนต่อการจัดการภัยพิบัติของตำบลกรุงชิง อำเภอนบพิตำ จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ผู้นำชุมชนมีบทบาทในการประสานงานความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อการจัดการภัยพิบัติของตำบลกรุงชิง อำเภอนบพิตำ จังหวัดนครศรีธรรมราช

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้ประโยชน์

จากการศึกษาบทบาทผู้นำในการพัฒนาชุมชนบ้านคลองสาม ผู้ศึกษาขอเสนอแนวทางการพัฒนาบทบาทของผู้นำในการพัฒนาชุมชนที่จะสามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต ดังนี้

1. ผู้นำชุมชนต้องสามารถสร้างศรัทธาและความไว้วางใจจากประชาชนในชุมชน เพราะการมีส่วนร่วมของประชาชนในชุมชน ส่วนหนึ่งเกิดจากศรัทธาต่อผู้นำ ดังนั้นหากผู้นำมีการประพฤติปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี มีความยุติธรรม เป็นประชาธิปไตย ทำงานด้วยความตั้งใจในการทำงานมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ก็จะสามารถสร้างความไว้วางใจ และศรัทธาในตัวผู้นำ สร้างความเชื่อใจให้แก่สมาชิกในชุมชน ดึงดูดให้สมาชิกในชุมชนสนใจเข้ามามีส่วนร่วมในเวทีการประชุมประชาคม ทุกคนจะได้รับโอกาส ได้แสดงความคิดเห็น ได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจอย่างแน่นอน และจะได้มีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์

2. ผู้นำชุมชนต้องเปิดรับความรู้ใหม่ ๆ เพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในชุมชน รวมทั้งการบริหารจัดการชุมชนสมัยใหม่ต้องมีความรู้และความสามารถในการบริหารจัดการชุมชนของผู้นำ ดังนั้นการจัดโครงการอบรม สัมมนา และศึกษาดูงาน เพื่อให้ผู้นำได้ฝึกฝนเรียนรู้หลักการทำงาน การบริหารจัดการคน การบริหารทรัพยากรของชุมชน เรียนรู้การใช้เทคนิค หรือกลยุทธ์ การเครื่องมือ การนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการจัดการข้อมูลของชุมชน หรือจัดการเอกสาร การชักจูงสมาชิกในชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมมากที่สุด เพื่อให้การทำงานสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายทันเวลา

3. ผู้นำชุมชนต้องสามารถกระตุ้น/เสริมสร้างศักยภาพของคนในชุมชน ด้วยการทำให้คนในชุมชนสามารถแสดงออก และมีพื้นที่ในการแสดงความคิดเห็น เพื่อการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน/ทำกิจกรรมร่วมกัน ดังนั้นการสร้างพื้นที่การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หรือช่องทางการสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกันของคนในชุมชน จึงเป็นบทบาทสำคัญอย่างหนึ่งของผู้นำชุมชน

4. ผู้นำชุมชนต้องสามารถเป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลง โดยการกล้าตัดสินใจเลือกหรือไม่เลือกรับโครงการหรือกิจกรรมที่มีหน่วยงานภายนอกยื่นโอกาสเข้ามาให้กับชุมชน โดยผู้นำต้องศึกษาข้อมูลให้รอบด้านก่อน หากเห็นว่าเป็นโครงการที่เป็นประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นกับชุมชน ความเป็นไปได้ของโครงการ ผู้นำต้องนำเรื่องเข้าประชุมกรรมการหมู่บ้าน และนำเรื่องเข้าพิจารณาในที่ประชุมประชาคมหมู่บ้าน เพื่อหาฉันทามติจากที่ประชุม บางโครงการหากผู้นำเห็นเป็นประโยชน์กับหมู่บ้านจริง ควรดำเนินการให้ดูเป็นตัวอย่างก่อน

5. ผู้นำชุมชนต้องเป็นผู้ประสานงานที่ดี เพราะการทำงานปัจจุบันเป็นการทำงานร่วมกันระหว่างเครือข่ายภาคีพันธมิตรต่าง ๆ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องพัฒนาทักษะในด้านการติดต่อสื่อสาร การพูด การฟัง การใช้เทคโนโลยี การพูดในที่ชุมชน ผู้นำต้องได้รับโอกาสในการเข้าร่วมในเวทีการประชุมการปฏิบัติการ การประชุมหน่วยงานราชการระดับอำเภอ หรือการประชุมระดับจังหวัดเพื่อสร้างโอกาสได้แนะนำตนเองให้เป็นที่รู้จักกับผู้นำต่างพื้นที่ หรือหน่วยงานภาครัฐ/เอกชน/สถาบันการศึกษา เพื่อสร้างเครือข่ายการพัฒนาชุมชน การอบรมทักษะการใช้เทคโนโลยีในการประสานงานเครือข่าย

6. ผู้นำชุมชนต้องสามารถสร้างผู้นำ/ตัวแทนรุ่นใหม่ เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการพัฒนาชุมชนที่ต่อเนื่อง ผู้นำจึงต้องมีการวางแผนพัฒนาคนในชุมชนที่จะเป็นผู้นำรุ่นต่อไป ซึ่งการสร้างผู้นำรุ่นใหม่ต้องมีการมอบอำนาจ การมอบหมายงานให้รับผิดชอบ รวมทั้งผู้นำต้องสร้างเป้าหมาย และความฝันในอนาคตของชุมชนร่วมกัน เพื่อจะสร้างแรงบันดาลใจ กระตุ้นให้เยาวชนคนรุ่นใหม่ กล้าที่จะฝันและผู้นำต้องสนับสนุนให้ฝันของคนรุ่นใหม่เป็นจริงให้ได้ สืบเนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ มีข้อจำกัดในด้านการเข้าถึงข้อมูลในการทำวิจัย เพราะสถานการณ์แพร่ระบาดของโคโรนาไวรัส (COVID 19) ทำให้ กลุ่มตัวอย่างบางคน ให้ข้อมูลได้ไม่นานพอตามความคาดหวังของผู้วิจัย ตลอดจนข้อจำกัดอื่น ๆ เช่น บุคคลในครอบครัวของกลุ่มเป้าหมาย ต้องการป้องกันและลดความเสี่ยงในการติดเชื้อโคโรนาไวรัส ทำให้มีข้อจำกัดด้านการเข้าถึงข้อมูล

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1.ควรชะลอการดำเนินการศึกษาวิจัยจนกว่าสถานการณ์จะคลี่คลาย หากจำเป็นต้องเริ่มดำเนินการวิจัย ให้ปฏิบัติตามมาตรการป้องกันเกี่ยวกับ COVID 19 หน่วยงานราชการอย่างเคร่งครัด

2.ปรับปรุงแบบการวิจัยให้สอดคล้องเหมาะสมกับสถานการณ์ และความจำเป็นโดยให้ความสำคัญต่อความปลอดภัยของกลุ่มเป้าหมายเป็นลำดับแรก อาจนำเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในการศึกษาวิจัย เช่น ไลน์กลุ่ม โปรแกรมชุมชน เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

ชัชวาล อรรถศรีศุภกต. (2552). 11 บทบาทของผู้นำที่ได้ชื่อว่าเป็นผู้นำที่ดี. [ออนไลน์],ค้นเมื่อ 17 เมษายน 2564, จาก:https://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?bookID=1355.

วราภรณ์ ศรีบุญ, ปิยพร แต่งสุวรรณ, พรชชา ภิรมย์ลา, วราภรณ์ พรหมบาล, สมฤทธิ์ อุดมโชคชัย

และอมรรัตน์ ไชยชาญยุทธ์. (2560). การมีส่วนร่วมของเครือข่ายประชาชนในการจัดการภัยพิบัติ ตำบลกรุงชิง อำเภอนบพิตำ จังหวัดนครศรีธรรมราช. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา*, 12(1), 47. [ออนไลน์],ค้นเมื่อ 24 เมษายน 2564 จาก:https://so04.tci-thaijo.org/index.php/yrh_human/article/view/128467/96567.

ศรีพัชร์ ปั่นน้อย, สมหมาย แจ่มกระจ่าง และศรีวรรณ ยอดนิล. (2558).สังคมของชุมชนเขตพื้นที่สีเขียว อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ. *วารสารการศึกษาและการพัฒนาสังคม*, 11(2), 154-165.

ศิริชัย ไตรสารศรี. (2539). การรับรู้บทบาทของผู้นำท้องถิ่นในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ชุมชน: ศักยภาพคลองหลวง อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม คณะพัฒนาสังคม. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. *แผนพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่สอง (พ.ศ. 2510-2514)*[ออนไลน์],ค้นเมื่อ 24 เมษายน 2564 จาก: https://www.nesdc.go.th/ewt_dl_link.php?nid=3777.

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ราชกิจจานุเบกษา. *พระราชโองการ ประกาศ เรื่อง ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561 – 2580)*. [ออนไลน์], ค้นเมื่อ 2 พฤษภาคม 2564, จาก:

https://ratchakitcha2.soc.go.th/DATA/PDF/2561/A/082/T_0001.PDF.

อุมาพร กาญจนคลอด ธาณี จริยาปยุตต์เลิศ และสุพัตรา คงข้า. (2561). บทบาทผู้นำชุมชนต่อการจัดการภัยพิบัติของตำบลกรุงชิง อำเภอนบพิตำ จังหวัดนครศรีธรรมราช. รายงานสืบเนื่องการประชุมวิชาการด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ระดับชาติ ครั้งที่ 1, 20 - 21 สิงหาคม 2561 ณ หอประชุมเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา ฯ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา, 589-601.

พัฒนาการและกระบวนการบริหารจัดการชุมชนบึงบางซื่อ

จิรายุทธ ศรีปัญญากุล^{1*} และ กมลทิพย์ แจ่มกระจ่าง²

Received: 1 August 2021 / Revised: 1 November 2021 / Accepted: 16 November 2021

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึงพัฒนาการของชุมชนบึงบางซื่อ และกระบวนการบริหารจัดการชุมชนบึงบางซื่อ โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการศึกษาค้นคว้าเอกสาร และการศึกษาภาคสนาม ได้แก่ การสัมภาษณ์เชิงลึก การสัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการ การสังเกตอย่างมีส่วนร่วมและไม่มีส่วนร่วม และการสนทนากลุ่ม จากการศึกษพบว่า เดิมชุมชนแห่งนี้เป็นชุมชนแออัดในเขตเมือง มีความเป็นปัจเจกบุคคลสูง ความสัมพันธ์ของคนในชุมชนจึงมีน้อย มีคุณภาพชีวิตไม่ดีเท่าที่ควร รวมถึงพื้นที่ชุมชนเป็นของ บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) หรือ SCG ดังนั้น บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) และหน่วยงานสนับสนุนที่เป็นเครือข่ายในโครงการสานพลังประชารัฐ-การพัฒนาบึงบางซื่อ เข้ามาดำเนินการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของคนในชุมชน เริ่มจากการจัดระเบียบพื้นที่สร้างที่อยู่อาศัยใหม่ และจัดตั้งสหกรณ์เคหสถานบ่อริมน้ำพัฒนา จำกัด เพื่อเป็นตัวแทนในการบริหารจัดการของชุมชน การดำเนินการดังกล่าวเกิดกระบวนการบริหารจัดการเป็นสิ่งที่สำคัญที่ทำให้การดำเนินโครงการสานพลังประชารัฐ-การพัฒนาบึงบางซื่ออย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นการวางรากฐานการบริหารจัดการให้กับคนในชุมชน ประกอบไปด้วย 1) กระบวนการบริหารจัดการในรูปแบบเครือข่าย (การสนับสนุน) 2) กระบวนการบริหารจัดการในรูปแบบกลุ่ม 3) กระบวนการบริหารจัดการในรูปแบบการมีส่วนร่วม และ 4) กระบวนการบริหารจัดการในรูปแบบการเรียนรู้ ทำให้ปัจจุบันชุมชนแห่งนี้ถูกพัฒนาและเปลี่ยนแปลง เป็นการยกระดับคุณภาพชีวิตของคนในชุมชน ข้อเสนอแนะเนื่องจากเมืองมีการเจริญเติบโตและพัฒนาตัวขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ชุมชนในเขตเมืองพัฒนาตามไปด้วย ไม่สามารถแยกส่วนการพัฒนาได้ และหากพื้นที่ชุมชนอยู่ในพื้นที่ของหน่วยงานเอกชน หน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้อง ควรมีระเบียบหรือกฎหมายในการสนับสนุนให้หน่วยงานเอกชนมีโอกาสสามารถสนับสนุนการพัฒนาชุมชนในพื้นที่ของตนให้สามารถดำเนินการพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นตัวอย่างหรือแนวทางให้กับหน่วยงานภาคเอกชนที่สนใจหรือมองถึงส่วนรวมมากขึ้น และเกิดผลประโยชน์ต่อสังคมโดยรวมต่อไปในอนาคต

คำสำคัญ: การพัฒนาการของชุมชน, การบริหารจัดการของชุมชน, ชุมชนเมือง, หน่วยงานสนับสนุน
ภายนอก, โครงการสานพลังประชารัฐ

¹นักศึกษานิเทศศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

²รองศาสตราจารย์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

*E-mail: Jirayut.sr@gmail.com

The Development and Management Process of Bueng Bang Sue Community

Jirayut Sripanjakun^{1*} and Kamontip Chamkajang²

Abstract

This qualitative research was done to study the development and management processes of Bueng Bang Sue Community. Data was collected from documentary and field studies, in-depth and informal interviews, interviews, participant observation, and group discussion. The results were that originally, the community was an urban area slum with a high degree of individuality, resulting in reduced community relationships and inadequate quality of life. Community areas were owned by the Siam Cement Public Company Limited (SCG LTD) which became supporting agencies networks in the Pracharat-Bang Sue Bueng Development Project (PBSBDP). The goal was to develop and improve the quality of life for community residents. First, to organize a new residential building area, Bo Rim Nam Pattana Housing Cooperative Limited was established to represent community management, launching a significant management process and enabling efficient implementation of the PBSBDP. It also laid a foundation for consisting of 1) network-shaped (support); 2) group-shaped; 3) participation-shaped; and 4) learning-shaped community resident management processes. Today, the community has developed and improved quality of life of community residents. As cities continued to grow and change, requiring urban communities development as a unity, rather than divisively. If community areas are located in the private sector, relevant government agencies should regulate or pass laws to encourage private entities, providing private agencies support regional community development and effective development. Results should serve as examples and guidelines for private sector agencies to seek more collective societal benefits overall in the future.

Keywords: Community development, Community management, Urban community,
External support agencies, Pracharat-Bang Sue Bueng Development Project (PBSBDP).

¹Graduate student (Master's Degree), Faculty of Social Administration, Thammasat University

²Associate Professor, Faculty of Social Administration, Thammasat University

*E-mail: Jirayut.sr@gmail.com

บทนำ

การเปลี่ยนแปลงสังคมในปัจจุบันที่เป็นไปอย่างรวดเร็วทั้งในระดับโลก ระดับประเทศ ส่งผลกระทบมากมายในหลายด้านทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม วัฒนธรรม เทคโนโลยีและการสื่อสาร รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงสู่ความเป็นเมือง (Urbanization) เกิดการเคลื่อนย้ายคนเข้าสู่บริเวณเมืองหรือการขยายตัวของพื้นที่เมือง เกิดการเพิ่มจำนวนประชากร เมืองจึงเป็นตัวชี้วัดที่สะท้อนความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศอย่างหนึ่ง และมีอิทธิพลต่อการดำเนินชีวิตของประชากรทั้งในบทบาทการเป็นศูนย์กลางความเจริญ การค้า การคมนาคม การเติบโตทั้งทางเศรษฐกิจและสังคม ดังนั้นความเป็นเมืองจึงมีความสำคัญในการขับเคลื่อนการพัฒนาโลก โดยพบว่า มากกว่าครึ่งของประชากรโลกอาศัยอยู่ในเมืองและจะมีเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วจนถึงร้อยละ 70 ในปี ค.ศ. 2050 (World bank. 2015) เพราะความเป็นเมืองสร้างโอกาสการมีชีวิตที่ดีกว่า มีโอกาสหลุดพ้นจากความยากจน และแสดงถึงกลไกการขับเคลื่อนการเติบโตทางเศรษฐกิจ

สำหรับประเทศไทยมีการเปลี่ยนแปลงสู่ความเป็นเมืองอย่างรวดเร็วเช่นเดียวกัน ส่งผลให้เกิดการปรับตัวเพื่อรับมือต่อการดำรงอยู่ และหลายพื้นที่ที่ไม่สามารถปรับตัวหรืออยู่ในช่วงกำลังปรับตัว ทนต่อการเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาที่เกิดขึ้น ส่งผลให้เกิดการพัฒนาที่ไม่พร้อมกันและเกิดความเหลื่อมล้ำในสังคม โดยเฉพาะความรู้สึกของคนในสังคมเมือง จากบทความของ World Economic Forum ที่กล่าวถึงประเด็นของคนชายขอบ 2 ประเด็นคือ 1. ความรู้สึกของการไม่ไช้คนในเมืองนั้น ๆ ทำให้เกิดความรู้สึกไม่ผูกพัน และไม่มีส่วนร่วมในการออกสิทธิออกเสียง ซึ่งเป็นปัญหาแรกของคนที่ย้ายมาอาศัยในเมือง 2. ความรู้สึกของความไม่มั่นคงในชีวิต อันเกิดจากความรู้สึกเป็นคนนอก ทั้งสองปัจจัยนี้เป็นปัญหาที่จะก่อให้เกิดแรงจูงใจในการเปลี่ยนแปลงต้นทุน เพื่อยกระดับให้ดีขึ้นและยังเป็นอุปสรรคในด้านทุนทางสังคมอีกด้วย

ดังนั้นการบริหารจัดการของชุมชนเมืองเพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม การสร้างความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของคนในเมือง นำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนที่อยู่อาศัยในเมืองจึงเป็นสิ่งสำคัญ ทั้งนี้ต้องคำนึงถึงบริบทในเมืองที่มีความแตกต่างกันในหลาย ๆ ด้าน และจากการศึกษาของ ปรียาภา เมืองนก (2557) ศึกษาเรื่อง “กระบวนการบริหารจัดการชุมชนที่นำไปสู่ชุมชนเข้มแข็ง: กรณีศึกษา ชุมชนหมู่บ้านจัดสรรเขตปริมณฑล” พบว่า การให้คนในชุมชนเมืองเริ่มการดำเนินการก้าวแรกด้วยตนเอง และสามารถกลายเป็นชุมชนเมืองที่สามารถเกิดการบริหารจัดการได้นั้น เป็นสิ่งที่สามารถทำได้แต่อาจจะค่อนข้างซับซ้อนในเรื่องของกระบวนการ และระยะเวลาที่ค่อนข้างยาวนาน หากปล่อยเวลาให้ยืดเยื้ออาจทำให้สถานการณ์ทางสังคมเปลี่ยนแปลงและเกิดความซับซ้อนมากยิ่งขึ้นได้ ฉะนั้นชุมชนเมืองอาจต้องได้รับการสนับสนุนหรือแรงผลักดันจากปัจจัยภายนอก เพื่อให้เกิดการบริหารจัดการ

ผู้ศึกษาจึงสนใจ พื้นที่ชุมชนบึงบางซื่อ ที่เป็นพื้นที่ชุมชนเมือง เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร พบว่า ชุมชนบึงบางซื่อมีแนวคิดและกระบวนการทำงานพัฒนาชุมชน สร้างสำนึกความเป็นเจ้าของ และการมีส่วนร่วมของคนในชุมชนในการสร้างการเปลี่ยนแปลงให้ชุมชนดีขึ้น โดยเริ่มต้นจากการพัฒนาและปรับเปลี่ยนที่อยู่อาศัยของชุมชนบึงบางซื่อเดิม ที่เคยเป็นชุมชนแออัดมาเป็นบ้านที่อยู่อาศัยจากโครงการบ้านมั่นคง ซึ่งผลที่เกิดขึ้นคือ บ้านที่คนในชุมชนสามารถอาศัยอยู่เปลี่ยนแปลงไป และเห็นว่าทางบริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) หรือ SCG สามารถย้ายคนในชุมชนออกจากพื้นที่ได้ เพราะเป็นเจ้าของพื้นที่แต่กลับมีนโยบายและแนวความคิดที่จะพัฒนาพื้นที่ที่มี

ชุมชนตั้งอยู่ให้คนในชุมชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น โดยไม่ได้หวังผลกำไรแต่อย่างใด รวมถึงมีจุดมุ่งหมายสูงสุดคือ เป็นชุมชนต้นแบบที่สามารถใช้เป็นรูปแบบและตัวอย่างในการพัฒนาให้กับองค์กรเอกชนที่สนใจอีกด้วย ซึ่งผู้ศึกษาได้เลือก ชุมชนบึงบางซื่อ เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร เป็นกรณีศึกษาในการศึกษาในครั้งนี้ โดยคำถามสำคัญในการศึกษา คือ พัฒนาการความเป็นมาของชุมชนบึงบางซื่อจากอดีตถึงปัจจุบัน และกระบวนการบริหารจัดการของชุมชนบึงบางซื่อเป็นอย่างไรจึงทำให้สามารถสร้างชุมชนต้นแบบในการบริหารจัดการได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงพัฒนาการของชุมชนบึงบางซื่อ เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาถึงกระบวนการบริหารจัดการชุมชนบึงบางซื่อ เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษา “พัฒนาการและกระบวนการบริหารจัดการชุมชนบึงบางซื่อ” ครั้งนี้ ใช้วิธีการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ทำการศึกษาประวัติความเป็นมาเกี่ยวข้องกับกระบวนการบริหารจัดการของชุมชนบึงบางซื่อ โดยมีโครงการสานพลังประชารัฐ – การพัฒนาพื้นที่บึงบางซื่อ บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) หรือ SCG เป็นแรงสนับสนุน ในการดำเนินงานพัฒนาชุมชนเพื่อพัฒนาที่อยู่อาศัยและคุณภาพชีวิตชุมชนให้ดีขึ้น ให้เกิดกระบวนการบริหารจัดการ โดยให้ชุมชนมีส่วนร่วมให้มากที่สุดและจะเป็นผู้ดำเนินการหลักเพื่อให้เกิดความยั่งยืนต่อไป โดยผู้ศึกษาแบ่งรูปแบบการศึกษาออกเป็น 2 แบบ ดังนี้

1. การศึกษาจากเอกสาร สำหรับการทบทวนองค์ความรู้ทั้งทางแนวคิดหรือทฤษฎี กรณีศึกษาต่าง ๆ ได้แก่ ความหมายของชุมชน และชุมชนเมือง เพื่อให้สามารถทำความเข้าใจลักษณะของชุมชนบึงบางซื่อ แนวคิดบริหารจัดการ เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการบริหารจัดการของโครงการสานพลังประชารัฐ – การพัฒนาพื้นที่บึงบางซื่อ และชุมชนบึงบางซื่อ กระบวนการบริหารจัดการเช่น เครือข่าย กระบวนการกลุ่ม กระบวนการมีส่วนร่วม และกระบวนการเรียนรู้ และทฤษฎีการเสริมพลังอำนาจ โดยศึกษาจากเอกสาร บทความ ตัวอย่างการวิจัยที่เกี่ยวข้อง และสืบค้นจากอินเทอร์เน็ต เพื่อใช้ประกอบในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

