



มหาวิทยาลัย
กรุงเทพธนบุรี
BTU
Bangkokthonburi University

วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

ACADEMIC JOURNAL BANGKOKTHONBURI UNIVERSITY



ภาพ ช้างเอราวัณ
โดย สิริจันท์ พงษ์บุบผา

ปีที่ 3 ฉบับที่ 2 ประจำเดือนพฤศจิกายน 2557 - เมษายน 2558 (6 เดือน)

Vol.3 No.2 November 2014 - April 2015

ISSN. 2286-6590

สร้างปัญญา พัฒนาคน ฝึกฝนคุณธรรม

BUILD INTELLECT, MAN, MORALS



วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

ACADEMIC JOURNAL BANGKOKTHONBURI UNIVERSITY

ISSN.2286-6590 ปีที่ 3 ฉบับที่ 2 ประจำเดือนพฤศจิกายน 2557 - เมษายน 2558

เจ้าของวารสาร

มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี
เลขที่ 16/10 หมู่ 2 ถนนทวีวัฒนา แขวงทวีวัฒนา
เขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร 10170
โทรศัพท์ (02) -8006800-5 โทรสาร (02) -8006806

วัตถุประสงค์

เพื่อเผยแพร่บทความวิจัยหรือบทความวิชาการที่เป็นองค์ความรู้ใหม่ ด้านมนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และสาขาที่เกี่ยวข้องของคณาจารย์ นักศึกษา ตลอดจนนักวิชาการอิสระ เพื่อนำไปสู่ประโยชน์ต่อบุคคล สังคม และประเทศชาติ โดยครอบคลุมสาขาวิชานิติศาสตร์ ตรียางคศาสตร์ ศิลปศาสตร์ ศิลปกรรมศาสตร์ รัฐศาสตร์ ด้านการเมือง การปกครอง รัฐประศาสนศาสตร์ บริหารธุรกิจ ด้านการตลาด การจัดการ บัญชี การเงินการธนาคาร ธุรกิจสหกรณ์ธุรกิจ ธุรกิจต่างประเทศ และการจัดการโลจิสติกส์ ศึกษาศาสตร์ ด้านเทคโนโลยีการศึกษา การบริหาร การศึกษา หลักสูตรและการสอน การศึกษาปฐมวัย และนิเทศศาสตร์ ด้านโฆษณาประชาสัมพันธ์ วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ ภาพยนตร์และศิลปะการแสดง เป็นต้น

นโยบายการพิจารณาบทความ

- * บทความทุกเรื่องในวารสารฉบับนี้ได้รับการพิจารณาประเมินคุณภาพทางวิชาการโดยผู้ทรงคุณวุฒิ (Peer Review) ตามสาขาที่เกี่ยวข้องจากภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย
- * บทความและแนวคิดใดๆ ที่พิมพ์ในวารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี เป็นความรับผิดชอบของผู้เขียน
- * บทความที่จะได้รับการตีพิมพ์จะต้องไม่เคยตีพิมพ์เผยแพร่ที่ไหนมาก่อน และไม่อยู่ระหว่างการพิจารณาของวารสารฉบับอื่น หากตรวจสอบพบว่ามี剽窃 (plagiarism) ถือเป็นความรับผิดชอบของผู้เขียนแต่เพียงผู้เดียว
- * กองบรรณาธิการวารสารไม่สงวนสิทธิ์ในการคัดลอกเพื่อการพัฒนาเชิงวิชาการ แต่ต้องได้รับการอ้างอิงอย่างถูกต้อง

คณะที่ปรึกษา

- | | |
|---|---|
| * ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บังอร เบ็ญจาธิกุล | อธิการบดี มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี |
| * ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วิทยา เบ็ญจาธิกุล | รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี |
| * ดร.ดวงฤทธิ์ เบ็ญจาธิกุล ชัยรุ่งเรือง | รองอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี |

ประธานฝ่ายจัดการวารสาร

* รองศาสตราจารย์ ดร.สถิตย์ นิยมญาติ

* รองอธิการบดีฝ่ายวิจัยและบริการวิชาการ

บรรณาธิการ

* ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐรัฐ ธนนิติกร

ผู้ช่วยบรรณาธิการ

* อาจารย์วสันต์ พรพุดพงษ์

* ดร.เสาวนีย์ สมันต์ตรีพร

กองบรรณาธิการ

ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกสถาบัน

* ศาสตราจารย์ ดร.ปราโมทย์ ประสาทกุล

มหาวิทยาลัยมหิดล

* ศาสตราจารย์ ดร.ปทีป เมธาคุณวุฒิ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