2. การศึกษาภาคสนาม คือ การใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยผู้ศึกษาได้เข้าไปศึกษาในชุมชนบึงบางซื่อ เพื่อสร้างสัมพันธภาพก่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างคนในชุมชนกับผู้ศึกษาในการศึกษาถึงพัฒนาการชุมชนต่อกระบวนการบริหารจัดการของชุมชนบึงบางซื่อ โดยอาศัยการสัมภาษณ์เชิงลึก การพูดคุยอย่างไม่เป็นทางการ การสังเกตอย่างมีส่วนร่วมและไม่มีส่วนร่วม และ สนทนากลุ่ม เป็นวิธีในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

กลุ่มประชากรในการศึกษา

กลุ่มประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ แบ่งเป็น 2 กลุ่มหลัก คือ คนในชุมชน และหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง โดยวิธีการจากการศึกษาแบบสัมภาษณ์เชิงลึก และสนทนากลุ่ม จำนวนทั้งหมด 22 คน ดังนี้

1. คนในชุมชนบึงบางซื่อ จำนวนทั้งหมด 19 คน
 - 1.1 ผู้นำชุมชน หรือประธานชุมชน จำนวน 1 คน

1.2 คณะกรรมการชุมชน สหกรณ์เคหสถานบ่อฝรั่งน้ำพัฒนา จำกัด จำนวน 3 คน จากจำนวนทั้งหมด 11 คน และที่ปรึกษา 3 คน โดยมีการคัดเลือก ดังนี้ กรรมการฯ ปัจจุบัน จำนวน 1 คน ที่ปรึกษา คณะกรรมการฯ (ที่เคยเป็นกรรมการฯที่ครบวาระแล้ว) จำนวน 1 คน และที่ปรึกษาคณะกรรมการฯ (เป็นอาสาของสมาชิกในชุมชน) จำนวน 1 คน

1.3 สมาชิกในชุมชน เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 5 คน จากกลุ่มในชุมชนจำนวน 5 กลุ่ม โดยทั้งชุมชนมี 242 ครัวเรือน รวมประชากรในชุมชนประมาณ 1,000 คน โดยมีการคัดเลือก ได้แก่ กลุ่มชุมชนบ้านยาว จำนวน 1 คน กลุ่มชุมชนบ้านยาม จำนวน 1 คน กลุ่มชุมชนบ้านสวน จำนวน 1 คน สมาชิกในกลุ่มชุมชนบ้านโชดขาว จำนวน 1 คน และสมาชิกในกลุ่มชุมชนริมน้ำมั่นคง จำนวน 1 คน

1.4 สมาชิกในชุมชน เป็นการสนทนากลุ่ม จำนวน 10 คน จาก 242 ครัวเรือน รวมประชากรในชุมชนประมาณ 1,000 คน โดยมีการคัดเลือก คือ สมาชิกในชุมชนที่สะดวกให้ข้อมูล จำนวน 10 คน

2. หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวนทั้งหมด 3 คน ได้แก่ เจ้าหน้าที่โครงการฯ ของทางบริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) หรือSCG จำนวน 1 คน เจ้าหน้าที่สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จำนวน 1 คน และเจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) จำนวน 1 คน

เครื่องมือในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล และเพื่อให้การดำเนินการทำการศึกษาครั้งนี้ มีดังนี้

1. แบบสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลได้ตอบแบบสอบถามสัมภาษณ์ได้อย่างอิสระ สามารถแสดงความคิดเห็นส่วนตัวได้อย่างเต็มที่ สำหรับผู้นำหรือประธานชุมชน และคณะกรรมการชุมชน สหกรณ์เคหสถานบ่อฝรั่งน้ำพัฒนา จำกัด, สมาชิกในชุมชน และเจ้าหน้าที่ ที่เป็นหน่วยงานสนับสนุนภายนอก

2. การสัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการ การสังเกตอย่างมีส่วนร่วม และไม่มีส่วนร่วม

3. การสนทนากลุ่ม

ขั้นตอนการดำเนินการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาจะต้องรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ทั้งจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างทั้งคนในชุมชน และหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง รวมถึงข้อมูลในเอกสารที่เกี่ยวข้อง โดยในการศึกษาครั้งนี้ มีขั้นตอนในการดำเนินการศึกษา ดังต่อไปนี้

1. การสำรวจพื้นที่ชุมชน ในขั้นตอนแรกจะต้องศึกษาข้อมูลพื้นที่ชุมชนเบื้องต้น โดยการวางแผนในการทำการศึกษา ซึ่งจะแบ่งการเก็บรวบรวมข้อมูลออกเป็น 2 แหล่งที่มาคือ การศึกษาข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง และการศึกษาข้อมูลจากภาคสนาม ซึ่งประกอบด้วย ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก และข้อมูลจากการสังเกตของผู้ศึกษา

2. การเก็บรวบรวมข้อมูล ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ การลงพื้นที่เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลจากแผนที่วางไว้ จะมีด้วยกันอยู่ 4 วิธี ดังนี้

1) การศึกษาข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะเป็นข้อมูลของชุมชนบึงบางซื่อที่จัดทำขึ้นมาเป็นเอกสาร และข้อมูลจากเจ้าหน้าที่โครงการของทางบริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) หรือ SCG พร้อมกับตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลด้วยตนเอง จากการสัมภาษณ์ และการสังเกตของผู้ศึกษา

2) การสัมภาษณ์และพูดคุยในลักษณะที่ไม่เป็นทางการ เป็นการสัมภาษณ์กับคนในชุมชนบึงบางซื่อรายบุคคล ประกอบด้วย ผู้นำชุมชน คณะกรรมการชุมชน และสมาชิกในชุมชน(บางส่วน) และเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่โครงการฯ ของทางบริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) หรือ SCG

3) การสังเกต แบบมีส่วนร่วม และไม่มีส่วนร่วม เพื่อให้เห็นถึงพฤติกรรม บรรยากาศ และสภาพแวดล้อมที่แท้จริงของชุมชน นอกเหนือจากข้อมูลจากเอกสาร และข้อมูลจากการสัมภาษณ์ เพื่อเติมเต็มข้อมูลให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

4) การสนทนากลุ่ม เพื่อให้สมาชิกได้แสดงความคิดเห็นได้อย่างหลากหลาย และประเด็นที่นอกเหนือจากการสัมภาษณ์ พร้อมทั้งเห็นถึงพฤติกรรม บรรยากาศ และสภาพแวดล้อมระหว่างการสนทนากลุ่ม

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาพัฒนาการชุมชนต่อกระบวนการบริหารจัดการของชุมชน กรณีศึกษาชุมชนบึงบางซื่อ โดยใช้วิธีการศึกษาเชิงคุณภาพในครั้งนี้ ผู้ศึกษาจะได้ข้อมูลจากทั้งเอกสารของทางชุมชนบึงบางซื่อ และเอกสารจากเจ้าหน้าที่โครงการฯ ของทางบริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) หรือ SCG บทสัมภาษณ์แบบทางการและไม่มีส่วนร่วม และการสังเกตแบบมีส่วนร่วมและไม่มีส่วนร่วมของผู้ศึกษา ซึ่งข้อมูลที่เก็บได้ทั้งหมดนั้น ผู้ศึกษานำมาเรียบเรียงเป็นหมวดหมู่ตามวัตถุประสงค์ ขอบเขตการศึกษา และแบบสัมภาษณ์ที่ได้จัดทำไว้ หลังจากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชื่อมโยงความสัมพันธ์และความสอดคล้องของข้อมูลที่ได้ ในแต่ละประเด็น โดยการบรรยายอธิบาย และสรุปเชิงวิเคราะห์ด้วยวิธีอุปนัย เพื่อตอบวัตถุประสงค์การศึกษาจากข้อมูลข้อเท็จจริงในพื้นที่ให้เห็นชัดเจนมากขึ้น

ผลการวิจัย

1. พัฒนาการของชุมชนบึงบางซื่อ สามารถแบ่งได้ 4 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 กำเนิดชุมชนบึงบางซื่อ เป็นชุมชนที่ก่อตั้งจาก บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (SCG) ในปี พ.ศ. 2458 บริษัทฯ ได้ตั้งโรงงานบางซื่อและใช้ประโยชน์ในการขุดหาวัตถุดิบ (ดินดำ) มาใช้ และในการดำเนินงานบริษัทฯ ได้สร้างที่อยู่อาศัยเป็นสวัสดิการให้กับพนักงานของโรงงาน ซึ่งส่วนใหญ่คนงานมาจากต่างจังหวัด จำเป็นต้องมีที่อยู่อาศัยที่ใกล้กับแหล่งงาน รวมถึงสามารถให้คนในครอบครัวมาอาศัยอยู่ร่วมได้ ต่อมาชุมชนมีคณาจารย์จำนวนมากเข้ามาอาศัยจนเกิดเป็นชุมชนขนาดใหญ่ และทำให้พื้นที่รอบบึงน้ำกลายเป็นชุมชนบึงบางซื่อจนถึงปัจจุบัน ต่อมาในปี พ.ศ.2511 โรงงานบางซื่อปิดตัวลง เพราะเลิกใช้ประโยชน์จากพื้นที่บึงบางซื่อ แต่ยังคงให้พนักงานและครอบครัวสามารถอาศัยอยู่ในพื้นที่เดิมได้ โดยมีได้มีการบริหารจัดการ การจัดระเบียบ หรือให้ย้ายออก ทำให้จำนวนคนในชุมชนเดิมเพิ่มขึ้นจากการขยายครอบครัว รวมถึงมีผู้คนต่างถิ่นย้ายเข้ามาอาศัยในพื้นที่

ส่งผลให้พื้นที่ที่อยู่อาศัยในชุมชนขยายตัวขึ้นอย่างรวดเร็วจนกลายเป็นชุมชนแออัด ซึ่งสามารถวัดได้จากคุณภาพชีวิตของคนในชุมชน ตัวอย่างเช่น การขยายและต่อเติมบ้านในลักษณะที่ติดกันและขาดการวางแผน ที่อยู่อาศัยไม่มีบ้านเลขที่ ส่งผลให้ไม่สามารถขอใช้ระบบสาธารณูปโภคได้ถูกต้องตามกฎหมาย และหากต้องการใช้จะต้องเสียค่าบริการที่เกินกว่ามาตรฐานจากการต่อพ่วงจากบ้านที่มีไฟฟ้าเข้าถึง หรือการบริโภคน้ำจะต้องเดินไปหาน้ำใส่ปั๊บกจากก๊อกน้ำภายนอกพื้นที่ชุมชน แต่ถ้าไม่สะดวกที่จะหาบเองจะมีการรับจ้างหาน้ำโดยมีค่าใช้จ่ายต่อ 1 หาบเป็นค่าจ้าง ไม่มีเส้นทางเข้าและออกของชุมชนสู่ถนนสาธารณะอย่างชัดเจน หรือเกิดปัญหาเสาไฟฟ้า และสิ่งอภัยมุขต่าง ๆ เป็นต้น

ระยะที่ 2 การก่อตั้งสหกรณ์เคหสถานบ่อริมน้ำพัฒนา จำกัด การพัฒนาของชุมชนบึงบางซื่อ เริ่มต้นในปี พ.ศ.2549 เมื่อสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) หรือ พอช. ร่วมมือกับ บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (SCG) เกิดทีมทำงานโครงการบ้านมั่นคง ลงพื้นที่สำรวจและพูดคุยกับคนในชุมชนบึงบางซื่อ ประกอบกับคนในกลุ่มชุมชนบางกลุ่มมีความต้องการพัฒนาคุณภาพชีวิตของตนเองและคนในชุมชน จนเกิดทีมทำงานของโครงการบ้านมั่นคง เกิดเป้าหมายร่วมกัน คือ การปรับปรุงที่อยู่อาศัย เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตทางด้านที่อยู่อาศัยให้ดีขึ้น ต่อมากลุ่มคนในชุมชนที่มีความต้องการพัฒนาคุณภาพชีวิตได้รวมกลุ่มเกิดเป็นกลุ่มออมทรัพย์เพื่อออมเงินเป็นทุนและหลักประกันในการกู้ยืมเงินจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (พอช.) ในการสร้างที่อยู่อาศัย และได้เสนอของอนุมัติเงินกู้ของบ้านจำนวน 43 หลัง เพื่อก่อสร้างอยู่อาศัยใน 12 หลังแรกก่อน ระหว่างนั้น กลุ่มออมทรัพย์ได้ดำเนินการตามเงื่อนไขและสามารถจัดตั้งเป็นสหกรณ์ ชื่อว่า “สหกรณ์เคหสถานบ่อริมน้ำพัฒนา จำกัด” โดยมี บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (SCG) สนับสนุนการดำเนินงานในระยะเริ่มต้น โดยโครงสร้างการบริหารจัดการสหกรณ์เคหสถานบ่อริมน้ำพัฒนาจำกัด อยู่ในรูปแบบคณะกรรมการที่ทำหน้าที่ดูแลคนในชุมชนคล้ายกับกลุ่มคณะกรรมการหมู่บ้าน และเป็นตัวแทนของคนในชุมชนในการดำเนินดูแล และการบริหารจัดการต่าง ๆ ประกอบไปด้วย ประธาน รองประธานกรรมการ กรรมการ (เหรัญญิก) กรรมการ (เลขานุการ) และที่ปรึกษา

ระยะที่ 3 โครงการสานพลังประชารัฐ – การพัฒนาบึงบางซื่อ ปลายปี พ.ศ.2559 บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (SCG) ได้เสนอโครงการพัฒนาบึงบางซื่อ และมีหน่วยงานสนับสนุนภายนอกทั้งภาครัฐและภาคเอกชนที่ร่วมเป็นภาคีดำเนินงาน เข้าสู่คณะรัฐมนตรี ณ ขณะนั้น และได้ผ่านอนุมัติโดยใช้ชื่อว่า “โครงการสานพลังประชารัฐ – การพัฒนาบึงบางซื่อ” มีวัตถุประสงค์หลัก เพื่อแก้ปัญหาด้านที่อยู่อาศัยของคนในชุมชนบึงบางซื่อ เพื่อพัฒนาบึงบางซื่อเป็นสถานที่พักผ่อนของคนในชุมชนและผู้คนโดยรอบ เป็นการเพิ่มการกระจายรายได้ของคนในชุมชน และเพื่อจัดตั้งศูนย์แสดงผลิตภัณฑ์และจำหน่าย เป็นศูนย์บริการจำหน่ายให้กับสินค้าวิสาหกิจชุมชนและ SMEs ของคนในชุมชน มีคณะกรรมการขับเคลื่อน 3 คณะ คือ 1) คณะทำงานขับเคลื่อนโครงการฯ / คณะกรรมการโครงการสานพลังประชารัฐ (ชุมชนบ่อฝรั่ง) แต่งตั้งโดยมติ คณะรัฐมนตรี ประกอบด้วยหน่วยงานต่าง ๆ ของภาครัฐเป็นส่วนใหญ่ และภาคเอกชน 2) คณะกรรมการโครงการพัฒนาบึงบางซื่อ เป็นคณะกรรมการของโครงการพัฒนาบึงบางซื่อของบริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (SCG) ประกอบด้วยทีมงานภายในบริษัท และ 3) คณะทำงานปฏิบัติการโครงการสานพลังประชารัฐ-การพัฒนาพื้นที่บึงบางซื่อ ประกอบด้วย สมาชิกในชุมชน หลายหน่วยงาน ภาครัฐ และภาคเอกชน

ระยะที่ 4 ต้นแบบชุมชนเมืองในการพัฒนาที่อยู่อาศัย จากการที่ชุมชนบึงบางซื่อมี “สหกรณ์เคหสถาน บ่อริมน้ำพัฒนา จำกัด” เป็นหลักในการพัฒนาด้านที่อยู่อาศัยของคนในชุมชน ได้ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน และในขณะนี้บ้านจำนวน 105 ครัวเรือนได้สร้างเสร็จและมีคนในชุมชนย้ายเข้ามาอาศัยอยู่ และมีทะเบียนบ้านเป็นของตัวเอง ในส่วนของห้องชุดจำนวน 133 ครัวเรือน ได้ดำเนินการก่อสร้างเสร็จในปี พ.ศ.2564 แต่ยังไม่สามารถย้ายให้คนในชุมชนเข้ามาอาศัยอยู่ได้ เพราะขาดการติดตั้งของระบบสาธารณูปโภค และระบบไฟฟ้า เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ทำให้การเตรียมย้ายเข้าที่อยู่อาศัยไม่สามารถย้ายเข้าได้ตามกำหนด ซึ่งต้องรอสถานการณ์ดังกล่าวคลี่คลายลง

ดังนั้น พัฒนาการของชุมชนบึงบางซื่อที่กล่าวมาทั้ง 4 ระยะ สะท้อนให้เห็นถึงจุดเริ่มต้นของการพัฒนาของชุมชนบึงบางซื่อ ซึ่งเกิดจากการเข้าดำเนินงานของหน่วยงานสนับสนุนภายนอกหลายฝ่ายร่วมกับคนในชุมชนที่มีความต้องการการเปลี่ยนแปลงและพัฒนา เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น แม้ว่าเป็นคนส่วนน้อยในชุมชน แต่หากคนส่วนน้อยได้เริ่มทำและได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานสนับสนุนที่มีทรัพยากร ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจะสามารถเกิดการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาขึ้นที่เป็นรูปธรรมได้ เพราะฉะนั้นสิ่งที่จะเป็นประโยชน์และเป็นตัวอย่างให้กับพื้นที่ชุมชนอื่น ๆ รวมถึงผู้ที่สนใจศึกษา คือ การพัฒนาชุมชนในเขตเมือง ชุมชนจะต้องพัฒนาพร้อมกับการเจริญเติบโตของเมือง โดยจะต้องมีทั้งแรงเสริมจากภายนอก (หน่วยงานสนับสนุน) และแรงเสริมภายใน (ความพร้อมและความต้องการของคนในชุมชน) ในการขับเคลื่อนงานพัฒนาชุมชนที่อยู่ในเขตเมืองให้เกิดการบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถยกระดับคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนต่อไปได้

2. กระบวนการบริหารจัดการของชุมชนบึงบางซื่อ

ประกอบด้วยกระบวนการสำคัญ 4 กระบวนการ ได้แก่ กระบวนการเครือข่าย (การสนับสนุน) กระบวนการกลุ่ม กระบวนการมีส่วนร่วม และกระบวนการเรียนรู้ร่วมกัน จะเห็นได้ว่า พัฒนาการของชุมชนบึงบางซื่อมีการดำเนินงานร่วมกันของหน่วยงานสนับสนุนภายนอก โดยเฉพาะบริษัท ปูนซิเมนต์ไทยจำกัด (SCG) ที่เป็นหน่วยงานหลักในการขับเคลื่อนโครงการสานพลังประชารัฐ เข้ามาวางแผนและเริ่มดำเนินการจนเกิด 4 กระบวนการ ซึ่งกระบวนการเหล่านี้เกิดจากการเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาของชุมชนบึงบางซื่อ และจะเป็นกระบวนการที่จะคงอยู่และถูกพัฒนาต่อในชุมชนบึงบางซื่อ โดยมีผู้ขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาโดยคนในชุมชน ประกอบกับมีหน่วยงานภายนอกสนับสนุนอยู่ด้วย สามารถสรุปได้ดังนี้

1) กระบวนการทำงานแบบเครือข่าย มีความสำคัญอย่างมากในการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาชุมชนบึงบางซื่อ เพราะเครือข่ายหรือหน่วยงานสนับสนุน มีทรัพยากรองค์ความรู้ ทรัพยากรคน และทรัพยากรเครือข่าย เกิดเป็นโครงการสานพลังประชารัฐเข้ามำนำการดำเนินการเปลี่ยนแปลงและพัฒนา ให้คนในชุมชนเข้ามาเป็นผู้ดำเนินการร่วม เพราะท้ายสุดของการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาของชุมชนบึงบางซื่อ เครือข่ายหรือหน่วยงานสนับสนุนจะต้องลดบทบาทลง เพื่อให้ชุมชนเกิดการบริหารจัดการได้ด้วยตนเอง แต่อย่างไรก็ตาม เครือข่ายหรือหน่วยงานสนับสนุนจะยังไม่สามารถยุติบทบาทลงโดยสิ้นเชิง ด้วยเหตุผลที่ว่าชุมชนในเขตเมืองไม่มีทรัพยากรเพียงพอที่จะแสวงหาด้วยตนเองได้ทั้งหมด สุดท้ายการพัฒนาชุมชนในเขตเมือง จะยังตั้งพึ่งพาเครือข่ายหรือหน่วยงาน

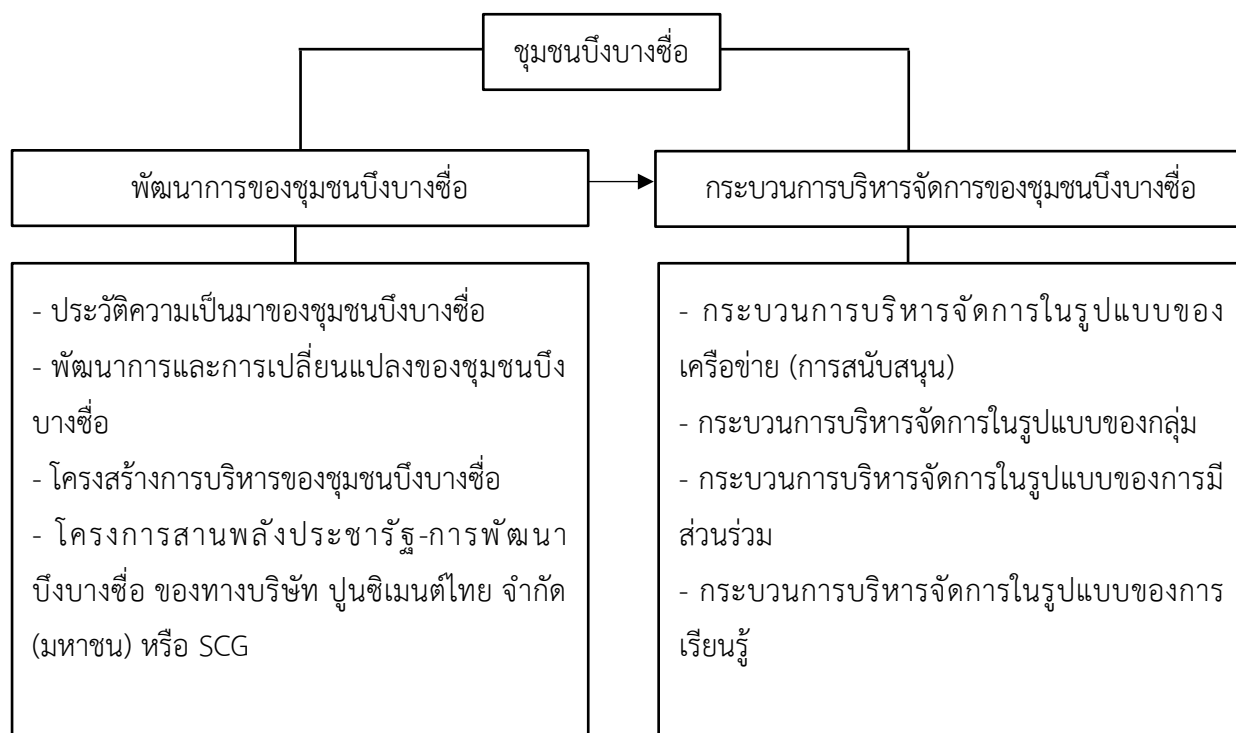
สนับสนุน และยังต้องมีบทบาทไม่มากนักน้อย เพื่อเป็นแหล่งทรัพยากรทั้งองค์ความรู้ และอื่น ๆ เพื่อให้กับชุมชนสามารถขับเคลื่อนชุมชนให้มีประสิทธิภาพต่อไปได้

2) กระบวนการกลุ่ม การเกิดกลุ่มในชุมชนบึงบางซื่อ เป็นกลุ่มที่เกิดขึ้นตามพื้นที่ที่อยู่อาศัยตั้งแต่อดีต ซึ่งการดำเนินงานพัฒนาโครงการสานพลังประชารัฐได้ให้ความสำคัญต่อกลุ่มต่าง ๆ ที่มีอยู่ในชุมชน โดยการสร้างสัมพันธภาพและสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจในการดำเนินงานโครงการ รวมทั้งการกระตุ้นให้กลุ่มได้เข้ามามีส่วนร่วมและเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนการสร้างความร่วมมือร่วมใจของคนในชุมชน กระบวนการกลุ่มจึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการสื่อสาร และเป็นตัวเชื่อมให้คนในชุมชนเกิดความสัมพันธ์ที่ตึกมากขึ้นทั้งคนในกลุ่มกันเองและระหว่างกลุ่ม จนเกิดกลุ่มที่เป็นทางารขึ้น ได้แก่ กลุ่มพัฒนาอาชีพ กลุ่มออมสัจจะ เป็นต้น ซึ่งถือเป็นสวัสดิการของชุมชนในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนที่มีความยั่งยืนมากขึ้น

3) กระบวนการมีส่วนร่วม การมีส่วนร่วมของคนในชุมชนบึงบางซื่อ เกิดจากการเข้าร่วมโดยสมัครใจที่มีเงื่อนไขและข้อตกลงร่วมกันของการมีส่วนร่วม โดยการจัดระเบียบชุมชนจากการดำเนินการของโครงการสานพลังประชารัฐ หากคนในชุมชนต้องการอาศัยอยู่ในชุมชนต้องเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการต่าง ๆ ไปด้วยกัน ทั้งในเรื่องของการออกแบบบ้าน การยอมรับกฎระเบียบในการอาศัยร่วมกัน หรือการยืนยันตัวตนเพื่อแสดงให้เห็นว่าตนเองได้อยู่อาศัยในพื้นที่นี้มาเป็นเวลานาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นกระบวนการและวิธีการของการดำเนินโครงการสานพลังประชารัฐ เพื่อนำไปสู่การจัดการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งทำให้คนในชุมชนทุกคนที่ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนา ปัจจุบันคนในชุมชนเกิดความรู้สึกผูกพัน ความเป็นเจ้าของ และความหวงแหนชุมชนจากการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานโครงการสานพลังประชารัฐ รวมถึงเกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกลุ่มสมาชิกในชุมชนด้วยกัน และต่อเครือข่ายที่ร่วมดำเนินการ

4) กระบวนการการเรียนรู้ การเรียนรู้ในชุมชนบึงบางซื่อเกิดจากเครือข่ายหรือหน่วยงานสนับสนุนที่มีทรัพยากร เปิดโอกาสให้คนในชุมชนได้รับรู้และเข้าถึงองค์ความรู้ที่หลากหลายและแตกต่างผ่านวิธีการศึกษาอบรม และการดูงาน เพื่อให้เห็นการบริหารจัดการและการขับเคลื่อนชุมชนของพื้นที่ต่าง ๆ ผ่านการถ่ายทอดองค์ความรู้ รวมถึงแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน คนในชุมชนบึงบางซื่อได้เกิดทัศนคติที่ดีต่อโครงการและเห็นถึงสิ่งที่จะเปลี่ยนแปลงชุมชนให้ดีขึ้น รวมทั้งยังสามารถนำองค์ความรู้และประสบการณ์มาประยุกต์ใช้ให้เข้ากับบริบทของชุมชนตนเองได้ ประกอบกับมีโอกาสได้แสดงความคิดเห็น ตัดสินใจ และปฏิบัติในการพัฒนาชุมชนของตนเอง และที่สำคัญเป็นวิธีการที่จะพัฒนาศักยภาพของคนในชุมชน เป็นแรงผลักดันให้คนในชุมชนต้องการแสวงหาองค์ความรู้และประสบการณ์ใหม่ ๆ สามารถเป็นประโยชน์ต่อตนเอง ครอบครัว ชุมชน และสังคมได้ในอนาคต

ดังนั้น กระบวนการบริหารจัดการที่เกิดขึ้นผ่านพัฒนาการของชุมชนบึงบางซื่อ ที่ประกอบไปด้วยเครือข่าย กลุ่ม การมีส่วนร่วม และการเรียนรู้ จะสามารถเป็นแนวทาง วิธีการ หรือเครื่องมือสำหรับพื้นที่ชุมชนอื่น ๆ หรือหน่วยงานภาครัฐหรือเอกชน ในการดำเนินงานพัฒนาชุมชนในเขตเมือง ว่าหากต้องการดำเนินการพัฒนาพื้นที่ อย่างน้อยจะต้องเกิดกระบวนการ 4 กระบวนการนี้เกิดขึ้น ซึ่งจะเป็นปัจจัยที่สร้างเป็นพื้นฐานให้เกิดการต่อยอดการบริหารจัดการโดยชุมชนที่มีประสิทธิภาพในพื้นที่ต่อไปในอนาคตได้



พัฒนาการของชุมชนบึงบางซื่อ

ระยะที่ 1 กำเนิดชุมชนบึงบางซื่อ = บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (SCG) ตั้งโรงงานบางซื่อ และสร้างที่อยู่อาศัยในพื้นที่รอบบึง เป็นสวัสดิการให้กับพนักงานและครอบครัวของโรงงาน ปี พ.ศ.2511 โรงงานบางซื่อปิดตัวลง และยังคงให้พนักงานและครอบครัวสามารถอาศัยอยู่ในพื้นที่เดิมได้ แต่ไม่มีการบริหารจัดการ การจัดระเบียบ จำนวนคนในชุมชนเพิ่มขึ้นจากการขยายครอบครัว และผู้คนต่างถิ่นย้ายเข้ามาอาศัยในพื้นที่ จนกลายเป็นชุมชนแออัด

ระยะที่ 2 การก่อตั้งสหกรณ์เคหสถานบ่อริมน้ำพัฒนา จำกัด = สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) หรือ พอช., บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (SCG) และ คนในกลุ่มชุมชนบางกลุ่มมีความต้องการพัฒนาคุณภาพชีวิตของตนเองและคนในชุมชน เกิดทีมทำงานโครงการบ้านมั่นคง ทำการปรับปรุงที่อยู่อาศัย ได้รวมกลุ่มเกิดเป็นกลุ่มออมทรัพย์เพื่อออมเงินเป็นทุนและหลักประกันในการกู้ยืมเงินจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (พอช.) ในการสร้างที่อยู่อาศัย จนสามารถตั้งเป็น สหกรณ์เคหสถานบ่อริมน้ำพัฒนา จำกัด

ระยะที่ 3 โครงการสานพลังประชารัฐ – การพัฒนาบึงบางซื่อ = บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (SCG) เสนอโครงการพัฒนาบึงบางซื่อ และมีหน่วยงานสนับสนุนภายนอกทั้งภาครัฐและภาคเอกชนที่ร่วมเป็นภาคีเครือข่ายดำเนินงาน เข้าสู่คณะรัฐมนตรี ณ ขณะนั้น และได้อนุมัติผ่านโดยใช้ชื่อว่า “โครงการสานพลังประชารัฐ – การพัฒนาบึงบางซื่อ”

ระยะที่ 4 ต้นแบบชุมชนเมืองในการพัฒนาที่อยู่อาศัย = ชุมชนบึงบางซื่อมี “สหกรณ์เคหสถานบ่อริมน้ำพัฒนา จำกัด” เป็นหลักในการพัฒนาด้านที่อยู่อาศัยของคนในชุมชน ได้ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน

ดังนั้น สภาพแวดล้อมและวิถีชีวิตในอดีตของชุมชนบึงบางซื่อ เป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลให้คนในชุมชนปัจจุบัน มีความต้องการที่จะเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมและวิถีชีวิตให้เกิดการพัฒนา เป็นการยกระดับคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนให้ดีขึ้นจากอดีต ประกอบกับ บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (SCG) ที่เป็นเจ้าของพื้นที่ ร่วมมือกับ สถาบันองค์กรพัฒนาชุมชน (พอช.) และหน่วยงานภายนอกต่าง ๆ จนเกิดโครงการสานพลังประชารัฐในท้ายสุด โดยมีความต้องการและมีการกิจเพื่อเข้ามาพัฒนาพื้นที่ชุมชนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้นสามารถให้คนในชุมชนอยู่ในพื้นที่ได้โดยไม่ต้องถูกย้ายออก ผ่านกระบวนการต่าง ๆ เช่น กระบวนการมีส่วนร่วมให้คนในชุมชนมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลงและพัฒนา กระบวนการเรียนรู้ที่จะทำให้คนในชุมชนได้มีโอกาสรับความรู้ที่เป็นปัจจุบันและหลากหลาย และกระบวนการกลุ่มที่จะเป็นเครื่องมือในการสื่อสารเพื่อให้การดำเนินการพัฒนาเป็นอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ ซึ่งวิธีการเช่นนี้เปรียบเสมือนเป็นการเสริมพลังอำนาจให้กับคนในชุมชน เพื่อให้คนในชุมชนเปลี่ยนแปลงและพัฒนาชุมชนที่ตนเองอยู่ ซึ่งจะเกิดประโยชน์ต่อคนในชุมชนสังคมในอนาคตได้ หากอ้างอิงจากความเข้าใจของผู้ศึกษาต่อการสรุป ความเข้าใจของทฤษฎีการสร้างเสริมพลังอำนาจ ว่า “การสร้างเสริมพลังอำนาจจะเป็นทั้งกระบวนการและปัจจัยที่จะทำให้ชุมชนเมืองเกิดการเรียนรู้ เกิดความสัมพันธ์ในระหว่างกระบวนการนำสู่คำตอบของปัญหาหรือการพัฒนานั้น ๆ โดยที่การสร้างเสริมพลังอำนาจจะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น รวมถึงเกิดจากความสัมพันธ์ที่ดีโดยไม่เป็นการบังคับให้เกิดการเปลี่ยนแปลงโดยที่ชุมชนไม่เต็มใจ” ประกอบกับผลที่เป็นรูปธรรมของการดำเนินการการพัฒนาที่เกิดขึ้น แสดงให้เห็นว่าวิธีการการดำเนินการของหน่วยงานสนับสนุนและเครือข่ายต่าง ๆ และโครงการสานพลังประชารัฐส่งผลให้คนในชุมชนเกิดแรงผลักดันที่จะให้ตนเอง ครอบครัว และชุมชน เกิดการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาที่สามารถทำให้คุณภาพชีวิตดีขึ้นได้ และเกิดความต่อเนื่องของการพัฒนาในด้านอื่น ๆ ในอนาคตได้เช่นเดียวกัน

กระบวนการบริหารจัดการของชุมชนบึงบางซื่อ

- กระบวนการบริหารจัดการในรูปแบบของเครือข่าย (การสนับสนุน) หน่วยงานสนับสนุนหรือเครือข่ายเป็นสิ่งสำคัญในการเข้ามาพัฒนาชุมชนบึงบางซื่อ ในลักษณะให้การสนับสนุนด้านความรู้ งบประมาณ สิทธิต่าง ๆ โดยมีพื้นฐานของการมีส่วนร่วมของคนในชุมชนเพื่อทำให้เกิดการบริหารจัดการได้ในชุมชน และเกิดเครือข่ายระหว่างชุมชนกับองค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ ได้อย่างต่อเนื่องในอนาคต

- กระบวนการบริหารจัดการในรูปแบบของกลุ่ม = กลุ่มชุมชนบึงบางซื่อมี 2 ลักษณะ และมีความสำคัญในเชิงการสื่อสาร เป็นกระบอกเสียง และการเพิ่มอำนาจการต่อรองได้ในชุมชนบึงบางซื่อ ตามการอ้างอิงถึงความจำเป็นในการเสริมสร้างกลุ่ม หรือองค์กรชุมชน ของ จิตติ มงคลชัยอรัญญา (ม.ป.ป. : 24 อ้างถึงใน โกวิท พงงาม, 2551 : 328-330) ว่าหากคนในชุมชนมีปัญหา หรือมีความต้องการที่จำเป็น แต่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง หรือแก้ไขได้ครบถ้วน แต่ละปัจเจกบุคคลต้องเข้ามารวมพลังกัน ซึ่งอาจไม่ใช่ญาติพี่น้อง หรือคนในครอบครัวเดียวกัน แต่อาจมีความต้องการเดียวกัน เพื่อจะได้เพิ่มโอกาสในการแก้ไขปัญหา เพราะคนอื่น ๆ อาจมีความสามารถที่แตกต่างออกไป หากนำมาใช้ถูกวิธี ก็สามารถนำไปสู่การแก้ปัญหาของตนเองและชุมชนได้

- กระบวนการบริหารจัดการในรูปแบบของการมีส่วนร่วม = คนในชุมชนมีส่วนร่วมในทุกขั้นตอน ส่งผลให้เกิดความผูกพัน และความรู้สึกเป็นเจ้าของของชุมชนบ้างชื่อ และในอนาคตอาจเป็นแรงผลักดันให้คนในชุมชนได้พัฒนาชุมชนตนเองมากขึ้น

- กระบวนการบริหารจัดการในรูปแบบของการเรียนรู้ = การเรียนรู้ได้จากหน่วยงานสนับสนุนหรือเครือข่าย ผ่านการอบรมศึกษาดูงาน คนในชุมชนได้พัฒนาองค์ความรู้ ประสบการณ์ที่แตกต่างและหลากหลาย และการพัฒนาศักยภาพ สามารถนำมาประยุกต์ใช้ให้เข้ากับบริบทของชุมชนตนเอง เกิดเป็นเครื่องมือของคนในชุมชนในการสืบค้นหรือค้นคว้าในสิ่งที่จะเป็นประโยชน์ เพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการใช้ประโยชน์

1. การดำเนินการพัฒนาเพื่อให้เกิดการบริหารจัดการชุมชนในเขตเมือง เริ่มต้นจากการทราบถึงความต้องการและปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชน ซึ่งสามารถดูได้จากความต้องการพื้นฐานของมนุษย์เป็นหลัก และต้องมีหน่วยงานจากภายนอกชุมชนเข้ามาเป็นผู้สนับสนุนช่วยให้คนในชุมชนเกิดกระบวนการเครือข่าย กระบวนการกลุ่ม กระบวนการเรียนรู้ และกระบวนการมีส่วนร่วม เพราะวิถีชีวิตของคนในชุมชนเมืองส่วนใหญ่มีความเป็นปัจเจกบุคคลสูง ส่งผลให้กระบวนการดังกล่าว เกิดขึ้นได้ยาก ฉะนั้นจะต้องมีหน่วยงานสนับสนุนภายนอกเข้ามาเสริมสร้าง และกระตุ้นให้เกิดกระบวนการดังกล่าว ผ่านวิธีการต่าง ๆ เช่น การให้ความเชื่อมั่น การสร้างความเข้าใจร่วมกัน หรือการให้เห็นเป้าหมายอย่างชัดเจน เป็นต้น

2. บทเรียนจากการดำเนินโครงการสานพลังประชารัฐ - การพัฒนาชุมชนบึงบางชื่อ คือ เป้าหมายแรกในการพัฒนา คือ การสร้างที่อยู่อาศัยใหม่ให้กับคนในชุมชน เพื่อเป็นการจัดระเบียบสภาพแวดล้อมให้ดีขึ้นเพื่อรองรับการพัฒนาในด้านอื่น ๆ ในอนาคต ซึ่งระหว่างนั้นการพัฒนามนุษย์ที่มีความสำคัญไม่น้อยไปกว่าการพัฒนาที่อยู่อาศัย ยังไม่ได้มีให้เห็นมากเท่าที่ควร ส่งผลให้การดำเนินโครงการฯ มีเป้าหมายต่อไปเพื่อที่จะพัฒนาศักยภาพคนในชุมชน เป็นพื้นฐานในการต่อยอดการขับเคลื่อนชุมชนในอนาคต ดังนั้นจะเห็นได้ว่าการพัฒนาชุมชนสามารถดำเนินการในเรื่องต่าง ๆ ได้หลายเรื่องไปพร้อมกันได้ เพียงแต่ต้องจัดความสำคัญซึ่งขึ้นอยู่กับบริบทของในพื้นที่

3. ทศนคติในงานพัฒนาชุมชนในเขตเมือง จำเป็นต้องมองว่า การพัฒนาชุมชนในเขตเมืองมีความสำคัญ เพราะตัวเมืองมีการเจริญเติบโตและพัฒนาตัวขึ้นอยู่เรื่อย ๆ ส่งผลให้ชุมชนที่อยู่ในเขตเมืองจะต้องถูกพัฒนาตามไปด้วยเช่นกัน จะไม่สามารถแยกส่วนของการพัฒนาได้ หากการพัฒนาเมืองและชุมชนในเขตเมืองขาดความสมดุลกัน ชุมชนที่ไม่พัฒนาตัวตามเมืองจะถูกทิ้ง ถูกจำกัด หรือถูกตีตรา นำมาสู่ความขัดแย้งในภายหลังและเกิดปัญหาสังคมตามมาได้ ฉะนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงชุมชนจะต้องช่วยกันสนับสนุนในการพัฒนาตัวชุมชนที่จะสามารถปรับตัว รองรับการพัฒนาและอยู่ร่วมกับพื้นที่เมืองให้ได้

4. การดำเนินงานพัฒนาชุมชนในเขตเมือง หากพื้นที่ชุมชนอยู่บนพื้นที่ของหน่วยงานเอกชน หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง ควรมีกฎหมาย ในการสนับสนุนด้านต่าง ๆ ให้หน่วยงานเอกชนมีโอกาสและช่องทางที่สามารถ

สนับสนุนการพัฒนาชุมชนในพื้นที่ของตน ให้สามารถดำเนินการพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังเช่น โครงการ
สานพลังประชารัฐ - การพัฒนาบึงบางซื่อ ของทางบริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) หรือ SCG

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาต่อไป

จากผลการศึกษาวิจัย แสดงให้เห็น พัฒนาการ ความเป็นมาของชุมชนบึงบางซื่อ โดยมีกระบวนการ
บริหารจัดการชุมชนบึงบางซื่อ ในรูปแบบของเครือข่าย (การสนับสนุน) กลุ่ม การมีส่วนร่วม และการเรียนรู้ เป็น
สิ่งสำคัญที่เกิดขึ้นในชุมชนบึงบางซื่อ ส่งผลให้คนในชุมชนได้รับโอกาสในการพัฒนาคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้นได้ ดังนั้น
สำหรับผู้ที่มีความประสงค์จะศึกษาหรือต่อยอดจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้ศึกษาจึงขอเสนอแนะ ดังนี้

1. ควรเพิ่มการศึกษาวิจัยที่มีกลุ่มตัวอย่าง หรือระเบียบวิธีวิจัยการศึกษาเชิงปริมาณ เพื่อชี้ให้เห็นถึงความ
ชัดเจนของข้อมูลทางสถิติ เช่น การมีส่วนร่วมของคนในชุมชน ระดับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของคนในชุมชน เป็นต้น
2. ควรขยายผลการศึกษา เรื่องความสำคัญของการสนับสนุนขององค์กรหรือหน่วยงานภาคเอกชนในการ
สนับสนุนการพัฒนาชุมชนในเขตเมือง เพื่อเป็นตัวอย่างและแนวทางเพิ่มมากขึ้นให้หน่วยงานภาคเอกชนที่สนใจ
และหันมองส่วนรวมเพิ่มมากขึ้น และจะเกิดผลประโยชน์ต่อสังคมโดยรวมต่อไปในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

- โกวิทย์ พวงงาม. (2551). *การจัดการตนเองของชุมชนและท้องถิ่น*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: บริษัท ธรรมสาร จำกัด.
ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปรียาภา เมืองนก. (2557). *กระบวนการบริหารจัดการชุมชนที่นำไปสู่ชุมชนเข้มแข็ง: กรณีศึกษาชุมชนหมู่บ้าน
จัดสรรเขตปริมณฑล*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต หลักสูตรพัฒนาชุมชนมหาบัณฑิต ภาควิชาการ
พัฒนาชุมชน คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน). (2554). *ปฏิรูปประเทศไทย ให้ชุมชนท้องถิ่นจัดการตนเอง*.
ฉบับที่ 130. กรุงเทพฯ: สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน).

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี

อรุณ ไชยนิทย์^{1*} และ ณรงค์ โพธิ์พูกษานันท์²

Received: 25 June 2021 / Revised: 16 August 2021 / Accepted: 17 August 2021

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจด้านการขั้นตอนให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา เป็นวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม และสัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์เชิงลึก ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการ และหัวหน้าหน่วยงานผู้ให้บริการ จำนวน 21 คน และการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม กลุ่มประชาชนจำนวน 400 คน ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างในการแบ่งชั้นภูมิตามหมู่บ้านที่อยู่ของผู้รับบริการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ใช้ค่าสถิติ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจการให้บริการในเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.87) 2) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา จำนวน 4 งาน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด จำแนกตามงานดังนี้ 1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\bar{X}$ = 4.96) 2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\bar{X}$ = 4.92) 3) งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\bar{X}$ = 4.85) 4) งานด้านการควบคุมโรคติดต่อ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\bar{X}$ = 4.80) และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามงานที่ผู้รับบริการติดต่อบริการจากผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการต่าง ๆ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.88)

คำสำคัญ: การประเมิน, ความพึงพอใจ, ผู้รับบริการ, การให้บริการ, เทศบาลเมืองบางรักพัฒนา

¹ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

²ผู้ช่วยศาสตราจารย์ หมวดวิชาศึกษาทั่วไป คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

*E-mail: dr.chainit_run@live.com

Evaluation of Satisfaction Towards The Service recipients of Bangrakpattana Municipality Bangbuathong District Nonthaburi Province

Arun Chainit^{1*} and Narong Phophueksanand²

Abstract

The objectives of this research were to 1) study the level of service recipients satisfaction towards the service and 2) study the level of satisfaction in the service process service channels service personnel and facilities in Bangrakpattana Municipality. It is a kind of quantitative and qualitative research. The instruments used were questionnaires and interviews. Key-informants in-depth interviews totally 21 persons, service recipients and head of service providers, and quantitative research. The tool used is a questionnaire. The samples used in the research were stratified random sampling of villages and addresses of 400 persons. The tools used were statistical tests used in data analysis, namely statistical Mean and Standard Deviation (SD.).