* ศาสตราจารย์ สำเริง เมฆเกรียงไกร

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

* ศาสตราจารย์ ดร.สมบุญ สุธาสารัญญ

ราชบัณฑิต

* รองศาสตราจารย์ ดร.สุรเสกข์ พงษ์หาญยุทธ

ข้าราชการบำนาญ

* Professor Emeritus Dr.Terry E. Miller

Kent State University

ผู้ทรงคุณวุฒิภายในสถาบัน

* ศาสตราจารย์ ดร.ชัยยงค์ พรหมวงศ์

* ศาสตราจารย์ ดร.ทวีป ศิริวิเศษ

* ศาสตราจารย์ ดร.เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ

* รองศาสตราจารย์ ดร.ปัญญา รุ่งเรือง

ฝ่ายกฎหมาย

* ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เส่งยม บุษบาบาน

* อาจารย์วาทีน หนูเกื้อ

ฝ่ายออกแบบวารสารและพิสูจน์อักษร

* ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนม วรรณศิริ

* อาจารย์วิรสรา ธีรธัญปิยสุกร

* อาจารย์สุธีรา ชาติรินรานนท์

* อาจารย์ชูชาติ ชายทวีป

* อาจารย์ทวีศักดิ์ ครองสุข

ฝ่ายออกแบบปกและตีพิมพ์

* ว่าที่ร้อยตรี ดร.อนันต์ โพธิกุล

* อาจารย์พลสิทธิ์ เสวันนา

พิมพ์ที่ : โรงพิมพ์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

เลขที่ 16/10 หมู่ 2 ถนนทวีวัฒนา แขวงทวีวัฒนา เขตทวีวัฒนา

กรุงเทพมหานคร 10170 โทรศัพท์ (02) 8006800 - 5 โทรสาร (02) 8006806

พิมพ์เมื่อ : พฤศจิกายน 2557

จำนวน : 1,000 เล่ม

- * บทความทุกเรื่องในวารสารฉบับนี้ได้รับการตรวจทางวิชาการโดยผู้ทรงคุณวุฒิ (Peer Reviewers) จากภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย
- * บทความและแนวคิดใดๆ ที่พิมพ์ในวารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี เป็นความรับผิดชอบของผู้เขียน
- * กองบรรณาธิการวารสารไม่สงวนสิทธิ์ในการคัดลอก เพื่อการพัฒนาเชิงวิชาการ แต่ต้องได้รับการอ้างอิงอย่างถูกต้อง

ผู้ทรงคุณวุฒิอ่านบทความฉบับนี้

1. รองศาสตราจารย์ ดร.ทิพย์เกสร บุญอำไพ
2. รองศาสตราจารย์ ดร.ชุมศักดิ์ อินทร์รักษา
3. รองศาสตราจารย์ ธโสธร ตู๋ทองคำ
4. รองศาสตราจารย์ ดร.วัชรินทร์ ชาญศิลป์
5. รองศาสตราจารย์ ดร.วัลลภ รัฐรัตนานนท์
6. รองศาสตราจารย์ ดร.สมจิตร ล้วนจำเริญ
7. รองศาสตราจารย์ ขนบพันธุ์ เอี่ยมโสภาส
8. รองศาสตราจารย์ ประเทือง ธนียผล
9. รองศาสตราจารย์ ดร.มัลลิกา พินิจจันทร์
10. รองศาสตราจารย์ ดร.ธนสุวิทย์ ทับทิมรักษา
11. รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย รัตนโกมุท
12. รองศาสตราจารย์ ดร.พีรพงศ์ ทิพนาค
13. รองศาสตราจารย์ ดร.มานพ วิสุทธิแพทย์
14. รองศาสตราจารย์ ดร.ปัญญา รุ่งเรือง
15. รองศาสตราจารย์ ดร.นิคม ทาแดง
16. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อนุวัติ ศรีแก้ว
17. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กมลพร กัลยาณมิตร
18. ดร.นรพล จินันท์เดช