The research results showed that: 1) the satisfaction of the services in Bangrakpattana Municipality found that the satisfaction of service in Bangrakpattana municipality overall, the satisfaction the overall was at the highest level ($\bar{x}=4.87$) 2) The satisfaction level of service recipients provided a total of 4 jobs classified by work as follows: 1) Community Development and Social Welfare Section found that the overall was at the highest level ($\bar{x}=4.96$) 2) Community Development and Social Welfare Section found that the overall was at the highest level ($\bar{x}=4.92$) 3) Disaster Prevention and Mitigation Section found that the satisfaction of service according to opinions of service recipients the overall was at the highest level ($\bar{x}=4.85$), 4) Communicable Disease Control Section it was found that satisfactory the overall was at the highest level ($\bar{x}=4.80$) and the level of satisfaction of service recipients classified by job that the recipient contacted the service from the municipality the overall was at the highest level ($\bar{x}=4.88$)

Keywords: Evaluation, Satisfaction, Service, Recipients, Bangrakpattana Municipality

¹Assistant Professor, Faculty of Humanities & Social Sciences, Phranakhon Rajabhat University

²Associate Professor, Division of General Education, Faculty of Liberal Arts, Rajamangala University of Technology Phra Nakhon

*E-mail: dr.chainit_run@live.com

บทนำ

การบริการคือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กรของเรา เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่าการบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้น ถ้าบริการดีผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหัวใจสำคัญของทุกธุรกิจ ขณะเดียวกัน ความไม่พึงพอใจ หรือข้อร้องเรียนของลูกค้าที่เกิดขึ้น ก็มีความสำคัญไม่น้อยกว่ากัน เมื่อเกิดข้อร้องเรียนขึ้น พนักงานผู้ให้บริการ หัวหน้าทีมบริการ หรือหน่วยธุรกิจขององค์กรจะมีวิธีตอบสนอง หรือสร้างระบบในการรับมือกับคำร้องเรียนนั้นอย่างไร ทำอย่างไรจึงจะเปลี่ยนข้อร้องเรียนให้เป็นความประทับใจ ด้วยกระบวนการหรือวิธีการแก้ไขข้อร้องเรียนนั้น ๆ ได้อย่างทันท่วงที ข้อมูลการร้องเรียนเหล่านี้บริษัทจำเป็นต้องรวบรวมและนำมาพิจารณาแก้ไข ป้องกันและจัดการอย่างเป็นระบบ รวดเร็ว และแบบเชิงรุก การบริหารราชการโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Center) ตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ความสงบและความปลอดภัยของสังคมส่วนรวมและประโยชน์สูงสุดของประเทศ เป็นการปฏิรูประบบราชการโดยมีผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางคือ การตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นพันธกิจสำคัญอันดับแรกที่รัฐพึงกระทำ การปรับปรุงคุณภาพของการบริการและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีที่น่าประทับใจกับประชาชนทั้งในฐานะที่เป็นผู้รับบริการและในฐานะผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยใช้กลยุทธ์การให้บริการจากการสร้างความแตกต่างในการให้บริการไปจากผู้ให้บริการอื่น ๆ วิธีการปฏิบัติงานที่ดีในการให้บริการแก่ผู้รับบริการนั้นจะต้องมีลักษณะที่เหมาะสมสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของรัฐในการให้บริการ สามารถนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพของการบริการและทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น และช่วยให้ผู้บริหารรับรู้ได้โดยเร็วถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้มีการปรับปรุงคุณภาพของการบริการสาธารณะอย่างต่อเนื่อง (พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546)

การบริการประชาชนของภาครัฐ เป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นพร้อมกับการมีรัฐ เหตุผลสำคัญของการมีรัฐก็เพื่อกำหนดกติกาในการอยู่ร่วมกันของประชาชนในรัฐ และดำเนินการให้เป็นไปตามกติกาดังกล่าว ทั้งนี้ เพื่อเป้าหมายสำคัญคือ ความมั่นคงแห่งรัฐ และความอยู่ดีกินดีของประชาชนในสังคมโดยทั่วกัน ดังนั้น รัฐจึงมีหน้าที่สำคัญในการจัดการในเรื่องความสงบเรียบร้อย การบำบัดทุกข์บำรุงสุข การพัฒนาบริการและกระจายบริการสาธารณะเหล่านั้นให้แก่ประชาชนในสังคมด้วยเหตุผลดังกล่าว รัฐจึงมีหน้าที่ต้องจัดบริการที่หลากหลายมาก บุคคลล้วนต้องพึ่งบริการจากรัฐ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการข่าวสาร การเดินทาง การติดต่อสื่อสาร การประกอบอาชีพ การคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของบุคคล และทรัพย์สิน ยิ่งกว่านั้นบุคคลล้วนต้องใช้บริการจากรัฐตั้งแต่เกิดจนตาย และรัฐเองก็มีหน้าที่ต้องสร้างความเป็นระเบียบเรียบร้อยแก่สังคมด้วย เมื่อแรกเกิดก็ต้องมีการแจ้งเกิด เพื่อรัฐจะได้จัดทำทะเบียนบุคคลไว้ เมื่อถึงวัยเรียนรัฐก็บังคับให้ทุกคนต้องศึกษาเล่าเรียนถึงระดับหนึ่ง โดยอาจศึกษาในโรงเรียนที่รัฐเป็นเจ้าของ หรือโรงเรียนเอกชนที่ดำเนินการภายใต้กรอบกติกาที่รัฐกำหนดไว้ก็ได้ และเมื่อถึงวัยประกอบอาชีพมีรายได้ก็ต้องเสียภาษีให้แก่รัฐ หากเป็นเจ้าของทรัพย์สินต่าง ๆ อาทิ ที่ดิน บ้าน รถยนต์ ก็ต้องแจ้งจดทะเบียนไว้กับรัฐ

หากต้องการประกอบกิจการของตนเองก็ต้องดำเนินการจดทะเบียนตามที่รัฐกำหนด และประกอบธุรกรรมได้ตามกรอบแห่งกฎหมาย หากต้องการรวมกลุ่มกันเพื่อทำกิจกรรมทางสังคม รัฐก็กำหนดให้จดทะเบียนเป็นมูลนิธิ หรือสมาคม หากการรวมกลุ่มเป็นไปเพื่อกิจกรรมทางการเมืองที่มีวัตถุประสงค์ชัดเจนและต่อเนื่องก็ต้องไปแจ้งจดทะเบียนเป็นพรรคการเมือง การดำเนินชีวิต การประกอบกิจการ ทั้งทางสังคม เศรษฐกิจและการเมืองหากได้รับความไม่ยุติธรรมไม่ว่าจะเป็นจากประชาชนด้วยกัน ภาคเอกชนอื่น หรือรัฐอันทำให้เกิดความเสียหายแก่ชีวิตและทรัพย์สินก็ต้องไปแจ้งความเพื่อให้กระบวนการยุติธรรมของรัฐเป็นผู้ตัดสิน หากเจ็บป่วยไม่สบายรัฐก็เป็นทั้งผู้กำหนดกติกา และผู้ให้บริการด้านการสาธารณสุข ซึ่งรวมถึงการส่งเสริม การป้องกัน การรักษาและการฟื้นฟูแก่ประชาชน ยามศึกสงครามการให้บริการสาธารณสุขนั้น คือ การที่รัฐหรือองค์กรของรัฐจัดบริการต่าง ๆ ให้แก่ประชาชน โดยมีเจ้าหน้าที่ของรัฐ คือ ข้าราชการหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องเป็นผู้นำบริการนั้นสู่ประชาชนเพื่อให้ประชาชนมีความอยู่ดีกินดี มีความมั่นคงปลอดภัยทั้งในชีวิต และทรัพย์สินโดยรัฐไม่คิดมูลค่าจากประชาชน บริการต่าง ๆ จะเกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวัน ซึ่งนับวันจะเพิ่มมากขึ้น ๆ ตามสภาพและวิธีการเปลี่ยนแปลงทางสังคม การเมือง และเศรษฐกิจ ในปัจจุบันองค์กรราชการของไทยได้ขยายบทบาทในการให้บริการทั้งทางด้านปริมาณ ขนาด กำลังคน และงบประมาณเพื่อให้สามารถให้บริการแก่ประชาชนได้ครอบคลุมทั่วถึงมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ยุติธรรมเท่าเทียม และเสมอภาค โดยมีจุดประสงค์ให้ผู้รับบริการ คือ ประชาชนเกิดความพึงพอใจ

การปกครองท้องถิ่นคือ รากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย เพราะการปกครองท้องถิ่นจะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ให้ประชาชนรู้สึกว่าคุณมีความเกี่ยวข้องกับส่วนได้ส่วนเสียในการปกครองการบริหารท้องถิ่น เกิดความรับผิดชอบ และวางแผนต่อประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัย อันจะนำมาซึ่งความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบการปกครองประชาธิปไตยในที่สุด (ชูศักดิ์ เทียงตรง, 2518) โดยประชาชนจะมีโอกาสเลือกตั้งฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายบริหาร การเลือกตั้งจะเป็นการฝึกฝน ให้ประชาชนใช้ดุลพินิจเลือกผู้แทนที่เหมาะสม สำหรับผู้ที่ได้รับเลือกตั้งเข้าไปบริหารกิจการของท้องถิ่น นับได้ว่าเป็นผู้นำในท้องถิ่นจะใช้ความรู้ความสามารถบริหารงานท้องถิ่น เกิดความคุ้นเคยมีความชำนาญในการใช้สิทธิและหน้าที่ของพลเมือง ซึ่งจะนำไปสู่การมีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชาติต่อไปในฐานะเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี เป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีหน้าที่ให้บริการประชาชน เช่น งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านการควบคุมโรคติดต่อ ฯลฯ โดยปี 2563 เทศบาลเมืองบางรักพัฒนา ได้กำหนดเป้าหมายคุณภาพของการดำเนินการบริการเพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการทุกระดับ และได้ดำเนินประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อจะได้นำผลการประเมินมาใช้ในการพัฒนาทางการบริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา ทั้งยังสามารถกำหนดระดับคะแนนเพื่อใช้ในการประเมินองค์กรได้อีกทางหนึ่งด้วย

จากแนวความคิดในการปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อสนับสนุนวัตถุประสงค์ทางการปกครองของรัฐบาลในอันที่จะรักษาความมั่นคงและความผาสุกของประชาชน ยึดหลักการกระจายอำนาจปกครอง และเพื่อให้สอดคล้องกับหลักการประชาธิปไตย โดยประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

สามารถสรุปได้ดังนี้ (ชวรงค์ ฉายะบุตร, 2539) การปกครองท้องถิ่น คือ รากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย เพราะการปกครองท้องถิ่นจะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชนให้ประชาชนรู้สึกว่าคุณมีความเกี่ยวข้องมีส่วนร่วมได้ส่วนเสียในการปกครอง การบริหารท้องถิ่น เกิดความรับผิดชอบและวางแผนต่อประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัยอันจะนำมาซึ่งความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบการปกครองประชาธิปไตยในที่สุด (ชูศักดิ์ เทียงตรง, 2518) การปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนรู้จักท้องถิ่นการปกครองตนเอง หัวใจของการปกครองระบอบประชาธิปไตย ประการหนึ่งก็คือ การปกครองตนเองมิใช่เป็นการปกครองอันเกิดจากคำสั่งเบียดเบียน โดยเป็นการที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง ซึ่งผู้บริหารท้องถิ่นนอกจากจะได้รับเลือกตั้งมาเพื่อรับผิดชอบบริหารท้องถิ่นโดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากประชาชนแล้ว ผู้บริหารท้องถิ่นจะต้องฟังเสียงประชาชนด้วยวิถีทางประชาธิปไตยประชาชนออกเสียงประชามติให้ประชาชน มีอำนาจถอดถอนซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึกในความสำคัญของตนเองต่อท้องถิ่น และมีส่วนร่วมรู้ถึงปัญหาและแก้ไขปัญหาท้องถิ่นของตน (ชวรงค์ ฉายะบุตร, 2539) การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ซึ่งเป็นหลักสำคัญของการซึ่งขณะที่แต่ละท้องถิ่นย่อมมีปัญหาและความต้องการที่แตกต่างกัน ประชาชนจึงเป็นผู้มีความเหมาะสมที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นนั้นมากที่สุด และกิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่น ไม่เกี่ยวกับท้องถิ่นอื่น ๆ และไม่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อประเทศโดยรวม จึงเป็นการสมควรที่จะให้ประชาชนท้องถิ่นดำเนินการดังกล่าวเอง ทั้งนี้การแบ่งเบาภาระดังกล่าวทำให้รัฐบาลมีเวลาที่จะดำเนินการในเรื่องที่สำคัญ ๆ หรือกิจการใหญ่ ๆ ระดับชาติอันเป็นประโยชน์ต่อประเทศชาติโดยรวม และมีความคล่องตัวในการดำเนินงานของรัฐบาลจะมีมากขึ้น

4) การปกครองท้องถิ่นสามารถสนองตอบความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ เนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากร ประชาชน ความต้องการ และปัญหาย่อมต่างกันออกไป ผู้ที่ให้บริการหรือแก้ไขปัญหาให้ถูกจุดและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดีคือหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั่นเอง 5) การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมืองและการบริหารของประเทศในอนาคต ผู้นำหน่วยการปกครองท้องถิ่นย่อมเรียนรู้ประสบการณ์ทางการเมือง การเลือกตั้ง การสนับสนุนจากประชาชนในท้องถิ่นย่อมเป็นพื้นฐานที่ดีต่ออนาคตทางการเมืองของตน และยังฝึกฝนทักษะทางการบริหารงานในท้องถิ่นอีกด้วย 6) การปกครองท้องถิ่นโดยยึดหลักการกระจายอำนาจ ทำให้เกิดการพัฒนารูปแบบทั้งตนเองทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม การให้บริการในงานของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนาอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ในฐานะเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นงานที่มีความสำคัญมากอีกงานหนึ่งที่มีความจำเป็นต่อการให้บริการแก่ประชาชนด้วยเพราะว่า ประชาชนมารับบริการทั้งในงานต่าง ๆ เช่น งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านการควบคุมโรคติดต่อ เป็นต้น ในการให้บริการอย่างไรก็ตามด้วยความสำคัญของการบริการเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา ในการหาแนวทางเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการงานของข้าราชการหรือพนักงานทุกคน จึงควรกระทำอย่างต่อเนื่องและบริหารจัดการคุณภาพทั้งองค์การ จึงจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการที่จะมุ่งตอบสนองต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ

จากเหตุผลดังกล่าวคณะผู้วิจัยเห็นว่างานบริการประชาชนของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี มีความสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของการให้บริการผู้ใช้บริการซึ่งมีความสำคัญต่อสังคมไทยในปัจจุบันเป็นอย่างมากดังที่กล่าวเบื้องต้น ดังนั้นในการวางแผนการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพเป็นที่ยอมรับของประชาชน จำเป็นต้องทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการว่ามีปัจจัยอะไรบ้างที่สำคัญในความเห็นของกลุ่มตัวอย่าง อันจะสามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลในการนำไปปรับปรุงแก้ไขระบบการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นนำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจด้านการขั้นตอนให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยแบ่งออกเป็น ดังนี้ คือ

1. ศึกษาตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการ ขอบข่ายงานบริหารงานของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตการวิจัย และสร้างเครื่องมือการวิจัยให้ครอบคลุมจุดมุ่งหมายของการวิจัย
2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสารงานวิจัยที่ผ่านมาของธุรกิจที่ใกล้เคียงเพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาแบบสอบถาม ซึ่งทำให้มีความชัดเจนตามวัตถุประสงค์งานวิจัยยิ่งขึ้น
3. นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถามโดยเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจใน 4 ด้าน คือ 1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 3) งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 4) งานด้านการควบคุมโรคติดต่อ
4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปขอคำปรึกษาจากผู้ประสานงานกับเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ที่รับผิดชอบเพื่อช่วยตรวจสอบ และขอคำแนะนำในการแก้ไข ปรับปรุง เพื่อให้อ่านแล้วมีความเข้าใจง่ายและชัดเจนตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย
5. นำผลการตอบแบบสอบถามในข้อ 5 มาคำนวณค่าความเชื่อมั่นโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .944

ประชากร สำหรับประชากรที่ใช้วิจัยครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี จำนวน 45,699 คน กลุ่มตัวอย่าง โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางสำเร็จรูป (Krejcie and Morgan อ้างถึงใน ยุทธ โกยวรรณ, 2541:104) การสุ่มตัวอย่าง ในการแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ตามสถิติประชากรจากทะเบียนบ้านแยกรายพื้นที่ระดับ หมู่บ้าน ที่อยู่ของผู้รับบริการได้กลุ่มตัวอย่าง ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรจากทะเบียนบ้านแยกรายพื้นที่ระดับ หมู่บ้าน ที่อยู่ของผู้รับบริการ

เทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี

ลำดับ	ชื่อหมู่บ้าน	หมู่ที่	จำนวนประชากร		รวมประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
			ชาย (คน)	หญิง (คน)		
1	บ้านคลองบางแพรก	2	301	347	648	20
2	บ้านคลองนิวค้อม	3	333	391	724	20
3	บ้านบางแพรก	4	1,397	1,547	2,944	30
4	บ้านคลองบางไผ่	5	1,451	1,640	3,091	25
5	บ้านโสนลอย	6	5,056	6,011	11,067	40
6	บ้านลาดปลาตุก	7	1,180	1,374	2,554	35
7	บ้านคลองวัดลาดปลาตุก	8	2,549	2,991	5,540	40
8	บ้านอุบลกาญจน์	9	1,349	1,559	2,908	30
9	บ้านบัวทอง	10	1,980	2,505	4,485	30
10	บ้านปลายคลองบางแพรก	11	896	1,009	1,905	20
11	บ้านรัตนภิรมย์	12	1,645	1,966	3,611	30
12	บ้านอุดมบุรี	13	1,544	1,935	3,479	30
13	บ้านกฤษดา	14	774	929	1,703	25
14	บ้านรุ่งเรือง	15	457	557	1,014	25
รวมทั้งสิ้น			20,912	24,761	45,699	400

ข้อมูล: สำนักบริหารการทะเบียนอำเภอบางบัวทอง (ข้อมูล ของเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ.2563)

เครื่องมือรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อมาวิเคราะห์ตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ประสานงานกับหัวหน้าส่วนงานที่ดูแลเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาสร้างขึ้นไปเก็บข้อมูลกับผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ตามข้อคำถามในแบบสอบถามและผู้วิจัยกรอกข้อความเอง
3. ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามได้ทั้งหมด จำนวน 400 ฉบับ ทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ได้ทั้งสิ้น 400 ฉบับ เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมไว้มาดำเนินการดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) โดยผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม และแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้กำหนดไว้สำหรับแบบสอบถามที่เป็นปลายเปิด (Open-ended) ผู้วิจัยได้วิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)
3. การประมวลผลข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ แบบสอบถามส่วนที่ 1 หาค่าความถี่และร้อยละ แบบสอบถามส่วนที่ 2 หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณและคุณภาพครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา ที่มาติดต่อขอรับบริการเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ที่ผู้วิจัยจัดทำขึ้น การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ตามแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน ได้รับคืนกลับมา 400 ฉบับ คิดเป็น 100% สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ที่กำหนดไว้โดยนำเสนอเป็นตารางประกอบการบรรยาย แบ่งเป็นออกเป็น 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเรื่องที่มาขอใช้บริการในส่วนงาน จำนวน 4 ด้าน

เรื่องที่ขอใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	132	33
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	99	24.8
งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	83	20.8
งานด้านการควบคุมโรคติดต่อ	86	21.5
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่าการมาใช้บริการในส่วนงานต่าง ๆ ตามกลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่มาขอรับบริการ และตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มาใช้บริการเรื่อง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33 รองลงมา คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 24.8 ต่อมาคือ งานด้านการควบคุมโรคติดต่อจำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5 สุดท้ายคืองานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีให้ของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามด้าน และภาพรวม

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการบริการ จำแนกตามด้านบริการ

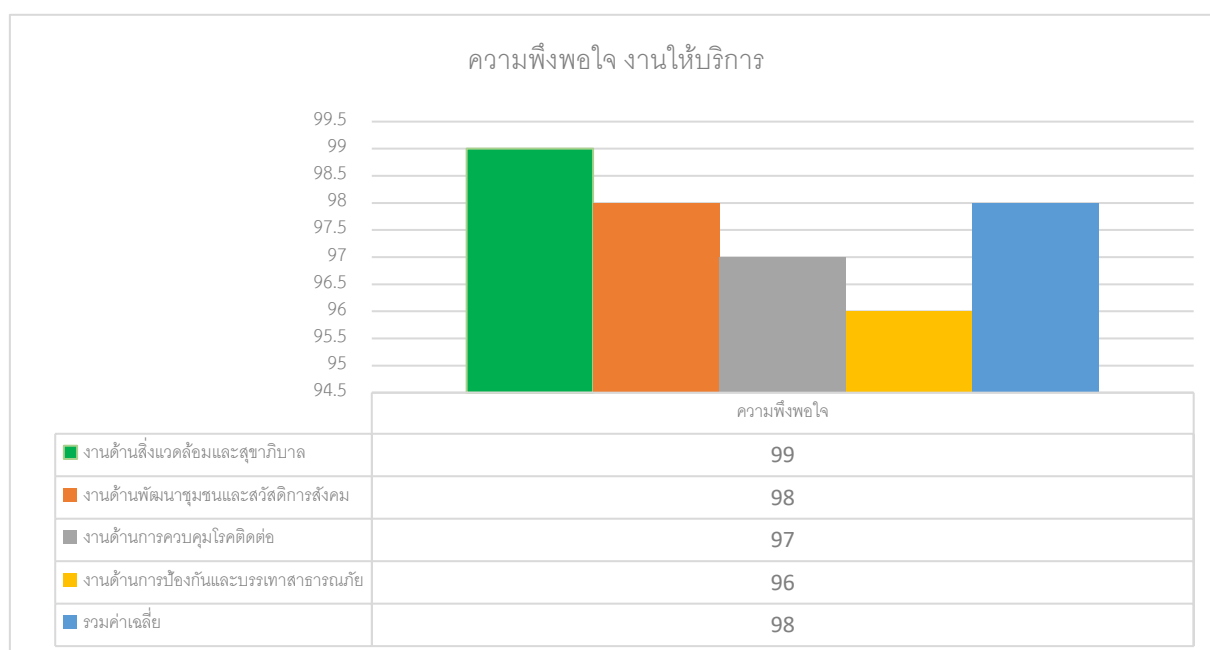
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ร้อยละ	แปรผล	ลำดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.84	.35	มากที่สุด	97	10	4
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.86	.36	มากที่สุด	97	10	3
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.89	.33	มากที่สุด	98	10	1
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.88	.38	มากที่สุด	98	10	2
รวม	4.87	.33	มากที่สุด	97	10	

จากตารางที่ 3 พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\bar{X}$ = 4.87, S.D.=0.33) คิดเป็นร้อยละ 97 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.89, S.D.=0.33) คิดเป็นร้อยละ 98 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}$ = 4.88, S.D. = 0.38) คิดเป็นร้อยละ 98 ต่อมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.86, S.D.= 0.36) คิดเป็นร้อยละ 97 ลำดับสุดท้าย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.84, S.D. = 0.35) คิดเป็นร้อยละ 97

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ และคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมและจำแนกตามงานที่ผู้รับบริการติดต่อรับบริการที่เทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี แสดงดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ และคะแนนความพึงพอใจ
ในภาพรวมและจำแนกตามงานที่ผู้รับบริการติดต่อรับบริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา
อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี

งานให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ความพึง ใจ	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ระดับ ความพึง พอใจ	คะแนน ที่ได้
งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (n=132)	4.96	99	มากที่สุด	10
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (n=83)	4.92	98	มากที่สุด	10
งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (n=99)	4.85	97	มากที่สุด	10
งานด้านการควบคุมโรคติดต่อ (n=86)	4.80	96	มากที่สุด	10
รวม	4.88	98	มากที่สุด	10



แผนภูมิที่ 1 แสดงร้อยละความพึงพอใจของการให้บริการจำแนกตามภาพรวมและงานที่รับบริการมาติดต่อ

จากตารางที่ 4 และแผนภูมิที่ 1 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานให้บริการต่าง ๆ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$) ได้คะแนนเท่ากับ 98 และเมื่อจำแนกตามงานให้บริการ โดยเรียงลำดับร้อยละความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.96$) คิดเป็นร้อยละ 99
2. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.92$)

คิดเป็นร้อยละ 98 3. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.85) คิดเป็นร้อยละ 97 4. งานด้านการควบคุมโรคติดต่อ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.80) คิดเป็นร้อยละ 96

ตอนที่ 4 ทดสอบสมมติฐานผลการเปรียบเทียบปัจจัยบุคคลของประชาชนที่มีต่อความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ผลการวิเคราะห์แสดงดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่มาติดต่อความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลบางรักพัฒนา (จำแนกตามเพศ)

ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลบางรักพัฒนา	เพศชาย		เพศหญิง		t	Sig. (2-tailed)
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1.ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.84	.23	4.74	.30	3.618	.000**
2.ด้านช่องทางการให้บริการ	4.84	.23	4.74	.30	3.618	.000**
3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	.23	4.74	.30	3.618	.000**
4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	.23	4.74	.30	3.618	.000**
รวม	4.84	.23	4.74	.30	3.618	.000**

** โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา จำแนกตามเพศ มี 2 กลุ่ม โดยภาพรวม ได้แก่ เพศชายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 และเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 เมื่อทดสอบโดยใช้สถิติ t-test พบว่าประชาชน ที่มีเพศแตกต่างกัน มี ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา ที่แตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลการวิจัยในครั้งนี้ เป็นการนำเสนอผลการวิจัยที่ค้นพบแล้วอธิบายผลเชิงเหตุผลด้วยการสนับสนุนจากข้อเท็จจริงอื่นๆ ประกอบและสนับสนุนด้วยแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ จากผลการศึกษาพบว่า เทศบาลเมืองบางรักพัฒนา มีการให้บริการที่รวดเร็ว มีการแจ้งข้อมูลรวมถึงขั้นตอนในการรับบริการแก่ผู้ที่มารับบริการอย่างครบถ้วน และมีขั้นตอนที่รวดเร็ว มีการแจ้งรายละเอียดข้อมูลการใช้บริการอย่างละเอียด มีการจัดลำดับขั้นตอนเพื่อลดระยะขั้นตอน การปฏิบัติงาน และมีการใช้เทคโนโลยีเพื่อลดระยะเวลาในการให้บริการแก่ประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ไพวัลย์ ชลาชัย

(2550) ที่ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมระดับความพึงพอใจ ในการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อยู่ในระดับมากเมื่อจำแนกรายด้านตามความสำคัญของการใช้บริการได้ดังนี้ 1) สามารถนำระบบคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ในงานและสามารถบริการประชาชนได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ โดยประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อความสามารถนำระบบคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ในงานและสามารถบริการประชาชนได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากและให้ความสำคัญเป็นอันดับที่หนึ่ง 2) ศึกษาองค์ความรู้ใหม่ ๆ เพื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการศึกษาค้นคว้าองค์ความรู้ใหม่ ๆ เพื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากและให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 2

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ จากผลการศึกษาพบว่า เทศบาลเมืองบางรักพัฒนา มีการใช้เทคโนโลยีมาใช้ในการเผยแพร่ข้อมูลหรือติดต่อกับประชาชนที่มีสะดวกมาจนถึงที่ อาทิเช่น แพนเพจ เฟสบุ๊ก แอปพลิเคชันไลน์ เว็บไซต์ของเทศบาล หรือการโทรมาติดต่อกัน อีกทั้งยังมีการจัดบริการเคลื่อนที่เพื่อให้ความรู้ หรือดูแลประชาชนในพื้นที่และเพื่อความรวดเร็วของข้อมูลข่าวสารเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนได้อย่างทั่วถึง สอดคล้องกับงานวิจัยของสุจิตรา เชื้อขันธ (2549) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโครงการ จัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมประชาชน ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่าด้านที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนมากที่สุด คือ ด้านความรวดเร็วของการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ ด้านความสะดวกของการให้บริการและด้านความเป็นกันเองของการให้บริการ ตามลำดับและเมื่อพิจารณาตามปัจจัยส่วนบุคคล เพศ ระดับการศึกษา รายได้ ต่อเดือนและภูมิลำเนาที่อยู่อาศัยต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุและอาชีพที่ต่างกัน ทำให้มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จากผลการศึกษาพบว่า เทศบาลเมืองบางรักพัฒนา เจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถในการให้บริการ และมีความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับ อีกทั้งยังคอยให้ข้อมูล ช่วยเหลือในสิ่งที่ประชาชนในพื้นที่ต้องการ เป็นการตอบสนองความต้องการได้เป็นอย่างดีและสร้างความพึงพอใจได้เป็นอย่างมาก พัฒนาให้เจ้าหน้าที่มี Service Mind เป็นการให้บริการด้วยใจ เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือหรือบริการอย่างเต็มที่ เจ้าหน้าที่มีการพัฒนาตัวเองอย่างสม่ำเสมอเพื่อการให้บริการที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประพันธ์ แสงเนติธรรม (2545) ศึกษาเรื่อง “การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันป่าตอง” ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และมีความพึงพอใจระดับปานกลางต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันป่าตอง เมื่อนำมาพิจารณาในภาพรวมแล้ว พบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ทั้งในด้านความถูกต้องในการให้บริการ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ จำนวนเจ้าหน้าที่

ที่ให้บริการที่เพียงพอ ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ การแต่งกายที่เหมาะสม การต้อนรับและให้คำแนะนำที่ดีของเจ้าหน้าที่ความกระตือรือร้นและความเต็มใจในการให้บริการ การปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการอย่างโปร่งใส ตลอดจนการให้บริการด้วยความเสมอภาคและการให้บริการที่มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มาขอรับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากผลการศึกษาพบว่า เทศบาลเมืองบางรักพัฒนา กำลังอยู่ในช่วงการปรับปรุงสถานที่เพื่อขยายสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง อาทิ สุขา ที่นั่งคอย เพื่อรองรับการมาใช้บริการของประชาชน และมีการจัดให้มีการเข้าใช้บริการในจุดที่มีความสะดวกเข้าถึงง่าย ไม่มีทางที่ซับซ้อนมาก มีมุมผ่อนคลายสำหรับการรอรับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เสรี คำประไพ (2548) ศึกษาเกี่ยวกับ “ความคาดหวังของประชาชนผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา” มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพด้านบริการของสำนักงานที่ดินสาขาศรีราชา เพื่อทราบข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการต่อการปรับปรุงคุณภาพในการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ งานด้านบริการ และอำนวยความสะดวก งานด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่และอุปกรณ์ กลุ่มตัวอย่าง มีความคาดหวังต่องานด้านบริการและอำนวยความสะดวกโดยเห็นว่า ด้านรับบริการและอำนวยความสะดวก การบริการด้านนี้ส่วนใหญ่ในภาพรวมบริการพอใช้ได้มีส่วนน้อยที่บริการดีอยู่แล้ว การบริการดีอยู่แล้วเรื่องความถูกต้องของโฉนดหลังจากสำนักงานที่ดินได้ดำเนินการให้ แสดงว่าเจ้าหน้าที่ต้องตรวจสอบให้รอบคอบก่อนที่จะแจ้งให้ประชาชนทราบ ด้านบุคลากร กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังในการบริการด้านบุคลากรโดยภาพรวมในเรื่องการบริการที่ดีอยู่แล้ว 1 ข้อคือ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่สุภาพเรียบร้อยและบริการพอใช้ และต้องเพิ่มคุณภาพด้านต่าง ๆ ดังนี้ การให้คำปรึกษาเขียนคำร้องแบบฟอร์มต่าง ๆ การตรงต่อเวลา ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ความชัดเจนในการให้คำแนะนำในความรู้เกี่ยวกับเรื่องที่ดิน ความซื่อสัตย์สุจริต และความยุติธรรมเท่าเทียมกันในการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่และอุปกรณ์กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคาดหวังในการบริการดีพอใช้ มีส่วนน้อยต้องเพิ่มคุณภาพในบางเรื่อง ได้แก่ ความสะดวกของสถานที่จอดรถ ความชัดเจนของป้ายบอกทางสำนักงานที่ดิน การรักษาความปลอดภัย และความเหมาะสม ความสะดวกในการมาติดต่อในด้านสถานที่ เช่น ที่รองรับผู้มารับบริการซึ่งการจัดสถานที่นี้ต้องจัดสถานที่ให้สวยงาม ให้เหมาะสมกับจำนวนของผู้มาใช้บริการยังผู้ให้บริการต้องรอนาน ยังต้องจัดให้พอเหมาะ สะอาดตา เย็นสบาย จึงจะทำให้ผู้มารับบริการพึงพอใจ และเต็มใจนั่งรอ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากการสัมภาษณ์ประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา พบประเด็นที่เทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ควรพิจารณาเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ดังนี้

1. ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ พบว่าปัญหาเกิดจากการเจริญเติบโตของเมือง ทางด้านสังคมและเศรษฐกิจ เช่น การเจริญเติบโตของหมู่บ้านจัดสรร ทำให้เกิดน้ำเสีย และผักตบชวา ส่วนงานสุขภาพการค้าขายแฝงลอย ตลาดสดโดยบางพื้นที่ไม่มีการจัดระเบียบให้เป็นตามมาตรฐานสุขภาพ ทางเทศบาลต้องการอุปกรณ์เครื่องมือเพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อมและร้องเรียน เจ้าหน้าที่ควรทำงานเชิงรุกให้กับประชาชนในชุมชน

2. ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ พบว่าในรอบปีที่ผ่านมาทางเทศบาลได้จัดอบรมเตรียมความพร้อมให้กับชุมชนเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้สูงอายุแต่ประชาชนยังขาดความร่วมมือทางเทศบาล ดังนั้น ควรจัดอบรมให้ทางเจ้าหน้าที่ความรู้เกี่ยวกับสารสนเทศเพื่อสืบค้นฐานข้อมูลเกี่ยวกับชุมชนเพื่อความสะดวกสำหรับการบริการด้านสวัสดิการของประชาชน

3. ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่าทางเทศบาลมีความต้องการเครื่องมือที่ใช้ในการช่วยเหลือผู้ประสบเหตุจากภัยพิบัติต่าง ๆ เช่น ฉุกเฉินนิรภัย พัดลมดูดควัน รถช่วยเหลือผู้ประสบภัยบุคลากรทางด้านการดับเพลิง ระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV) รถยนต์ตรวจการให้มีประสิทธิภาพในการทำงานเพื่อการระงับเหตุที่ดี ควรอบรมเจ้าหน้าที่เพื่อเพิ่มพูนความรู้สมัยใหม่เพื่อรองรับความเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี และทางเทศบาลต้องการให้มีจุดบริการประชาชน ศูนย์ช่วยเหลือประชาชน และศูนย์ดับเพลิง

4. ด้านการควบคุมโรคติดต่อ พบว่าการแพร่ระบาดของโควิด 19 ทางเจ้าหน้าที่ของเทศบาลขาดองค์ความรู้เนื่องจากโควิด 19 เป็นโรคที่เกิดขึ้นใหม่ขาดวัสดุอุปกรณ์ในการควบคุมและป้องกันโรค และพบว่ายังมีแพร่ระบาดของไข้เลือดออก ดังนั้น ทางเทศบาลควรเตรียมความพร้อมให้เจ้าหน้าที่มีความรู้พร้อมบริการประชาชนในเขตพื้นที่

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาและวิจัยเกี่ยวกับเชิงคุณภาพสำหรับการให้บริการรวมทั้งปัญหาอุปสรรคของผู้ให้บริการและผู้รับบริการพร้อมทั้งทำเวทีรับฟังความคิดเห็นจากทุกภาคส่วนเพื่อเป็นประโยชน์ต่อประชาชนและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เอกสารอ้างอิง

ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2539). *การปกครองท้องถิ่นไทย*. กรุงเทพฯ: บริษัท พิมพ์สนเทศที่ดั่งเช่นเตอร์ จำกัด .

ชูศักดิ์ เทียงตรง. (2518). *การบริหารการปกครองท้องถิ่นไทย*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2547). *การปกครองส่วนท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (พ.ศ.2540)*.

พิมพ์ครั้งที่ 3 ปรับปรุงใหม่. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

ประพันธ์ แสงเนติธรรม. (2545). *การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงาน*

ที่จังหวัดเชียงใหม่ สาขาสนป่าตอง เชียงใหม่: วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ไพวัลย์ ชลาลัย. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่*

อำเภอคลองใหญ่จังหวัดตราด. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

ยุทธ ไกยวรรณ. (2545). *พื้นฐานการวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2547). *คู่มือคำอธิบายและแนวทางปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกา
ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการ
พัฒนาระบบราชการ.

สำนักบริหารการทะเบียน อำเภอบางบัวทอง. (2563). *จำนวนประชากรจากทะเบียนบ้านแยกรายพื้นที่ระดับ*.

[ออนไลน์], ค้นเมื่อ 16 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2563, จาก: <https://www.buathongcity.go.th/>.

สุจิตรา เชื้อนขันธ. (2549). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโครงการจัดหน่วย บริการอำเภอ
เคลื่อนที่ในอำเภอเมืองจังหวัดนครปฐม*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เสรี คำประไพ. (2548). *ความคาดหวังของประชาชนผู้ให้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี
สาขาศรีราชา*. ปริญญามหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยบูรพา.

Denhardt, Janet V. & Denhardt, Robert. B. (2007). *The New Public Services (Expanded Edition):
ServingnotSteering*. Armonk, New York: M.E.Sharpe.

การศึกษาความพึงพอใจต่อชุดการสอนออนไลน์วิชาโภชนาการของนักเรียน ระดับชั้น ปวช.1 แผนกอาหารและโภชนาการ วิทยาลัยอาชีวศึกษาเสาวภา

วรวิทย์ วงศ์ชมภู^{1*} และ ฉันทนา ปาปัดถา²

Received: 16 October 2021 / Revised: 23 November 2021 / Accepted: 29 November 2021

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความความพึงพอใจต่อชุดการสอนออนไลน์วิชาโภชนาการของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ปีที่ 1 แผนกอาหารและโภชนาการ วิทยาลัยอาชีวศึกษาเสาวภา เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักเรียน แผนกอาหารและโภชนาการ ระดับชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพ ปีที่ 1 จำนวน 70 คน และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ การนับจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการทดสอบค่าที (t-Test dependent) ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.00 ผู้เรียนมีความพึงพอใจต่อชุดการสอนออนไลน์วิชาโภชนาการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.29$, S.D.=0.61) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้สอน ($\bar{X} = 4.42$, S.D.=0.65) ด้านการประเมินผลการสอน ($\bar{X} = 4.26$, S.D.=0.67) ด้านเนื้อหาการสอน ($\bar{X} = 4.25$, S.D.=0.65) และด้านวิธีการสอน ($\bar{X} = 4.25$, S.D.=0.64) ตามลำดับ และการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศต่างกันความพึงพอใจต่อชุดการสอนออนไลน์วิชาโภชนาการไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, ชุดการสอนออนไลน์, วิทยาลัยอาชีวศึกษาเสาวภา

¹อาจารย์ วิทยาลัยอาชีวศึกษาเสาวภา

²ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาววิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

*E-mail: worawaran30@gmail.com

A Study of the Satisfaction toward Nutrition Online Teaching a First Year Vocational Certificate of Food and Nutrition Students, Saowabha Vocational College

Worawaran Wongchompoo^{1*} and Chantana Papattha²

Abstract

The research aimed to study the satisfaction with the nutrition online teaching of students at the first-year vocational certificate of Food and Nutrition Department, Saowapha Vocational College. The search was quantitative research. The questionnaire was used to collect data 70 students 1st year certificate of Food and Nutrition Department, Saowapha Vocational College. The data were analysis by frequency, percentage, mean ($\bar{x}$), standard deviation (S.D.), and t-test dependent. The results showed that: the most respondents were female 60%. Students had satisfaction to Nutrition online over all were high level ($\bar{x}$ = 4.29, S.D.=0.61). When considering each aspect was at a high level consisted of 4 elements including the teacher ($\bar{x}$ = 4.42, S.D.=0.65), evaluation of teaching ($\bar{x}$ = 4.26, S.D.=0.67), content ($\bar{x}$ = 4.25, S.D.=0.65), and teaching ($\bar{x}$ = 4.25, S.D.=0.64).

Keywords: Satisfaction, Online teaching, Saowabha Vocational College

¹Lecturer, Saowapha Vocational College

²Associate Professor, Faculty of Mass Communication Technology, Rajamangala University of Technology Phra Nakhon

*E-mail: dr.chainit_run@live.com

บทนำ

วิชาโภชนาการ อยู่ในกลุ่มสมรรถนะวิชาชีพเฉพาะ หมวดสมรรถนะวิชาชีพของระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ เป็น 1 ใน 7 วิชาที่จำเป็นต้องเรียน (หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ, 2563) แต่ปัญหาที่ผู้วิจัยพบในปัจจุบัน คือ นักศึกษาส่วนใหญ่ไม่ชอบที่จะพกหนังสือมาเรียน และไม่ค่อยดูแลรักษาหนังสือเรียน เพราะเมื่อถึงเวลาเรียนนักศึกษาบางคนลืมหนังสือ ไม่มีสมุดจด หนังสือหาย ซึ่งผู้วิจัยได้ทดลองการแก้ปัญหาด้วยวิธีการใช้ใบความรู้และใบงานในรายชั่วโมงนั้น ๆ แต่ยังพบพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ คือ นักเรียนไม่ได้เก็บรักษาใบความรู้ที่แจกให้ ใช้วิธีอ่านพร้อมเพื่อนวันสอบบ้าง และวิธีการแบบนี้ใช้ทรัพยากรที่เป็นกระดาษค่อนข้างมาก และสามารถสูญหายได้ ผู้วิจัยจึงพยายามหาวิธีการแก้ไขปัญหานี้มาโดยตลอด และมีความสนใจที่จะทดลองใช้รูปแบบการสอนออนไลน์ที่มีอยู่อย่างหลากหลาย เช่น Google Classroom, Cisco Webex Meetings, zoom, Microsoft Teams เป็นต้น โดยเลือกใช้แพลตฟอร์มของ Google Sites ในการออกแบบวิชาโภชนาการ

ตั้งแต่ปีพุทธศักราช 2563 ประเทศไทยได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ (COVID-19) ซึ่งไวรัสชนิดนี้แพร่ระบาดไปทั่วโลกในเวลาอันรวดเร็ว และมีการเสียชีวิตของคนจำนวนมาก รายงานสถานการณ์ผู้ติดเชื้อ COVID-19 ในประเทศไทย (กรมควบคุมโรค, 2563) เพราะเหตุนี้จึงเกิดการเปลี่ยนแปลงของการดำเนินชีวิตปกติของผู้คน นักเรียนไม่สามารถมาเรียนหนังสือที่โรงเรียนได้ คนทำงานทำงานอยู่บ้านผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ผู้คนออกจากบ้านเป็นเวลา ตลาด ร้านอาหาร เปิดปิดเป็นเวลา งดการประชุม งดการพูดคุย การติดต่อกันแบบการเผชิญหน้า (Face to Face) ต้องใส่ผ้าปิดปากตลอดเวลา เพื่อป้องกันเชื้อไวรัสติดต่อกัน ผู้คนจึงเริ่มเปลี่ยนเป็นการใช้แอปพลิเคชันในโทรศัพท์ในการติดต่อกันแทน ไม่เว้นแม้กระทั่งการประชุม การเรียนการสอนก็ได้รับผลกระทบเช่นเดียวกัน ซึ่งทำให้คุณครูจะต้องเปลี่ยนการเรียนการสอนเป็นรูปแบบออนไลน์ทั้งประเทศ กระทรวงศึกษาธิการจึงได้จัดอบรมวิธีการใช้สื่อการสอนออนไลน์ต่าง ๆ ให้แก่ครูผู้สอนทั่วประเทศ และสามารถเลือกใช้ตามความถนัดของคุณครูแต่ละท่าน ซึ่งผู้วิจัยได้เลือกใช้ Google Sites ในการจัดการเรียนการสอน เพราะผู้คนสามารถเข้าถึงได้ง่าย ใช้งานง่าย มีลักษณะคล้ายเว็บไซต์มากที่สุด และยังมีเครื่องมือในการช่วยจัดหน้าหรือออกแบบเว็บไซต์อีกด้วย

จากปัญหาและข้อมูลดังกล่าวผู้วิจัยจึงสนใจเกี่ยวกับความพึงพอใจของชุดการสอนออนไลน์วิชาโภชนาการที่ได้พัฒนาขึ้นสำหรับนักเรียนอาชีวศึกษาสาขาอาหารและโภชนาการ ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 1 แผนกอาหารและโภชนาการ วิทยาลัยอาชีวศึกษาเสาวภา เพื่อเป็นองค์ความรู้การสอนในรายวิชาโภชนาการในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ หรือผู้สนใจสามารถนำไปประยุกต์สอนในระดับอื่น ๆ ได้

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อชุดการสอนออนไลน์วิชาโภชนาการของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ปีที่ 1 แผนกอาหารและโภชนาการ วิทยาลัยอาชีวศึกษาเสาวภา

สมมติฐาน

เพศต่างกันความพึงพอใจต่อชุดการสอนออนไลน์วิชาโภชนาการแตกต่างกัน

ระเบียบวิธีการวิจัย

ความพึงพอใจต่อชุดการสอนออนไลน์วิชาโภชนาการของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ปีที่ 1 แผนกอาหารและโภชนาการ วิทยาลัยอาชีวศึกษาเสาวภา เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย และมีวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ นักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ปีที่ 1 แผนกอาหารและโภชนาการ ที่ได้เรียนวิชาโภชนาการ ภาคเรียนที่ 1/2564 จำนวน 85 คน คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการใช้ตารางประมาณค่าขนาดกลุ่มตัวอย่าง ตามวิธีของ Krejcie and Morgan (อ้างถึงอ้างถึงใน มหาวิทยาลัยรามคำแหง คณะศึกษาศาสตร์ คณาจารย์ภาควิชาการประเมินและการวิจัย, 2553 : 100) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 70 คน โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจต่อชุดการสอนออนไลน์วิชาโภชนาการ ประกอบด้วย 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ และห้องเรียน

ตอนที่ 2 สอบถามความพึงพอใจที่มีต่อชุดการสอนออนไลน์วิชาโภชนาการมีลักษณะข้อคำถามแบ่งออกเป็น 4 ด้าน รวม 20 ข้อ โดยแบ่งสัดส่วนด้านละ 5 ข้อ ได้แก่ ด้านเนื้อหาการสอน ด้านวิธีการสอน ด้านผู้สอน และด้านการประเมินผลการสอน มีลักษณะข้อคำถาม ซึ่งเป็นการเลือกระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ โดยคิดคะแนนและเกณฑ์ระดับความพึงพอใจดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	ค่าคะแนน
5	มากที่สุด
4	มาก
3	ปานกลาง
2	น้อย
1	น้อยที่สุด

และค่าคะแนนเฉลี่ยมีเกณฑ์ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2535)

คะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
4.51 – 5.00	มากที่สุด
3.51 – 4.50	มาก
2.51 – 3.50	ปานกลาง
1.51 – 2.50	น้อย
1.00 – 1.50	น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการแจกแบบสอบถามออนไลน์กับกลุ่มตัวอย่าง และทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามก่อนนำไปบันทึกและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

สถิติที่ใช้และการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบพรรณนา ได้แก่ อัตราส่วนร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และความถี่ (Frequency) การวิเคราะห์ข้อมูลแบบอ้างอิงชั้นสูง ได้แก่ t-Test dependent การวิเคราะห์ข้อมูลค่าสถิติดังกล่าวผู้ทำการวิจัยใช้ไมโครคอมพิวเตอร์และโปรแกรมสำเร็จรูป

ผลการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจต่อชุดการสอนออนไลน์วิชาโภชนาการของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ปีที่ 1 แผนกอาหารและโภชนาการ วิทยาลัยอาชีวศึกษาเสาวภา สามารถนำเสนอผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคล

ตัวแปรเพศ	จำนวน	ร้อยละ
• ชาย	28	40
• หญิง	42	60
รวม	70	100.00

จากตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 60 และเพศชาย ร้อยละ 40

2. ความพึงพอใจที่มีต่อชุดการสอนออนไลน์วิชาโภชนาการ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อชุดการสอนออนไลน์วิชาโภชนาการ

ความพึงพอใจที่มีต่อชุดการสอนออนไลน์วิชาโภชนาการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านเนื้อหาการสอน	4.25	0.65	มาก
1.1 เนื้อหาสอดคล้องกับผลการเรียนรู้	4.26	0.71	มาก
1.2 การจัดลำดับในการนำเสนอเนื้อหา	4.30	0.70	มาก
1.3 วิธีสอนเหมาะกับเนื้อหาและผู้เรียน	4.26	0.79	มาก
1.4 แบบฝึกหัดสอดคล้องกับเนื้อหา	4.21	0.75	มาก
1.5 ข้อความที่นำเสนอใช้ภาษาถูกต้องชัดเจน	4.26	0.75	มาก

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ความพึงพอใจที่มีต่อการสอนออนไลน์วิชาโภชนาการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
2. ด้านวิธีการสอน	4.25	0.64	มาก
2.1 มีการใช้สื่อและเทคโนโลยี หรือนวัตกรรมในการสอน เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ให้แก่ผู้เรียนอย่างเหมาะสม	4.31	0.77	มาก
2.2 เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ซักถามปัญหาในคาบเรียน	4.39	0.68	มาก
2.3 มีการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่เน้นให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในกิจกรรม ได้คิดวิเคราะห์ ได้ปฏิบัติกิจกรรม	4.23	0.76	มาก
2.4 ส่งเสริมให้ผู้เรียนศึกษาหาความรู้ด้วยตัวเอง และมีแหล่งอ้างอิงให้สืบค้น	4.23	0.76	มาก
2.5 สร้างบรรยากาศในชั้นเรียนให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลร่วมกัน	4.10	0.91	มาก
3. ด้านผู้สอน	4.42	0.65	มาก
3.1 ผู้สอนมีความเป็นกันเอง ให้คำแนะนำ และรับฟังความคิดเห็น	4.51	0.71	มากที่สุด
3.2 ผู้สอนมีความรู้ในเนื้อหาวิชาที่สอนเป็นอย่างดี	4.51	0.69	มากที่สุด
3.3 ผู้สอนมีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ ช่วยให้เกิดการเรียนรู้ในเนื้อหาวิชา	4.39	0.76	มาก
3.4 การเตรียมความพร้อมของผู้สอน	4.31	0.80	มาก
3.5 ผู้สอนมีความเมตตาต่อผู้เรียน	4.39	0.76	มาก
4. ด้านการประเมินผลการสอน	4.26	0.67	มาก
4.1 แบบฝึกหัดมีความเหมาะสมกับผู้เรียน	4.24	0.82	มาก
4.2 การวัดและประเมินผลการเรียนมีความชัดเจน และยุติธรรม	4.39	0.76	มาก
4.3 เปิดเผยคะแนนที่ได้จากการวัดผล	4.13	0.79	มาก
4.4 ใช้เทคนิค หรือวิธีการวัด และประเมินผลอย่างหลากหลาย	4.29	0.72	มาก
4.5 ให้ข้อมูลย้อนกลับเพื่อนำไปสู่การพัฒนาตนเอง	4.26	0.86	มาก
ภาพรวม	4.29	0.61	มาก

จากตารางที่ 2 แสดงความพึงพอใจที่มีต่อการสอนออนไลน์วิชาโภชนาการของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ปีที่ 1 แผนกอาหารและโภชนาการ วิทยาลัยอาชีวศึกษาเสาวภา ด้านเนื้อหาการสอน ด้านวิธีการสอน ด้านผู้สอน และด้านการประเมินผลการสอน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.29 เมื่อพิจารณารายด้านเนื้อหาการสอน พบว่า การจัดลำดับในการนำเสนอเนื้อหา อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.30

เมื่อพิจารณารายด้านวิธีการสอน พบว่า เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ซักถามปัญหาในคาบเรียน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.39 เมื่อพิจารณารายด้านผู้สอน พบว่า ผู้สอนมีความเป็นกันเอง ให้คำแนะนำ และรับฟังความคิดเห็น และผู้สอนมีความรู้ในเนื้อหาวิชาที่สอนเป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.51 เมื่อพิจารณารายด้านการประเมินผลการสอน พบว่า การวัดและประเมินผลการเรียนมีความชัดเจน และยุติธรรมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.39

การทดสอบสมมติฐาน: เพศต่างกันความพึงพอใจต่อชุดการสอนออนไลน์วิชาโภชนาการต่างกัน

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อชุดการสอนออนไลน์วิชาโภชนาการ จำแนกตามเพศ

ตัวแปร	เพศ	N	$\bar{x}$	S.D.	t	Sig.
ความพึงพอใจต่อชุดการสอน	ชาย	28	4.41	0.52	1.354	.414
ออนไลน์	หญิง	42	4.21	0.66		

จากตารางที่ 3 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อชุดการสอนออนไลน์วิชาโภชนาการของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ปีที่ 1 แผนกอาหารและโภชนาการ วิทยาลัยอาชีวศึกษาเสาวภา จำแนกตามเพศ พบว่า เพศต่างกันความพึงพอใจต่อชุดการสอนออนไลน์ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

สรุปและอภิปรายผล

จากผลการศึกษาความพึงพอใจต่อชุดการสอนออนไลน์วิชาโภชนาการของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ปีที่ 1 แผนกอาหารและโภชนาการ วิทยาลัยอาชีวศึกษาเสาวภาพบว่า เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 40 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งแต่ละด้านนักเรียนมีความพึงพอใจต่อชุดการสอนออนไลน์วิชาโภชนาการ ดังนี้

1. ด้านเนื้อหาการสอน พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า 3 อันดับแรก ได้แก่ การจัดลำดับในการนำเสนอเนื้อหา รองลงมา คือ เนื้อหาสอดคล้องกับผลการเรียนรู้ วิธีสอนเหมาะกับเนื้อหาและผู้เรียน และข้อความที่นำเสนอใช้ภาษาถูกต้องชัดเจน ลำดับสุดท้าย ได้แก่ แบบฝึกหัดสอดคล้องกับเนื้อหา ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากนักเรียนส่วนใหญ่มาจากมัธยมศึกษาตอนต้นซึ่งยังไม่มีความรู้พื้นฐานด้านอาหาร เพราะฉะนั้นการจัดลำดับความยากง่ายของเนื้อหา และเนื้อหาต้องสอดคล้องกับผลการเรียนรู้ สอดคล้องกับการศึกษาของ กฤษฎา หนูประเสริฐ (2560) ศึกษาเรื่องการพัฒนาเอกสารประกอบการสอนรายวิชานโยบายสาธารณะและการวางแผนของนักศึกษาหลักสูตรอนุปริญญาสาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น กล่าวว่า เอกสารประกอบการสอนเป็นหนึ่งในองค์ประกอบด้านกระบวนการจัดการเรียนการสอน มีความสำคัญในฐานะเป็นเครื่องมือการเรียนรู้ทั้งการเรียนการสอนในชั้นเรียนและการศึกษาดด้วยตนเอง และช่วยลดปัญหาการเรียนไม่ทันหรือไม่เข้าใจในบทเรียนนั้น ๆ โดยผู้เรียนสามารถเรียนรู้จากเอกสารประกอบการสอนที่เรียบเรียงเนื้อหาเป็นลำดับขั้นตอนได้ด้วยตนเองตามความต้องการของผู้เรียน

2. ด้านวิธีการสอน พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า 3 อันดับแรก ได้แก่ เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ซักถามปัญหาในคาบเรียน รองลงมา คือ มีการใช้สื่อและเทคโนโลยี หรือนวัตกรรมในการสอน เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ให้แก่ผู้เรียนอย่างเหมาะสม มีการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่เน้นให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในกิจกรรม ได้คิดวิเคราะห์ ได้ปฏิบัติกิจกรรม และส่งเสริมให้ผู้เรียนศึกษาหาความรู้ด้วยตัวเอง และมีแหล่งอ้างอิงให้สืบค้น ลำดับสุดท้าย ได้แก่ สร้างบรรยากาศในชั้นเรียนให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลร่วมกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการผสมผสานวิธีการสอนโดยใช้เทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ตที่ทันสมัย และเปลี่ยนครูผู้สอนมาเป็นผู้ชี้แนะแนวทางในบทเรียนต่าง ๆ การใส่เนื้อหาวิชาลงไปในสื่อการสอนออนไลน์ทำให้เกิดการเรียนการสอนที่สะดวกขึ้นในขณะที่ยังได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ (COVID-19) สอดคล้องกับการศึกษาของ พิษศาล พันธุ์วัฒนา (2560) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของนักเรียนนายร้อยตำรวจที่มีต่อผู้สอน วิธีการสอน และการวัดและประเมินผลวิชาสัมมนาการบริหารงานตำรวจในหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการตำรวจ พบว่า วิธีการสอนที่นักเรียนนายร้อยตำรวจเห็นว่าดีในลำดับแรก คือ การสอนที่มุ่งเน้นเพื่อแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ และวิธีการสอนที่มุ่งเน้นส่งเสริมให้นักเรียนนายร้อยตำรวจได้รู้ด้วยตัวเองเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นและซักถามประเด็นที่สงสัย โดยสอดคล้องกับ Hopf T. (1998) กล่าวว่า การเรียนแบบใฝ่รู้ (Active learning) ตามกรอบแนวคิดของทฤษฎีคอนสตรัคติวิสต์ (Constructivist) ให้ความสำคัญกับตัวผู้เรียน เชื่อว่าผู้เรียนสามารถสร้างความรู้ได้ด้วยตนเอง จากการมีปฏิสัมพันธ์กับคนอื่นและสิ่งแวดล้อมอย่างกระตือรือร้น

3. ด้านผู้สอน พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า 3 อันดับแรก ได้แก่ ผู้สอนมีความเป็นกันเอง ให้คำแนะนำ และรับฟังความคิดเห็น และผู้สอนมีความรู้ในเนื้อหาวิชาที่สอนเป็นอย่างดี รองลงมา คือ ผู้สอนมีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ ช่วยให้เกิดการเรียนรู้ในเนื้อหาวิชา และผู้สอนมีความเมตตาต่อผู้เรียน ลำดับสุดท้าย ได้แก่ การเตรียมความพร้อมของผู้สอน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้สอนมีความเป็นกันเองกับผู้เรียนเพราะตระหนักในความพร้อมการเรียนออนไลน์ของนักเรียนเป็นรายบุคคล ทำให้นักเรียนกล้าแสดงความคิดเห็น และแจ้งปัญหา เพราะครูพร้อมรับฟัง และผู้สอนต้องมีความรู้ในเนื้อหาเป็นอย่างดี เพื่อเชื่อมโยงและออกแบบกิจกรรมให้เกิดบริบทใหญ่เพื่อให้นักเรียนนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้ สอดคล้องกับการศึกษาของ วิทยากร เชียงกุล (2548) กล่าวว่า นักเรียนแต่ละคนมีความพร้อมในการเรียนไม่เท่ากันเสมอไป ต้องผนวกเอาความรู้และการปฏิบัติ สุขภาพทั้งกายและใจ (การกินอาหารที่ดี การออกกำลังกาย การผ่อนคลาย ความเครียด) เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการเรียนรู้ และพยายามอย่าสอนข้อมูลเป็นเรื่อง ๆ โดยไม่เชื่อมโยงกับบริบทใหญ่ การสอนแบบแยกส่วนทำให้การเรียนรู้เข้าใจได้ยาก ควรออกแบบกิจกรรมที่ให้สมองทั้งสองซีกมีปฏิสัมพันธ์และสื่อสารถึงกันและกัน

4. ด้านการประเมินผลการสอน พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า 3 อันดับแรก ได้แก่ การวัดและประเมินผลการเรียนมีความชัดเจน และยุติธรรม รองลงมา คือ ใช้เทคนิค หรือวิธีการวัด และประเมินผลอย่างหลากหลาย และให้ข้อมูลย้อนกลับเพื่อนำไปสู่การพัฒนาตนเอง ลำดับสุดท้าย ได้แก่ เปิดเผยคะแนนที่ได้จากการวัดผล ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการสอนออนไลน์ และแบบทดสอบออนไลน์ยังทำได้หลากหลายรูปแบบ สามารถใส่รูปภาพนิ่ง วิดีโอได้ทำให้นักเรียนมองเห็นได้ชัดเจน ไม่มีปัญหาภาพพิมพ์ไม่ชัดแบบใช้กระดาษ

ทำให้มีความชัดเจนและยุติธรรม เพราะทุกคนทำแบบทดสอบพร้อมกันในคาบเรียน และผู้สอนยังสามารถใช้การทดสอบแบบเกมส์ได้อีกด้วย ซึ่งสามารถวัดผลด้านจิตพิสัย ความตรงต่อเวลา และการให้ความร่วมมือได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับการศึกษาของ เบญจมาภรณ์ เสนารัตน์ และสมประสงค์ เสนารัตน์ (2560) พบว่า การวัดและประเมินผลการเรียนรู้ในปัจจุบัน เน้นการประเมินตามสภาพจริง โดยใช้เครื่องมือวัด และประเมินผลการเรียนรู้ที่หลากหลาย ซึ่งในอดีตจะใช้เพียงแบบทดสอบเป็นเครื่องมือ เพื่อวัดผลการเรียนรู้ของผู้เรียนในด้านพุทธิพิสัยเพียงอย่างเดียวจึงไม่ครอบคลุมพฤติกรรมการเรียนรู้ด้านทักษะพิสัย และจิตพิสัย และไม่สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายทางการศึกษาของชาติ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก ดังนั้น ควรมีการผลักดันการใช้สื่อการสอนรูปแบบออนไลน์ ในรายวิชาอื่นให้เพิ่มขึ้น และการใช้สื่อการสอนออนไลน์นี้ยังช่วยลดการใช้กระดาษอีกด้วย สิ่งที่ต้องศึกษาต่อของการใช้สื่อการสอนออนไลน์ คือ ด้านเนื้อหาการสอน ควรมีการศึกษาพิจารณา รูปแบบของเนื้อหาของสื่อการสอนให้มีความน่าสนใจมากขึ้น และคุณภาพของการเข้าถึงบทเรียน

เอกสารอ้างอิง

- กรมควบคุมโรค. (2563). รายงานสถานการณ์ผู้ติดเชื้อ COVID-19 ในประเทศไทย. [ออนไลน์] จาก <https://ddc.moph.go.th/viralpneumonia/>.
- กฤษฎา หนูประเสริฐ. (2560). การพัฒนาเอกสารประกอบการสอนรายวิชานโยบายสาธารณะและการวางแผน ของนักศึกษาหลักสูตรอนุปริญญาสาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น จังหวัดพังงา. *วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ*, 17(2), 67-75.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2535). *การวิจัยเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 6 กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- เบญจมาภรณ์ เสนารัตน์ และสมประสงค์ เสนารัตน์. (2560). *หลักการวัดและประเมินผลการศึกษา*. พิมพ์ครั้งที่ 3. มหาสารคาม: อภิชาติการพิมพ์.
- พิชิตล พันธ์วัฒนา. (2560). ความคิดเห็นของนักเรียนนายร้อยตำรวจที่มีต่อผู้สอน วิธีการสอนและการวัดและประเมินผลวิชาสัมมนาการบริหารงานตำรวจในหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาการตำรวจ. *วารสารวิจัยและพัฒนาหลักสูตร*, 7(2), 87-98.
- วิทยากร เชียงกูล. (2548). *เรียนลึก รู้ไว ใช้สมองอย่างมีประสิทธิภาพ*. กรุงเทพฯ: อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.
- สำนักมาตรฐานอาชีวศึกษาและวิชาชีพ. *หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ*. (2562). [ออนไลน์], จาก <https://bsq.vec.go.th/Portals/9/Course/20/2562/20400/20404v4.pdf>.
- Hopf, T. (1998). *The promise of constructivism in international relations theory*. *International Security*, 23(1), 171 - 200.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. w. (1970). *Determining sample size for research activities*. *Education and Psychological Measurement*, 30, 608-610.

ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของพนักงาน

บริษัท เมกาทรานซ์ แอนด์ เซอร์วิส จำกัด

ชมกฤษ ทรัพย์ปรีชา^{1*} ภัทริรา แท้มพิมาย² และ กฤษณะ ทับถม³

Received: 10 January 2022 / Revised: 24 March 2022 / Accepted: 31 March 2022

บทคัดย่อ

การวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เมกาทรานซ์ แอนด์ เซอร์วิส จำกัด นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เมกาทรานซ์ แอนด์ เซอร์วิส จำกัด (2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เมกาทรานซ์ แอนด์ เซอร์วิส จำกัด โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงาน บริษัท เมกาทรานซ์ แอนด์ เซอร์วิส จำกัด จำนวน 42 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และใช้สถิติวิเคราะห์ (Analytical Statistics) ได้แก่ สถิติ T-Test สถิติวิเคราะห์การผันแปรทางเดียว F-Test (One-way ANOVA) สถิติอนุมาน (Inferential Statistic) โดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า (1) พนักงานของ บริษัท เมกาทรานซ์ แอนด์ เซอร์วิส จำกัด ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 20-30 ปี สถานภาพโสด โดยมีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ซึ่งส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ โดยมีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 1-3 ปี และมีรายได้สุทธิ/เดือนต่ำกว่า 15,000 บาท (2) ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน รายได้สุทธิ/เดือน ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน ด้วยระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และ (3) ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ พบว่า ความแปรปรวนของปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เมกาทรานซ์ แอนด์ เซอร์วิส จำกัด ได้ประมาณร้อยละ 31.50 ($R^2 = 0.315$) โดยผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน พบว่า ความผูกพันต่อองค์กร มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้น ปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ไม่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: คุณภาพชีวิต, การปฏิบัติงาน, บริษัท เมกาทรานซ์ แอนด์ เซอร์วิส จำกัด

¹⁻³อาจารย์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

*E-mail: noot_nut@hotmail.com

Factors Affecting Quality of Life in Employee's Performance Megatrans and Service Company Limited

Chompoonut Rianpreecha^{1*} Pattira Taempimay² and Kritsana Tubtom³

Abstract

The objectives of this research on factors affecting quality of life of employees at Megatrans and Service Co., Ltd. are (1) to study the quality of life that affects the performance of Megatrans employees. Orders and Service Co., Ltd. (2) to study the factors affecting quality of life in the work performance of employees of Megatrance and Service Co., Ltd. by using a questionnaire. (Questionnaire) is a tool for collecting information. The sample group used in this research was 42 employees of Megatrance & Service Co., Ltd. The data were analyzed by using descriptive statistics such as frequency, percentage, mean.) and Standard Deviation and used analytical statistics such as T-Test, F-Test (One-way ANOVA), Inferential Statistic by using equation analysis. Multiple Regression Analysis

The results of the research found that (1) The majority of employees of Megatrans and Service Co., Ltd. were males. Age between 20-30 years old, single, with education below a bachelor's degree. Most of which have operational level positions. with a period of 1-3 years of service and with a net income of less than 15,000 baht per month (2) the results of the comparison of quality of life in work Classified by personal factors consisting of sex, age, status, education level, job position, length of service net income/month The results of the study found that different personal factors There was no difference in quality of life in the performance of work. With a statistical significance level of 0.05 and (3) the results of the multiple regression analysis, it was found that the variance of factors affecting quality of life in the work performance of employees of Megatrans and Service Co., Ltd. was about a hundred. 31.50 per ($R^2 = 0.315$). The results of the correlation analysis of factors affecting quality of life in work performance found that commitment to the organization Influence on quality of life in work performance with statistical significance at the 0.05 level, except for organizational factors. Environmental factors No influence on quality of life in work performance statistically significant at the 0.05 level.

Keywords: Quality of Life, Performance, Megatrans and Service Company Limited

¹Lecturer, Faculty of Sciences and Technology, Bangkokthonburi University

*E-mail: noot_nut@hotmail.com

บทนำ

ความต้องการสูงสุดของมนุษย์ คือ การมีคุณภาพชีวิตที่ดี ซึ่งคุณภาพชีวิตถูกกำหนดให้เป็นเป้าหมายสูงสุดในการพัฒนาประเทศ ดังนั้น เป้าหมายทุกด้านไม่ว่าจะด้านสังคม เศรษฐกิจ การปกครอง ล้วนมุ่งไปสู่การมีคุณภาพชีวิตที่ดีของมนุษย์ในสังคม (รายงานคุณภาพชีวิตของคนไทยในชนบท 2551, กรมพัฒนาชุมชน, 2551 : 1) การทำงานมีความสำคัญต่อชีวิตมนุษย์เป็นอย่างยิ่ง คุณภาพชีวิตของการทำงาน จึงมีความสำคัญอย่างมากในการทำงาน เพราะคนเป็นทรัพยากรที่สำคัญ คนเราทำงานเพื่อให้ดำรงชีวิต อยู่ได้และตอบสนองความต้องการพื้นฐาน ดังนั้นสถานที่ทำงานต้องมีความเหมาะสม คือ ทำให้มีความสุข ความมั่นคง ถ้าเกิดความรู้สึกที่ดีต่องาน จะส่งผลดีต่อทั้งตัวบุคคลและองค์กร คุณภาพของบุคลากรที่ปฏิบัติงานเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้ไปสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กรนั้น ๆ การที่บุคลากรมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน เห็นคุณค่าของงานที่ทำ ทำงานแล้วมีความสุข สนุกกับงานที่ทำ มีแรงจูงใจและความผูกพันกับงาน ทำงานด้วยความเต็มใจและเกิดความภาคภูมิใจที่ ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรย่อมทำให้เกิดผลดีกับงาน (ปวันรัตน์ ตนานนท์, 2550)

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีความสำคัญ และปัจจัยที่ส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาว่าปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เมกาทรานซ์ แอนด์ เซอร์วิส จำกัด ว่าเป็นอย่างไร เนื่องจากพนักงานเปรียบเสมือนฟันเฟืองที่สำคัญ เป็นผู้อยู่เบื้องหลังความสำเร็จของธุรกิจ และเมื่อพนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขึ้น อันจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน เป็นผลผลักดันอันสำคัญที่ทำให้การดำเนินธุรกิจของบริษัท ประสบความสำเร็จ ดังนั้นผู้ศึกษาจึงเล็งเห็นความสำคัญในการศึกษาเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง วางแผน และพัฒนาคุณภาพชีวิตในปฏิบัติงานของพนักงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจ และเพื่อรักษาพนักงานให้คงอยู่คู่กับองค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