บทบรรณาธิการ

วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี ปีที่ 3 ฉบับที่ 2 นี้ เป็นวารสารฉบับที่ กองบรรณาธิการและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่าน ได้ดำเนินการตามมาตรฐานของวารสารวิชาการ อย่างสมบูรณ์ตั้งแต่การคัดเลือกบทความวิชาการและบทความวิจัยให้เป็นตามวัตถุประสงค์ ของวารสารที่ต้องการเผยแพร่องค์ความรู้ทางด้านสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ รวมทั้ง การพิจารณาคัดเลือกผู้ทรงคุณวุฒิที่มีคุณวุฒิ ความรู้ความสามารถตรงเนื้อหาและสาขาวิชาของ บทความ เพื่อการอ่าน พิจารณา ให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อบทความวิชาการหรือบทความ วิจัยที่จะเผยแพร่ในวารสารฉบับนี้ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วารสารวิชาการฉบับนี้มีบทความวิชาการจำนวน 4 เรื่อง บทความวิจัยจำนวน 8 เรื่อง รวมทั้งสิ้น 12 เรื่อง ทุกเรื่องผ่านการประเมินจากกองบรรณาธิการและผู้ทรงคุณวุฒิ กองบรรณาธิการ จึงใคร่ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิที่พิจารณาบทความทุกท่านรวมทั้งผู้ทรงคุณวุฒิในกองบรรณาธิการ ที่มีส่วนร่วมในการดำเนินการให้วารสารฉบับนี้เสร็จสิ้นสมบูรณ์ และสุดท้ายต้องขอขอบพระคุณ อาจารย์ ศิโรจน์ พวงบุปผา อาจารย์ประจำคณะศิลปกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี ที่ได้มอบภาพช้างเอราวัณและภาพอาณาจักรหิมพาน ซึ่งเป็นงานจิตรกรรมลายทองร่วมสมัย เพื่อ จัดพิมพ์รูปเล่มวารสารฉบับนี้ได้อย่างสวยงาม กองบรรณาธิการหวังเป็นอย่างยิ่งว่าวารสารวิชาการ ฉบับนี้ มีเนื้อหาและคุณค่าทางวิชาการต่อผู้อ่านและผู้สนใจทุกท่าน

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐรัฐ ธนธิตกร
บรรณาธิการ

สารบัญ

บทความวิชาการ

หน้า

- การฝึกอบรมและพัฒนาในภาครัฐและภาคเอกชน
Training and the Development in the Public and Private Sectors
รองศาสตราจารย์ ดร.สวงศ์ เสวตวัฒนา..... 1
- การศึกษาหลักจริยศาสตร์ของขงจื้อ
A Study of the Ethical Principles of Confucianism
กรศิริ คตภูธร, ชูจิต ชายทวีป..... 12
- คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบการทางด้านการท่องเที่ยว
The Desired Characteristics of Tourism Entrepreneurs
ดร.เจน จันทรสุกาเสน..... 25
- M-LEARNING
รองศาสตราจารย์ ดร.สาโรช ไศภักซ์..... 32

บทความวิจัย

- ปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสถานศึกษาตามความคิดเห็นของผู้บริหาร
และครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสิงห์บุรี
The Problems of Information Technology Usage according to the Opinions
of Administrators and Teachers in School under Singburi Primary Educational
Service Area Office
หฤทัย อรุณศิริ..... 42
- บทบาทสถาบันทางสังคมในการให้ความรู้ทางการเมืองการปกครองแก่นักเรียน
ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก
Social Institutions' Roles in Imparting Knowledge on Politics and
Administration to High School Students: A Case Students of Wang-Thong
District, Phitsanulok Province
รุจิรวีร์ณ์ ลำตาล..... 52
- มาตรการทางกฎหมายในการควบคุมผู้ขับขีรถแท็กซี่
Legal Measures to Control Taxi Drivers
ภุมรินทร์ บุญล้อม..... 62