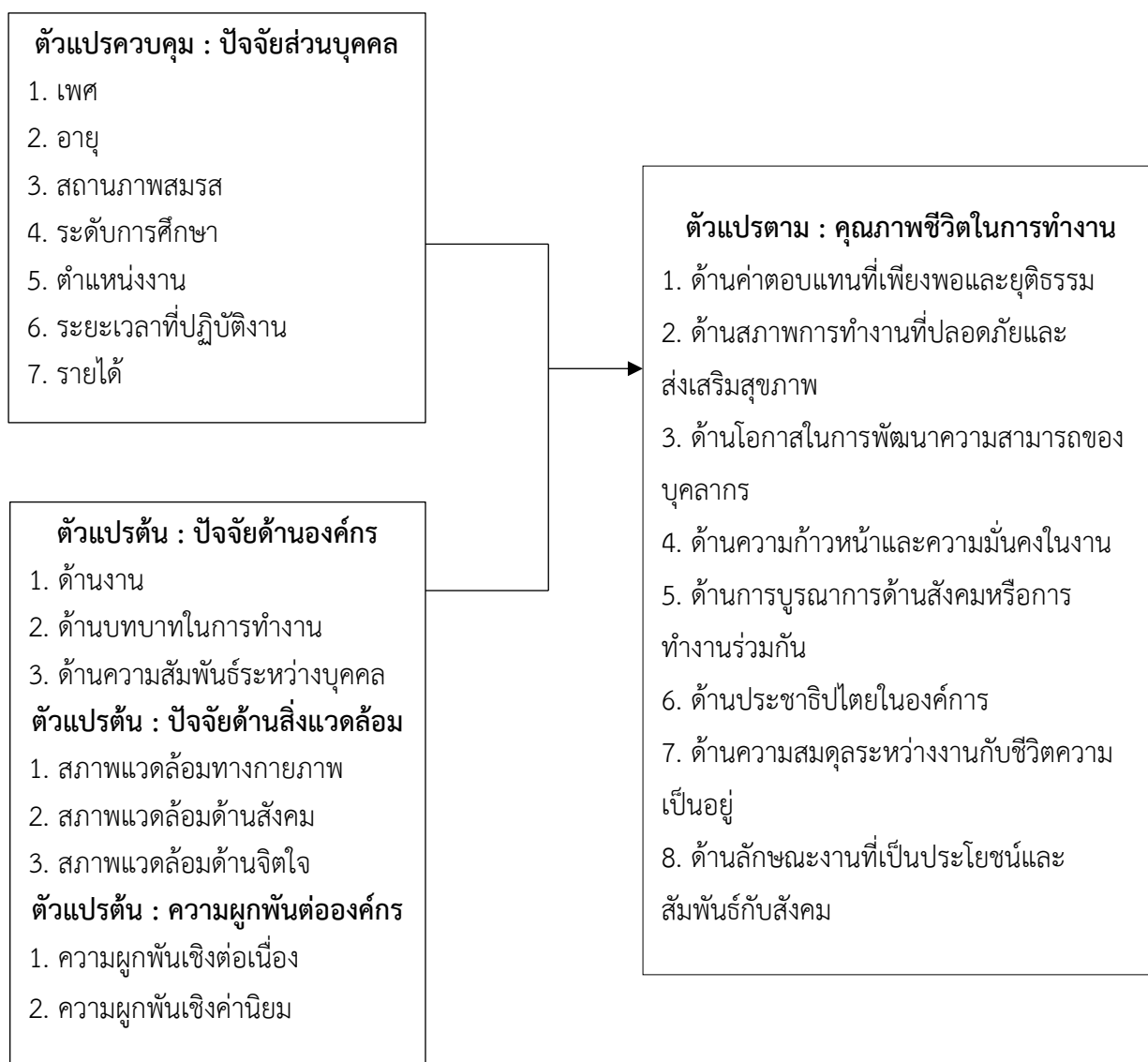
1. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เมกาทรานซ์ แอนด์ เซอร์วิส จำกัด
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เมกาทรานซ์ แอนด์ เซอร์วิส จำกัด

สมมติฐาน

1. ระดับคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เมกาทรานซ์ แอนด์ เซอร์วิส จำกัด อยู่ในระดับดี
2. ปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม และความผูกพันต่อองค์กร ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เมกาทรานซ์ แอนด์ เซอร์วิส จำกัด

กรอบแนวคิด

ในการศึกษาวิจัย เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เมกาทรานซ์ แอนด์ เซอร์วิส จำกัด นั้น ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยใช้ปัจจัยด้านองค์กร ตามแนวความคิดของ Robbins and Judge (2013) ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ตามแนวความคิดของ ศิวพร โปทยานนท์ (2554) และความผูกพันต่อองค์กร ตามแนวความคิดของ Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1990) เป็นตัวแปรต้น ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้ง 8 ด้าน ตามแนวคิดของ Richard E. Walton (1975) เป็นตัวแปรตาม และลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล เป็นตัวแปรควบคุม ซึ่งนำมาพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ ได้ดังนี้



วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้ คือ พนักงาน บริษัทเมกาทรานซ์ แอนด์ เซอร์วิส จำกัด จำนวนทั้งหมด 42 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นโดยการประยุกต์จากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยและลักษณะประชากรที่ทำการศึกษา โดยแบ่งเป็นปัจจัยต่าง ๆ ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย ในครั้งนี้แบ่งออกเป็น 6 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน รายได้

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์กร เป็นคำถามแบบปลายปิด (Close Ended Question) ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดของ Robbins and Judge (2013) พัฒนาแบบสอบถามจาก อารียา การดี (2562) แบบมาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ท (Likert, 1961) 5 ระดับ โดยให้เลือกตอบว่า เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยที่สุด ตามกรอบแนวคิดใน 3 ด้าน จำนวน 12 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม เป็นคำถามแบบปลายปิด (Close Ended Question) ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดของ ศิวพร โปทยานนท์ (2554) พัฒนาแบบสอบถามจากศุภลักษณ์ พรหมศรี (2558) แบบมาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ท (Likert, 1961) 5 ระดับ โดยให้เลือกตอบว่า เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยที่สุด ตามกรอบแนวคิด ใน 3 ด้าน จำนวน 12 ข้อ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร เป็นคำถามแบบปลายปิด (Close Ended Question) ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดของ Meyer (1975) พัฒนาแบบสอบถามจาก ขนิษฐา นิเมแก้ว (2554) แบบมาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ท (Likert, 1961) 5 ระดับ โดยให้เลือกตอบว่า เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยที่สุด ตามกรอบแนวคิดใน 2 ด้าน จำนวน 8 ข้อ

ตอนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นคำถามแบบปลายปิด (Close Ended Question) ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดของ Walton (1975) พัฒนาแบบสอบถามจาก สมฤดี ชมภูแดง (2559) และจาก อารียา การดี (2562) แบบมาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ท (Likert, 1961) 5 ระดับโดยให้เลือกตอบว่า เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยที่สุด ตามกรอบแนวคิดใน 8 ด้าน จำนวน 16 ข้อ

ตอนที่ 6 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของพนักงาน บริษัท เมกาทรานซ์ แอนด์ เซอร์วิส จำกัด เป็นคำถามปลายเปิด (Open Ended Questions) โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ

3. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ใช้ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ความผูกพันต่อองค์กร และคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท เมกาทรานซ์ แอนด์ เซอร์วิส จำกัด

2. ใช้สถิติวิเคราะห์ (Analytical Statistics) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท เมกาทรานซ์ แอนด์ เซอร์วิส จำกัด โดยใช้

- สถิติ T-Test ใช้ทดสอบเปรียบเทียบหาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างตัวแปรที่แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยใช้ค่าแจกแจง t - test แบบ Dependent Samples

- สถิติวิเคราะห์การผันแปรทางเดียว F-Test (One-way ANOVA) ทดสอบเปรียบเทียบหาความแตกต่างของค่าเฉลี่ย กรณีที่ตัวแปรกลุ่มย่อยมีมากกว่า 2 กลุ่มได้แก่ ระดับการศึกษาสถานภาพการสมรส รายได้ต่อเดือน อายุงาน กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน

- สถิติอนุมาน (Inferential Statistic) ได้แก่ การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน (Multiple Regression Analysis) ใช้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นหลายตัวต่อตัวแปรตามตัวหนึ่ง โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน รายได้สุทธิ/เดือน

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละข้อมูล ลักษณะประชากรของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลทั่วไป

	ลักษณะทางประชากร	ความถี่	ร้อยละ
เพศ	ชาย	33	78.57
	หญิง	9	21.43
	รวม	42	100.00
อายุ	20 - 30 ปี	20	47.62
	31 - 40 ปี	15	35.71
	41 - 50 ปี	4	9.53
	มากกว่า 51 ปี ขึ้นไป	3	7.14
	รวม	42	100.00

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ลักษณะทางประชากร		ความถี่	ร้อยละ
สถานภาพ	โสด	23	54.76
	สมรส	19	45.24
	แยกกันอยู่	-	-
	อื่น ๆ	-	-
รวม		42	100.00
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	36	85.71
	ปริญญาตรี	6	14.29
	สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม		42	100.00
ตำแหน่งงาน	ฝ่ายบริหาร/ผู้จัดการ/หัวหน้าแผนก	2	4.76
	พนักงานระดับเจ้าหน้าที่	14	33.34
	พนักงานระดับปฏิบัติการ	26	61.90
รวม		42	100.00
ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน	น้อยกว่า 1 ปี	2	4.76
	1 – 3 ปี	28	66.67
	4 – 6 ปี	8	19.05
	มากกว่า 7 ปี	4	9.52
รวม		42	100.00
รายได้สุทธิ/เดือน	ต่ำกว่า 15,000 บาท	20	47.62
	15,001 – 20,000 บาท	11	26.19
	20,001 – 30,000 บาท	5	11.90
	มากกว่า 30,001 บาท ขึ้นไป	6	14.29
รวม		42	100.00

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านองค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เมกาทรานซ์ แอนด์ เซอร์วิส จำกัด

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านองค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เมกาทรานซ์ แอนด์ เซอร์วิส จำกัด

ปัจจัยด้านองค์กร	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ปัจจัยด้านงาน			
1.1 ท่านได้รับอิสระในการทำงานอย่างเต็มที่ต่องานที่ท่านได้รับมอบหมาย	3.52	1.57	มาก
1.2 ท่านเข้าใจรูปแบบและแนวทางในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนทุกครั้งเมื่อได้รับมอบหมาย	4.07	0.97	มาก
1.3 หน่วยงานของท่านมีการจัดสภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน	4.21	1.00	มากที่สุด
1.4 หน่วยงานของท่านมีวัสดุอุปกรณ์พร้อมสำหรับการปฏิบัติงานของท่าน	4.29	0.86	มากที่สุด
โดยรวม	4.02	0.55	มาก
2. ปัจจัยด้านบทบาทในการทำงาน			
2.1 ท่านไม่สามารถตัดสินใจด้วยตนเองในงานที่ท่านทำเองได้	4.19	0.99	มาก
2.2 ท่านต้องทำงานหลายอย่างในเวลาเดียวกัน	4.14	0.95	มาก
2.3 ท่านคิดว่าท่านทำงานที่มีความรับผิดชอบสูงเกินหน้าที่	4.14	1.00	มาก
2.4 ท่านคิดว่างานที่ท่านทำมีความคลุมเครือไม่เกี่ยวกับบทบาทความรับผิดชอบ	4.29	0.86	มากที่สุด
โดยรวม	4.19	0.51	มาก
3. ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล			
3.1 ท่านได้รับความร่วมมือในการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน	4.38	0.66	มากที่สุด
3.2 ท่านมีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน	4.00	1.19	มาก
3.3 ท่านได้รับความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงาน	4.12	1.06	มาก
3.4 ท่านมักลังเลที่จะขอความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน	4.36	0.93	มากที่สุด
โดยรวม	4.21	0.53	มากที่สุด
โดยรวมปัจจัยด้านองค์กร	4.14	0.35	มาก

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เมกาทรานซ์ แอนด์ เซอร์วิส จำกัด

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เมกาทรานซ์ แอนด์ เซอร์วิส จำกัด

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ			
1.1 หน่วยงานของท่านมีแสงสว่างเพียงพอ	4.26	0.59	มากที่สุด
1.2 หน่วยงานของท่านมีการจัดของอย่างเป็นระเบียบ	4.24	0.79	มากที่สุด
1.3 หน่วยงานของท่านสะอาด ไม่มีกลิ่นเหม็นรบกวน	4.29	0.77	มากที่สุด
1.4 หน่วยงานของท่านมีอากาศถ่ายเทสะดวก	4.40	0.83	มากที่สุด
โดยรวม	4.30	0.49	มากที่สุด
2. สภาพแวดล้อมทางสังคม			
2.1 ท่านมีความสุขเมื่อได้ทำงานกับเพื่อนร่วมงาน	4.17	0.82	มาก
2.2 ท่านเป็นที่ยอมรับของหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน	4.31	0.64	มากที่สุด
2.3 หน่วยงานของท่านมีการแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับงานให้รู้โดยทั่วถึงทุกคน	4.36	0.62	มากที่สุด
2.4 หน่วยงานของท่านให้การสนับสนุนด้านการงานด้านสวัสดิการ	4.29	0.71	มากที่สุด
โดยรวม	4.28	0.40	มากที่สุด
3. สภาพแวดล้อมทางจิตใจ			
3.1 ท่านมีโอกาสได้ตัดสินใจเกี่ยวกับการทำงานด้วยตนเอง	4.45	0.63	มากที่สุด
3.2 ท่านมีโอกาสในการพัฒนาตนเองเกี่ยวกับงานอย่างต่อเนื่อง	4.38	0.70	มากที่สุด
3.3 ท่านได้รับข้อมูลเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานเพื่อนำมาปรับปรุงงานให้ดียิ่งขึ้น	4.07	1.13	มาก
3.4 ท่านรู้สึกภูมิใจทุกครั้งเมื่องานที่ท่านทำได้รับคำชมเชย	4.33	0.87	มากที่สุด
โดยรวม	4.31	0.49	มากที่สุด
โดยรวมปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม	4.30	0.32	มากที่สุด

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของระดับความผูกพันต่อองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เมกาทรานซ์ แอนด์ เซอร์วิส จำกัด

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เมกาทรานซ์ แอนด์ เซอร์วิส จำกัด

ความผูกพันต่อองค์การ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ความผูกพันเชิงต่อเนื่อง			
1.1 ท่านมีแนวโน้มที่จะทำงานในหน่วยงานนี้อย่างต่อเนื่อง	3.98	1.30	มาก
1.2 ท่านมีความปรารถนาที่จะทุ่มเทให้กับหน่วยงาน	4.02	1.26	มาก
1.3 ท่านยินดีหากมีการเปลี่ยนแปลงหน้าที่รับผิดชอบเพื่อความเหมาะสมในหน่วยงาน	3.81	1.13	มาก
1.4 ท่านไม่เคยคิดจะเปลี่ยนงานหรือโอนย้ายไปหน่วยงานอื่น	3.90	1.23	มาก
โดยรวม	3.93	0.58	มาก
2. ความผูกพันเชิงค่านิยม			
2.1 ท่านมีความเชื่อและยอมรับในเป้าหมาย/ค่านิยมของหน่วยงาน	3.83	0.88	มาก
2.2 ท่านรู้สึกผูกพันต่อหน่วยงานที่ท่านทำงานอยู่	3.81	0.99	มาก
2.3 ท่านยินดีปฏิบัติตามนโยบายของหน่วยงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์	4.52	1.06	มากที่สุด
2.4 เป้าหมายของหน่วยงานกับเป้าหมายของท่านมีความสอดคล้องกัน	4.12	1.15	มาก
โดยรวม	4.07	0.51	มาก
โดยรวมความผูกพันต่อองค์การ	4.00	0.48	มาก

ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เมกาทรานซ์ แอนด์ เซอร์วิส จำกัด

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เมกาทรานซ์ แอนด์ เซอร์วิส จำกัด

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม			
1.1 ท่านได้รับค่าตอบแทนทุกรูปแบบอย่างเพียงพอกับค่าใช้จ่ายในสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน	4.07	1.05	มาก
1.2 ท่านได้รับค่าตอบแทนในการทำงานเหมาะสมยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับตำแหน่งอื่นที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน	4.07	0.81	มาก
โดยรวม	4.07	0.73	มาก
2. ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ			
2.1 หน่วยงานของท่านมีสวัสดิการตรวจสอบสุขภาพประจำปีและกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพให้แก่บุคลากรอย่างต่อเนื่อง	4.10	0.93	มาก
2.2 หน่วยงานของท่านมีมาตรการหรือกฎระเบียบที่ชัดเจน ในการจัดสภาพการทำงานให้ปลอดภัยป้องกันอุบัติเหตุ และสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพ	4.24	1.08	มากที่สุด
โดยรวม	4.17	0.72	มาก
3. ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคลากร			
3.1 หน่วยงานของท่านส่งเสริมให้มีการพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน	4.19	1.11	มาก
3.2 งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่เป็นงานที่น่าสนใจ ท้าทายความสามารถช่วยให้ท่านมีโอกาสด้านความรู้ ความสามารถ และทักษะในการทำงาน	4.14	0.93	มาก
โดยรวม	4.17	0.76	มาก
4. ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน			
4.1 ท่านรู้สึกว่าการงานที่ท่านทำรวมถึงรายได้ที่ได้รับอยู่ในบริษัทมีความมั่นคง	4.17	0.99	มาก
4.2 ท่านได้รับการสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในตำแหน่ง และหน้าที่	4.21	0.90	มากที่สุด
โดยรวม	4.19	0.67	มาก

ตารางที่ 5 (ต่อ)

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
5. ด้านบูรณาการด้านสังคมหรือการทำงานร่วมกัน			
5.1 ท่านรู้สึกพอใจกับเวลาในการทำกิจกรรมต่างๆ ของบริษัท อันเป็นประโยชน์ต่อสังคม	4.19	0.63	มาก
5.2 บุคลากรทุกระดับในหน่วยงานมีโอกาสได้แสดงความคิดเห็นร่วมกัน และการทำงานเป็นทีมอยู่เสมอ	4.02	0.75	มาก
โดยรวม	4.11	0.58	มาก
6. ด้านประชาธิปไตยในองค์กร			
6.1 ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่าน	4.17	0.73	มาก
6.2 บุคลากรในหน่วยงานเคารพต่อสิทธิและหน้าที่ของผู้ร่วมงาน	4.07	0.81	มาก
โดยรวม	4.12	0.66	มาก
7. ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตความเป็นอยู่			
7.1 ท่านรู้สึกพอใจกับเวลาในการทำงานเวลาวางส่วนตัว และเวลาของครอบครัว	4.19	0.86	มาก
7.2 ภาระหน้าที่ของท่านไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิตครอบครัว	4.10	0.62	มาก
โดยรวม	4.14	0.64	มาก
8. ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์และสัมพันธ์ต่อสังคม			
8.1 หน่วยงานของท่านมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม เช่น การกำจัดของเสีย การลดขยะหรืออื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น	4.19	0.67	มาก
8.2 ท่านได้ปฏิบัติตามนโยบายของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการรับผิดชอบต่อสังคมหรือด้านอื่นๆ	4.19	0.67	มาก
โดยรวม	4.19	0.56	มาก
โดยรวมคุณภาพชีวิตในการทำงาน	4.14	0.39	มาก

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (β) พบว่า มีค่าเท่ากับ 0.459 หมายความว่า ความผูกพันต่อการส่งเสริมเชิงบวก ถ้าความผูกพันต่อการส่งเสริมเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน บริษัทเมกาทรอนซ์ แอนด์ เซอร์วิส จำกัด เพิ่มขึ้น 0.459

ส่วนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทเมกาทรานซ์ แอนด์ เซอร์วิส จำกัด

ตารางที่ 6 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของตัวแปรปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทเมกาทรานซ์ แอนด์ เซอร์วิส จำกัด

ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิต ในการปฏิบัติงานของ พนักงาน บริษัทเมกาทรานซ์ แอนด์ เซอร์วิส จำกัด	B	Std. Error	β	t	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่ (constant)	0.744	0.920		0.809	0.424		
1. ปัจจัยด้านองค์กร (X_1)	0.206	0.162	0.184	1.272	0.211	0.859	1.164
2. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม (X_2)	0.245	0.178	0.199	1.377	0.177	0.862	1.160
3. ความผูกพันต่อองค์กร (X_3)	0.373	0.110	0.459	3.402	0.002*	0.990	1.010

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

$R = 0.562$, $R^2 = 0.315$, Adjusted $R^2 = 0.261$, SEE = 0.334, $F = 5.833$, Sig = 0.002

Durbin-Watson = 2.056

จากตารางที่ 6 จากการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ พบว่า ความแปรปรวนของปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทเมกาทรานซ์ แอนด์ เซอร์วิส จำกัด ได้ประมาณร้อยละ 31.50 ($R^2 = 0.315$) ที่เหลืออีกร้อยละ 68.50 เป็นผลจากตัวแปรอื่น ๆ ที่ไม่ได้นำมาพิจารณาส่วนตัวแปรทั้งหมดที่มีอำนาจการพยากรณ์ร้อยละ 26.10 (Adjusted $R^2 = 0.261$) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.562 ($R = 0.562$) มีค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.334 (SEE = 0.334) มีค่า Tolerance เท่ากับ 0.859 ถึง 0.990 มีค่า VIF เท่ากับ 1.010 ถึง 1.164 จึงไม่เกิดปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (Multicollinearity) และ Durbin-Watson มีค่าเท่ากับ 2.056 สรุปได้ว่าความคลาดเคลื่อนเป็นอิสระจากกัน

สมมติฐานที่ 1) ปัจจัยด้านองค์กรมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทเมกาทรานซ์ แอนด์ เซอร์วิส จำกัด พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ (B ของ unstandardized coefficients) เท่ากับ 0.206 สัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (β ของ unstandardized coefficients) เท่ากับ 0.184 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 1.272 โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติของการทดสอบ Sig. เท่ากับ 0.211 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig. 0.211 > 0.05) แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านองค์กรไม่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทเมกาทรานซ์ แอนด์ เซอร์วิส จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2) ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทเมกาทรานซ์ แอนด์ เซอร์วิส จำกัด พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ (B ของ unstandardized coefficients) เท่ากับ

0.245 สัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (β ของ unstandardized coefficients) เท่ากับ 0.199 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 1.377 โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติของการทดสอบ Sig. เท่ากับ 0.177 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig. 0.177 > 0.05) แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมไม่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทเมกาทรานซ์ แอนด์ เซอร์วิส จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 3) ความผูกพันต่อองค์กรมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทเมกาทรานซ์ แอนด์ เซอร์วิส จำกัด พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนปกติ (B ของ unstandardized coefficients) เท่ากับ 0.373 สัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน (β ของ unstandardized coefficients) เท่ากับ 0.459 และค่าสถิติทดสอบ t เท่ากับ 3.402 โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติของการทดสอบ Sig. เท่ากับ 0.002* ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig. 0.002 > 0.05) แสดงให้เห็นว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทเมกาทรานซ์ แอนด์ เซอร์วิส จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปและอภิปรายผล

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านองค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เมกาทรานซ์ แอนด์ เซอร์วิส จำกัด พบว่าปัจจัยด้านองค์กรของพนักงาน โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.21) รองลงมา คือ ปัจจัยด้านบทบาทในการทำงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.19) และต่ำที่สุด ปัจจัยด้านงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.02) ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เมกาทรานซ์ แอนด์ เซอร์วิส จำกัด พบว่า ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สภาพแวดล้อมทางจิตใจ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.31) รองลงมา คือ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.30) และต่ำที่สุด สภาพแวดล้อมทางสังคม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.28) ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของระดับความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เมกาทรานซ์ แอนด์ เซอร์วิส จำกัด พบว่าความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความผูกพันเชิงค่านิยมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.07) และต่ำที่สุด ความผูกพันเชิงต่อเนื่อง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.93) ตามลำดับ

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เมกาทรานซ์ แอนด์ เซอร์วิส จำกัดพบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14

5. ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เมกาทรานซ์ แอนด์ เซอร์วิส จำกัดจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลจากการวิเคราะห์ข้อมูลผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน รายได้สุทธิ/เดือน ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน ด้วยระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

6. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เมกาทรานซ์ แอนด์ เซอร์วิส จำกัดจากการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ พบว่า ความแปรปรวนของปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เมกาทรานซ์ แอนด์ เซอร์วิส จำกัด ได้ประมาณร้อยละ 31.50 ($R^2 = 0.315$) ที่เหลืออีกร้อยละ 68.50 เป็นผลจากตัวแปรอื่นๆ ที่ไม่ได้นำมาพิจารณาส่วนตัวแปรทั้งหมดที่มีอำนาจการพยากรณ์ร้อยละ 26.10 (Adjusted $R^2 = 0.261$) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.562 ($R = 0.562$) มีค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.334 ($SEE = 0.334$) มีค่า Tolerance เท่ากับ 0.859 ถึง 0.990 มีค่า VIF เท่ากับ 1.010 ถึง 1.164 จึงไม่เกิดปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (Multicollinearity) และ Durbin-Watson มีค่าเท่ากับ 2.056 สรุปได้ว่าความคลาดเคลื่อนเป็นอิสระจากกัน โดยผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทเมกาทรานซ์ แอนด์ เซอร์วิส จำกัด พบว่า ความผูกพันต่อองค์กร มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทเมกาทรานซ์ แอนด์ เซอร์วิส จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้น ปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ไม่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทเมกาทรานซ์ แอนด์ เซอร์วิส จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน(β)พบว่า มีค่าเท่ากับ 0.459 หมายความว่า ความผูกพันต่อองค์กรส่งผลเชิงบวก ถ้าความผูกพันต่อองค์กร มีผลมากขึ้น 1 หน่วย จะมีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เมกาทรานซ์ แอนด์ เซอร์วิส จำกัด เพิ่มขึ้น 0.459

จากการศึกษา เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เมกาทรานซ์ แอนด์ เซอร์วิส จำกัด สามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

1.ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านองค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เมกาทรานซ์ แอนด์ เซอร์วิส จำกัดพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับที่มาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานได้รับการยอมรับจากองค์กร การปฏิบัติงานของพนักงานเป็นที่ยอมรับมีคุณค่า เป็นเสมือนรางวัลจากองค์กร องค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ และองค์กรดำเนินงานได้ตาม เป้าหมายที่วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล รวมถึงประสบความสำเร็จในทุกด้านงาน ทุกอย่าง งานในทุกหน้าที่ที่เป็นองค์ประกอบขององค์กรจะประสบความสำเร็จได้นั้นจำเป็นต้องอาศัย ความร่วมแรงร่วมใจและความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันในการทำงานของพนักงานทุกระดับในองค์กร เพราะพนักงานในองค์กรถือเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณค่ามีความสำคัญอย่างยิ่งที่สุดต่อองค์กร

สอดคล้องกับการศึกษาของสุดารัตน์ ครุทสิก (2557) ศึกษา เรื่อง ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ความผูกพันต่อองค์กร และการสื่อสารในองค์กร ส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ของพนักงานเอกชนในเขต กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับการศึกษาของอัครเดช ไม้จันทร์ (2560) ศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยในการทำงานอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน

2.ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เมกาทรานซ์ แอนด์ เซอร์วิส จำกัดพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เพราะบรรยากาศการทำงานภายในองค์กรที่เสริมสร้างการทำงาน มนุษย์ต้องพึ่งพาสิ่งแวดล้อม การรักษาสิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติจะทำให้มนุษย์มีคุณภาพชีวิตที่ดี ประกอบด้วย ทางร่างกาย อารมณ์ สังคม ความคิด และจิตใจ โดยพิจารณาจากในชีวิตประจำวันของการทำงานมีความปลอดภัยในสิ่งแวดล้อม เช่น อากาศ เสียง น้ำ กลิ่น แสงสว่าง ฯลฯ สภาพแวดล้อมเพื่อนร่วมงาน และบรรยากาศในการทำงานทำให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข มีโอกาสในการพัฒนาตนเอง การตัดสินใจเกี่ยวกับการทำงานด้วยตนเองสอดคล้องกับการศึกษาของณิศาภัทร ม่วงคำ (2559) ศึกษา เรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงาน และปัจจัยองค์การที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร กรณีศึกษา เจ้าหน้าที่อาสาสมัครกู้ภัย มูลนิธิมิราเคิล ออฟไลฟ์ ในทูลกระหม่อมหญิงอุบลรัตนราชกัญญา สิริวัฒนาพรรณวดี ผลการศึกษาพบว่า ด้านสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับการศึกษาของอัครเดช ไม้จันทร์ (2560) ศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา ผลการศึกษาพบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม

3. ระดับความผูกพันต่อองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เมกาทรานซ์ แอนด์ เซอร์วิส จำกัดพบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เพราะทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเชื่อมโยงระหว่างบุคคลกับองค์กรเป็นการประเมินองค์กรในด้านบวกก่อให้เกิดความรู้สึกผูกพันระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับองค์กร และเป็นความตั้งใจจะปฏิบัติงานเพื่อบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับการศึกษาของสุดารัตน์ ครุทสิก (2557) ศึกษา เรื่อง ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ความผูกพันต่อองค์กร และการสื่อสารในองค์กรส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ด้านความเชื่อถือและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับการศึกษาของอารียา การดี (2562) ศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของครูและบุคลากรทางการศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต 1 ผลการศึกษาพบว่า ด้านความผูกพันเชิงต่อเนืองอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับแนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ควรกำหนดนโยบายค่าตอบแทนให้เหมาะสมเพียงพอกับค่าใช้จ่ายในสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน พิจารณาเพิ่มเงินพิเศษ หรือสวัสดิการ เช่น ค่าเบี้ยขยัน ค่าอาหาร ค่ารักษาพยาบาล ทุนการศึกษาบุตร และรางวัลพิเศษ เช่น รางวัลพนักงานดีเด่น เพื่อแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายให้แก่พนักงาน

2. ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ควรจัดตั้งคณะกรรมการด้านชีวอนามัย เพื่อเป็นสื่อกลางในการจัดทำมาตรการหรือกฎระเบียบเพื่อป้องกันการเกิดอุบัติเหตุในการทำงาน องค์กรได้มีการจัดหาอุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคล และเครื่องมือในการปฐมพยาบาลเบื้องต้นอย่างเพียงพอ ควรมีเพิ่มพื้นที่พักผ่อนช่วงพักเบรก เพื่อเป็นการผ่อนคลายให้กับพนักงาน

3. ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคลากร ควรจัดหลักสูตรสำหรับการพัฒนาศักยภาพในการทำงานของพนักงาน ทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ และทักษะใหม่ ๆ โดยพนักงานสามารถนำองค์ความรู้ ความสามารถ ทักษะต่าง ๆ มาใช้ในการทำงานอย่างเต็มที่ และเป็นประโยชน์ต่อองค์กร

4. ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตความเป็นอยู่ ควรมีแบบการประเมินผลอย่างชัดเจน เพื่อให้พนักงานได้รับรู้ถึงความยุติธรรมที่ได้รับจากองค์กร

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี โดยท่านอธิการบดี รศ.ดร.บังอร เบ็ญจาธิกุล ผู้สนับสนุนงานวิจัยนี้

บริษัท เมกาทรานซ์ แอนด์ เซอร์วิส จำกัดที่อนุญาตให้ผู้วิจัยได้เข้าทำการศึกษาและสัมภาษณ์ ที่ให้คำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไขเนื้อหาเพื่อให้งานวิจัยครั้งนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ตลอดจนเพื่อนคณาจารย์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรีที่ได้ให้ความร่วมมือ และขอบคุณทุกคนเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

เอกสารอ้างอิง

กรมการพัฒนาชุมชน. (2551). รายงานคุณภาพชีวิตของคนไทยจากข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน(จปฐ.).

ปี 2551. กรุงเทพฯ: กรมการพัฒนาชุมชน.

ชนิษฐา นิ้มแก้ว. (2554). ปัจจัยสภาพแวดล้อมที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของบุคลากรในองค์การกรณีศึกษา:สำนักบริหารโครงการกรมชลประทานสามเสน. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

- ณิศภัทร ม่วงคำ. (2559). *คุณภาพชีวิตในการทำงาน และปัจจัยองค์การที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร กรณีศึกษา เจ้าหน้าที่อาสาสมัครกู้ภัย มูลนิธิมิราเคิล ออฟไลฟ์ ในทูลกระหม่อมหญิงอุบลรัตนราชกัญญาสิริวัฒนาพรรณวดี*. สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก.
- ปวันรัตน์ ตนานนท์. (2550). *คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในจังหวัด เชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศิวพร โปรยานนท์. (2554). *พฤติกรรมของผู้นำและสภาพแวดล้อมการทำงานที่ส่งผลต่อความสร้างสรรค์ในงานของบุคลากร กรณีศึกษา: องค์การธุรกิจไทยที่มีนวัตกรรมยอดเยี่ยมปี 2552*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศุภลักษณ์ พรหมศรี. (2558). *ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงาน การรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำของพนักงาน ความผูกพันในงานกับความพึงพอใจในงาน*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุดาร์ตน์ ครุฑสี. (2557). *ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ความผูกพันต่อองค์กรและการสื่อสารในองค์กรส่งผลต่อ การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สมฤดี ชมภูแดง. (2559). *คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ขนส่งน้ำมันทางท่อ จำกัด*. การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- อารยา การดี. (2562). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของครูและบุคลากรทางการศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต 1*. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- อัครเดช ไม้จันทร์. (2560). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- Likert, Rensis. (1961). *New Pattern of Management*. New York : McGraw – Hill.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1990). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*. Volume 1, Issue 1, Spring 1991, 61–89.
- Robbins SP, Judge TA. (2013). *Organizational behavior*. (15th ed.). Upper Saddle River, N.J.: Pearson/Prentice Hall.)
- Walton. (1975). Criteria for Quality of Working Life. In Loues E.Davis and Albert B.Cherns (eds.). *The Quality of Working Life*. New York: Free Press.

คำแนะนำในการเตรียมต้นฉบับ

รูปแบบการเขียนบทความ

1. บทความที่รับพิจารณาตีพิมพ์เป็นบทความภาษาไทยหรือภาษาอังกฤษ โดยมีจำนวนหน้าของเนื้อหาและบรรณานุกรมรวมทั้งสิ้น 8-15 หน้า ใช้ตัวอักษร TH Sarabun PSK พิมพ์หน้าเดียวบนกระดาษขนาด A4 ตั้งค่าหน้ากระดาษ และระยะขอบ ดังนี้

ระยะขอบบน	2.54 ซม.	ระยะขอบล่าง	2.00 ซม.
ระยะขอบซ้าย	2.54 ซม.	ระยะขอบขวา	2.00 ซม.
หัวกระดาษ	1.25 ซม.	ท้ายกระดาษ	1.25 ซม.

2. องค์ประกอบของบทความ

หัวข้อ/ส่วนประกอบ	คำอธิบาย
ชื่อบทความ	ระบุชื่อบทความทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ขนาดตัวอักษร 20 พอยท์ ตัวหนา ไว้กึ่งกลางหน้ากระดาษ
ชื่อผู้เขียน	ระบุชื่อผู้นิพนธ์ ผู้นิพนธ์ร่วม (ถ้ามี) ทุกคนทั้งภาษาไทย และ ภาษาอังกฤษ โดยไม่ต้องระบุคำนำหน้าชื่อ ขนาดตัวอักษร 14 พอยท์ ไว้กึ่งกลางหน้ากระดาษ และใส่ * ที่ผู้นิพนธ์หลัก
สังกัดผู้เขียน	เขียนไว้ส่วนท้ายของบทความย่อภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ขนาดตัวอักษร 12 พอยท์ • สำหรับอาจารย์/นักวิชาการ ระบุตำแหน่งทางวิชาการ(ถ้ามี) สาขาวิชา คณะ สถาบันการศึกษา ที่สังกัด สถานที่ทำงาน • สำหรับนักศึกษา ระบุนักศึกษาปริญญาตรี โทหรือนักศึกษาปริญญาเอก สาขาวิชา คณะ/สถาบันการศึกษา • อีเมลให้ระบุผู้นิพนธ์หลักเท่านั้น
บทคัดย่อ	บทคัดย่อต้องมีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษมีความยาวไม่เกิน 200 คำ หากเป็นบทความภาษาไทยให้เขียนบทคัดย่อทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ หากเป็นบทความภาษาอังกฤษ ให้เขียนบทคัดย่อเป็นภาษาอังกฤษ (หรืออาจมีบทคัดย่อภาษาไทยด้วยหรือไม่ก็ได้) โดยเรียงลำดับความสำคัญของเนื้อหา เช่น วัตถุประสงค์ วิธีการศึกษา ผลงาน และการวิจารณ์อย่างต่อเนื่อง
คำสำคัญ	ระบุคำสำคัญ 3-5 คำทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ไว้ท้ายบทคัดย่อ

เนื้อหา	• หัวข้อใช้ขนาดตัวอักษร 16 พอยท์ ตัวหนา วางไว้ชิดขอบซ้าย ส่วนรายละเอียดใช้ขนาดตัวอักษร 16 พอยท์ ปกติ การเขียนบทความแต่ละประเภทมีรายละเอียดดังนี้ 1. บทความวิจัย ประกอบด้วย 1.1 บทนำ 1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย 1.3 สมมติฐานการวิจัย (ถ้ามี) 1.4 กรอบแนวคิด (ถ้ามี) 1.5 วิธีดำเนินการวิจัย - ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง - เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย - การเก็บรวบรวมข้อมูล - การวิเคราะห์ข้อมูล 1.6 ผลการวิจัย 1.7 สรุปและอภิปรายผลการวิจัย 1.8 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย 1.9 กิตติกรรมประกาศ(ถ้ามี) 1.10 เอกสารอ้างอิง 2. บทความวิชาการ บทวิจารณ์หนังสือ และบทความปริทัศน์ ประกอบด้วย 2.1 บทนำ 2.2 เนื้อเรื่อง 2.3 บทสรุป 2.4 เอกสารอ้างอิง
ตารางและกราฟ (ถ้ามี)	ตารางที่แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล
รูปภาพ (ถ้ามี)	• รูปภาพประกอบให้ส่งต้นฉบับเป็นภาพถ่ายที่มี ความคมชัดและส่งจัดไฟล์รูปภาพเป็นนามสกุล JPEG หรือ PNG • กรณีภาพถ่ายที่คัดลอกจากแหล่งอื่นให้อ้างอิงแหล่งที่มาของภาพด้วย
อ้างอิง	• การอ้างอิงในเนื้อหาเป็นระบบนาม-ปี โดยระบุชื่อผู้เขียน ปีพิมพ์ และเลขหน้าของเอกสาร ไว้ข้างหน้าหรือข้างหลังของข้อความที่ต้องการอ้างอิง เช่น เมทิกา พ่วงแสง (2562 : 15) หรือ (เมทิกา พ่วงแสง, 2562 : 8-17) * ทั้งนี้ หากมีผู้เขียนไม่เกิน 6 คน ให้ใส่ครบทุกคน และหากมีผู้แต่งมากกว่า 6 คน ให้ใส่ผู้แต่งคนแรกตามด้วย “และคณะ”

	• อ้างอิงท้ายบทความใช้รูปแบบการเขียนอ้างอิงตามระบบ APAเรียงลำดับอักษร ตามอักษรตัวแรกที่ปรากฏ ไม่ว่ารายการนั้นจะขึ้นต้นด้วยชื่อผู้แต่ง ชื่อบทความ ชื่อเรื่อง หรือชื่อเอกสารและสิ่งอ้างอิง โดยไม่แยกประเภท และไม่ต้องใส่เลขกำกับ ให้เริ่มด้วยรายการอ้างอิงและบรรณานุกรมภาษาไทยจนหมดก่อน จึงตามด้วยรายการอ้างอิงและบรรณานุกรมภาษาต่างประเทศ และหากมีผู้เขียนไม่เกิน 6 คน ให้ใส่ชื่อให้ครบทุกคน แต่หากมีมากกว่า 6 คน ให้ใส่ชื่อ 6 คน หลังจากคนที่ 6 ให้ตามด้วย “และคณะ” หรือ “et al.”		
การใช้ตัวย่อ	ม.ป.ท.	แทนคำว่า	ไม่ปรากฏสถานที่พิมพ์
	N.P.	แทนคำว่า	no Place of publicationไม่
	ม.ป.พ.	แทนคำว่า	ปรากฏสำนักพิมพ์
	n.p.	แทนคำว่า	no publisher
	(ม.ป.ป.)	แทนคำว่า	ไม่ปรากฏปีพิมพ์
	(n.d.)	แทนคำว่า	no date
	(บ.ก.)	แทนคำว่า	บรรณาธิการ
	(Ed.) หรือ (Eds.)	แทนคำว่า	EditorหรือEditors

การอ้างอิงท้ายบทความ

ตัวอย่าง 1 หนังสือ

ชื่อผู้แต่ง. (ปีพิมพ์). ชื่อหนังสือ. พิมพ์ครั้งที่ (ถ้ามี). สถานที่พิมพ์ (เมือง): สำนักพิมพ์หรือโรงพิมพ์.

สุวิมล ว่องวานิช. (2563). *การวิจัยการออกแบบทางการศึกษา*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ตัวอย่างที่ 2 วารสาร

ชื่อผู้แต่ง. (ปีพิมพ์). ชื่อบทความ. ชื่อวารสาร, ปีที่ (ฉบับที่), หน้าแรก-หน้าสุดท้าย.

เมธิกา พ่วงแสง และวิสุตา วรรณห้วย. (2562). การพัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับการจัดการข้อมูลงานวิจัยในยุคดิจิทัลมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. *วารสารเทคโนโลยีสารมวลชน มทร.พระนคร*, 4(1), 8-17.

ตัวอย่างที่ 3 วารสารออนไลน์

ชื่อผู้แต่ง. (ปีพิมพ์). ชื่อบทความ. ชื่อวารสาร[ออนไลน์], ปีที่(ฉบับที่), ค้นเมื่อ วัน เดือน ปี, จาก: URL.

เมธิกา พ่วงแสง และหญิง มัทนัง. (2563). แนวทางการส่งเสริมการตลาดสำหรับกลุ่มวิสาหกิจชุมชนสตรีบ้านบึงตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านคา จังหวัดราชบุรี. *วารสารปัญญาภิวัฒน์[ออนไลน์]*, 12(2), ค้นเมื่อ 27 ตุลาคม 2563, จาก: <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/pimjournal/index>.

ตัวอย่างที่ 4 หนังสือพิมพ์

ชื่อผู้แต่ง. (ปีที่พิมพ์, วัน เดือน). ชื่อบทความ. ชื่อหนังสือพิมพ์. หมายเลขหน้า.

ดวงพร อุดมทิพย์. (2563, 27 ตุลาคม). ปฏิบัติการดีอีเอส. *ไทยรัฐ*, น.6

ตัวอย่างที่ 5 หนังสือพิมพ์ออนไลน์

ชื่อผู้แต่ง. (ปีที่พิมพ์). ชื่อบทความ. ชื่อหนังสือพิมพ์[ออนไลน์], ค้นเมื่อ วัน เดือน ปี, จาก: URL.

โคทม อารียา. (2563). ช่วยกันหาทางออกจากวิกฤติ. *มติชน[ออนไลน์]*, ค้นเมื่อ 27 ตุลาคม 2563, จาก: <https://www.matichon.co.th>

ตัวอย่างที่ 6 เว็บไซต์

ชื่อผู้แต่ง. (ปีพิมพ์). ชื่อเรื่อง. [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ วัน เดือน ปี, จาก: URL.

สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ. (2563). *กินดีเพื่อสุขภาพในวัยสูงอายุ[ออนไลน์]*. ค้นเมื่อ 20 ตุลาคม 2563, จาก: <https://www.thaihealth.or.th/Content/53121-กินดีเพื่อสุขภาพ%20ในวัยสูงอายุ.html>.

ตัวอย่างที่ 7 รายงานสืบเนื่องการประชุมวิชาการ

ชื่อผู้แต่ง. (ปีพิมพ์). ชื่อบทความ. รายงานสืบเนื่องการประชุมวิชาการ (ชื่อเอกสาร), วัน เดือน ปี สถานที่ จัด, หน้าแรก-หน้าสุดท้าย.

พงศ์รัชต์วิช วิวังสุ, อรจิรา ธรรมไชยากร, แก้วตะวัน ศิริลักษณ์นันท์. (2562). รูปแบบการพัฒนาความมั่นคงในชีวิตแม่ข่ายที่องค์กรไม่พึงประสงค์. รายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการระดับชาติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ครั้งที่ 11, 24-26 กรกฎาคม 2562 ณ ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติเฉลิมพระเกียรติ 7 รอบพระชนมพรรษา, 149 – 158.

ตัวอย่างที่ 8 วิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

ชื่อผู้แต่ง. (ปีพิมพ์). ชื่อวิทยานิพนธ์. ระดับปริญญาของวิทยานิพนธ์, ชื่อมหาวิทยาลัย.

อรจิรา ธรรมไชยากร. (2563). การพัฒนารูปแบบการสร้างสรรค์งานประเพณีของผู้บริหารระดับต้นของมหาวิทยาลัย: การประยุกต์ใช้แนวคิดชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาการศึกษาบัณฑิตและประเมินผลการศึกษา คณะครุศาสตร์. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ตัวอย่างที่ 9 รายงานการวิจัย

ชื่อผู้แต่ง. (ปีพิมพ์). ชื่องานวิจัย(รายงานการวิจัย). สถานที่(เมือง), ชื่อมหาวิทยาลัย.

ทรงสิริ วิจิรานนท์, ณรงค์ โพธิ์พุกขานันท์, ธนพรธณ บุญรัตกลิน และเมธิกา พ่วงแสง. (2563). การจัดการความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นสู่ความยั่งยืน(รายงานการวิจัย). กรุงเทพฯ: คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.

หนังสือขอส่งบทความเพื่อพิจารณาการตีพิมพ์
วารสารศิลปศาสตร์ (วังนางเลิ้ง) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ชื่อเรื่อง (ภาษาไทย) :

ชื่อเรื่อง (ภาษาอังกฤษ)

ชื่อผู้เขียน (ทุกคน) : ใส่ “*” ตรงชื่อผู้เขียนหลัก

กรณีนักศึกษาให้ระบุชื่ออาจารย์ด้วย

1. ชื่อ-สกุล (ไทย)

(อังกฤษ)

E-mail Address:

2. ชื่อ-สกุล (ไทย)

(อังกฤษ)

E-mail Address:

ที่อยู่/สถานที่ทำงาน/สถาบันที่กำลังศึกษา(ผู้เขียนหลัก).....

.....

หมายเลขโทรศัพท์ (มือถือ) :

ประเภทของต้นฉบับ

☐ บทความทางวิชาการ (Academic Article)

☐ บทความวิจัย (Research Article)

☐ อื่น ๆ

คำรับรองของผู้เขียน : ผู้เขียนทุกคนขอรับรองว่า

☐ บทความที่เสนอมานี้ไม่เคยตีพิมพ์เผยแพร่มาก่อน และไม่อยู่ในระหว่างการพิจารณาของวารสารอื่น

☐ หากผู้เขียนต้องการถอนบทความไม่ว่ากรณีใด ๆ ผู้เขียนยินดีชดใช้ค่าดำเนินการพิจารณาบทความ

☐ ผู้เขียนยินดีให้กองบรรณาธิการสรรหาผู้กลั่นกรองโดยอิสระ เพื่อพิจารณาบทความนี้ และสามารถ

ตรวจแก้ไขบทความดังกล่าวได้ตามที่เห็นสมควร

ลงชื่อ.....

(.....)

วันที่.....