● กระบวนการในการจัดทำหนังสือสัญญาระหว่างประเทศ ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 มาตรา 190 วรรค 5 : ศึกษาวิเคราะห์ร่างพระราชบัญญัติว่าด้วยกระบวนการในการจัดทำหนังสือสัญญาระหว่างประเทศ	หน้า
The Process of Preparation for International Contract According to the Constitution of the Kingdom of Thailand, B.E. 2550 Section 190 paragraph 5 : Study of the Bill of the Process of Preparation for International Contract	
กรณ์ ทองธานี.....	67
● ทักษะการเล่นไวโอลิน และ เจตคติต่อการเรียนไวโอลิน ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนสารสาสน์วิเทศธนบุรี ที่เรียนรู้โดยวิธีการสอนแบบบทบาทสมมติ และ วิธีการสอนแบบสาธิต	
Violin Skills and Attitude of Learning Violin to 4 TH Grade Student, Sarasas Witaed Thonburi School Learned by Role - Playing and Demonstration Methods.	
ภัทริศ ทรัพย์สุนทร.....	75
● แนวทางการสร้างความไว้วางใจของลูกค้าในธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทย	
Customer's Trust Creation Approach on Insurance Businesses in Thailand.	
ณัฐฐาภรณ์ ศรีเพชร.....	86
● ปัจจัยเกื้อหนุนกลยุทธ์การสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันธุรกิจการสร้างสายเคเบิลใต้ดิน ในประเทศไทย	
Support Factors on Competitive Advantage Strategy of Underground Cable Business in Thailand	
กฤตวรรณ พริ้งสกุล.....	97
● ความสำเร็จของธุรกิจร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในเขตกรุงเทพมหานคร	
Local Convenience Stores Success in Bangkok Metropolis	
กฤษณ์ ทัพจุฬา.....	108
● รายละเอียดผู้ลงบทความ.....	
● แนวทางการเตรียมต้นฉบับและการส่งต้นฉบับวารสารวิชาการมหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี.....	

การฝึกอบรมและพัฒนาในภาครัฐและภาคเอกชน

Training and the Development in the Public and Private Sectors

รองศาสตราจารย์ ดร.สงวน ศรีสวัสดิ์วัฒนา*

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของบทความนี้ เพื่อให้ความรู้ที่ทันสมัยเกี่ยวกับการฝึกอบรม และพัฒนาในภาครัฐและภาคเอกชน เนื่องจากมีข้อจำกัดบางอย่าง ผู้เขียนจึงได้เน้นเฉพาะบางประเด็นของการฝึกอบรมและพัฒนาที่มีประโยชน์อย่างมากเท่านั้น กล่าวคือบทความนี้จะเน้นในเรื่องต่อไปนี้ หลักของการเรียนรู้ ลักษณะของผู้ให้การฝึกอบรมที่ดี ปัจจัยที่เอื้อให้การฝึกอบรมประสบความสำเร็จ และวิธีการให้การฝึกอบรมกับการพัฒนา

ผู้เขียนหวังอย่างมากว่าผู้อ่านจะสามารถนำความรู้จากเรื่องนี้ไปใช้ปฏิบัติให้เกิดประโยชน์ อย่างไรก็ตามเมื่อนำไปใช้ควรจะต้องคำนึงถึงวัฒนธรรมไทยประกอบด้วย เพราะเนื้อหาทั้งหมดในบทความนี้เป็นข้อเขียนจากนักวิชาการในโลกตะวันตก

คำสำคัญ : การฝึกอบรม การพัฒนา หลักการเรียนรู้ ผู้ให้การฝึกอบรมที่ดี วิธีการให้การฝึกอบรมและพัฒนา

Abstract

This paper is designed to provide the readers with the up-to-date subject germane to the training and development in the public sector and the private sector. Because of some restraints, the writer will focus only on some aspects of the training and development deemed highly useful. That is to say, the paper will cover the following aspects: principles of learning, characteristics of good trainers, factors conducive to successful training, and training and development methods. The writer has high hope that the readers are in a position to put the knowledge from article into practice; however, while making use of the knowledge on the training and development, the readers should take the Thai culture into account due to the fact that all the subject matter in the article is based on the writings of the authors in the Western world.

Keywords : training ; development ; principles of learning ; good trainer ; training and development method

หลักการเรียนรู้

ในการที่จะเป็นผู้ให้การฝึกอบรมที่ดีนั้น ผู้ให้การฝึกอบรม (trainers) ควรจะมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการเรียนรู้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งหลักการเรียนที่เป็นพื้นฐานสำคัญ ซึ่งมีดังต่อไปนี้ (Goetsch and Davis. 2006 : 391-392)

1. บุคคลจะเรียนได้ดีที่สุดก็ต่อเมื่อเขามีความพร้อมที่จะเรียน

เราไม่สามารถจะบังคับให้พนักงานเรียนอะไรก็ได้ เราสามารถทำได้แค่ทำให้เขาต้องการจะเรียน ดังนั้นผู้ให้การฝึกอบรมต้องใช้เวลาส่วนหนึ่งเพื่อกระตุ้น (motivate) ให้เขาต้องการจะเรียน ก่อนที่เริ่มการสอน ผู้ให้การฝึกอบรมจำเป็นต้องอธิบายให้เขาเข้าใจอย่างชัดเจนว่า ทำไมเขามีความจำเป็นต้องเรียน และองค์การหรือบริษัทรวมทั้งตัวผู้รับการฝึกอบรมเองจะได้รับผลประโยชน์ร่วมกันอย่างไร

2. บุคคลจะเรียนได้ง่ายขึ้นมาก ถ้าหากว่าสิ่งที่เขากำลังเรียนมีความเกี่ยวข้องกับสิ่งที่เขามีความรู้เป็นพื้นฐานอยู่ก่อนแล้ว

เพราะฉะนั้นผู้ให้การฝึกอบรมจะต้องสร้างสิ่งที่เรียนรู้ในวันนี้ลงบนสิ่งที่เขาได้เรียนรู้ในอดีต และสิ่งที่เขาจะสอนหรือให้การฝึกอบรมในวันพรุ่งนี้ควรจะเกี่ยวโยงกับสิ่งที่เขาได้เรียนมาแล้ว เมื่อวานนี้ ควรจะเริ่มต้นกิจกรรมการเรียนรู้ใหม่ๆ โดยการทบทวนสิ่งที่ได้เรียนมาเสียก่อน กล่าวสรุปในการใช้หลักการเรียนรู้ในข้อนี้ ผู้ให้การฝึกอบรมจะต้องใช้หลักการของ “กฎแห่งความสัมพันธ์” (Law of association) นั่นเอง

3. บุคคลจะเรียนได้ดีที่สุดในลักษณะที่เป็นไปทีละขั้น

ในการให้การฝึกอบรม ผู้ให้การฝึกอบรมไม่ควรจะใช้วิธีการกระโดดข้ามขั้น แต่ควรดำเนินการเป็นขั้นเป็นตอน สิ่งที่ใช้สอนควรจะจัดเป็นลำดับขั้นตอนอย่างมีเหตุผล โดยเริ่มจากสิ่งที่ป็นรูปธรรม (concrete) ไปสู่สิ่งที่ป็นนามธรรม (abstract) จากสิ่งที่เรียนรู้ได้ง่ายๆ ไป ไปสู่สิ่งที่สลับซับซ้อนและจากสิ่งที่รู้แล้วไปสู่สิ่งที่ยังไม่รู้เหล่านี้นี้ เป็นต้น

4. บุคคลเรียนรู้โดยการปฏิบัติ (Learning by doing)

ผู้ให้การฝึกอบรมที่ไม่มีประสบการณ์มักจะสับสนระหว่างการบรรยายกับการสอน การบรรยายก็คือ การสาธิต (demonstrating) ก็ดี อาจจะเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการสอน (teaching process) แต่ไม่ใช่ทั้งหมด “กระบวนการสอน” นั้น จะคลุมรวมเอาเรื่องการให้ผู้เรียนหรือผู้รับการฝึกอบรมได้ปฏิบัติจริงด้วย เช่น การสอนวิธีว่ายน้ำก็ดี การสอนวิธีขี่จักรยานก็ดี หาได้ผลไม่ถ้าไม่ให้ผู้เรียนลงมือว่ายน้ำจริงๆ และขี่จักรยานจริงๆ ด้วย

5. บุคคลยังได้ใช้สิ่งที่เรียนไปบ่อยมากเท่าใด เขาจะจดจำและเข้าใจมันมากขึ้นเท่านั้น

คนเรามักจะลืมสิ่งที่ไม่ได้ใช้ การที่ผู้สูงอายุจำเหตุการณ์ในอดีตที่ยาวนาน (remote events) ได้ดีกว่าเหตุการณ์ที่เพิ่งเกิดขึ้น (recent events) ส่วนหนึ่งเป็นเพราะผู้สูงอายุได้เล่าเหตุการณ์ต่างๆ ในอดีตให้ลูกหลานหรือผู้คนทั่วไปฟังบ่อยๆ เป็นเวลายาวนาน จึงไม่มีการลืม ด้วยเหตุนี้เอง ผู้ให้การฝึกอบรมจะต้องให้ผู้รับการอบรมได้มีโอกาสได้ใช้และทำซ้ำบ่อยๆ ถ้าเป็นไปได้การทำซ้ำในสถานการณ์ต่างๆ ที่ต่างกันจะได้ผลมากกว่า

การทำซ้ำในสถานการณ์เดิมๆ ที่เหมือนกัน อันนี้มีลักษณะเหมือนการเรียนรู้คำศัพท์ภาษาอังกฤษ ควรจะให้ผู้เรียนได้เห็นคำศัพท์นั้นในประโยคต่างๆ จะดีกว่าการเห็นอยู่ในประโยคเดิมเพียงประโยคเดียว

6. ความสำเร็จในการเรียนรู้จะกระตุ้นให้มีการเรียนรู้เพิ่มเติมมากขึ้น

ความสำเร็จในการเรียนรู้ ทำให้ผู้เรียนเกิดความรู้สึกที่เรียกว่า “a sense of success” ความรู้สึกนี้ จะทำให้ผู้เรียนมีกำลังใจที่จะเรียนเพิ่มเติมต่อไปเรื่อยๆ ความรู้จึงเพิ่มขึ้นในบางประเทศ เช่น ประเทศญี่ปุ่น ในวัยเด็กครูผู้สอนจะสร้าง a sense of success ให้เกิดขึ้นกับเด็กทุกคนเมื่อเด็กมีความรู้สึกเช่นนี้ติดอยู่กับตัว จะทำให้เขาเป็นคนอยากรู้อยากเรียน (inquiring mind) ต่อไปเรื่อยๆ ตลอดชีวิตทีเดียว ในมุขกลับกัน ถ้านักเรียนไม่ประสบความสำเร็จ หรือมี “a sense of failure” ติดอยู่ อาจจะทำให้เขารู้สึกหมดหวังหมดกำลังใจและไม่อยากเรียน ซึ่งตรงกับสุภาษิตที่ว่า “if courage is gone, the all is gone.” ด้วยเหตุนี้เองผู้ให้การฝึกอบรมจะต้องทำให้ผู้รับการฝึกอบรมรู้สึกว่าคุณประสบความสำเร็จหรือได้มองเห็นความก้าวหน้าในการเรียนรู้ของตนเองอย่างต่อเนื่อง

7. บุคคลต้องการทราบผลหรือปฏิกิริยาป้อนกลับ (feedback) อย่างรวดเร็วและสม่ำเสมอ เพื่อต้องการรู้ว่าการเรียนของเขาเป็นเช่นใด

เป็นที่ทราบกันโดยทั่วไปแล้วว่า เมื่อใดที่มีการสอบหรือทดสอบผู้เรียนต้องการทราบผลเร็วๆ การทราบผลเร็วทำให้นักเรียนมีความกระตือรือร้นที่จะเรียน และปรับปรุงการเรียนของตนเองให้

ดียิ่งขึ้น ในการให้การฝึกอบรมก็เช่นกัน ผู้ให้การฝึกอบรมต้องตระหนักเรื่องนี้ไว้เสมอ การให้ปฏิกิริยาป้อนกลับอาจจะทำได้โดยเรื่องง่ายๆ เช่น เห็นด้วยกับสิ่งที่เรียน การตอบไฉไลเบาๆ การชมเชยว่า “ทำได้ดีมาก” เหล่านี้เป็นต้น ปฏิกิริยาป้อนกลับที่เป็นทางการมีอาทิเช่น เมื่อสอบเสร็จก็รีบรายงานผลการเรียนให้ผู้เรียนทราบโดยไม่ชักช้าไม่ว่าจะใช้ปฏิกิริยาป้อนกลับในรูปใด ผู้ให้การฝึกอบรมจะต้องทำอย่างรวดเร็ว และทำอย่างต่อเนื่องทีเดียว

ที่กล่าวมาแล้วเป็นเรื่องของหลักการเรียนรู้ทั่วไปโดยไม่คำนึงถึงว่า ผู้เรียนหรือผู้เข้ารับการอบรมจะอยู่ในวัยใด แต่ถ้าผู้รับการฝึกอบรมเป็นผู้ใหญ่ ผู้ให้การฝึกอบรมก็ควรจะเข้าใจหลักการเรียนรู้ของผู้ใหญ่โดยเฉพาะด้วย การวิจัยในต่างประเทศระบุว่า การฝึกอบรมจำนวนไม่น้อยครั้งต้องประสบความล้มเหลว เพราะเหตุว่าผู้ให้การอบรมจัดการเรียนการสอนในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับลักษณะการเรียนรู้ของผู้รับการฝึกอบรม (ซึ่งเป็นผู้ใหญ่) ในการฝึกอบรมนั้น ถ้าจะให้ได้ผลอย่างเต็มที่ ผู้ให้การฝึกอบรมหรือผู้จัดการฝึกอบรม จะต้องคำนึงปัจจัยต่อไปนี้ (โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นผู้ใหญ่)

1. สไตล์การเรียนรู้ของแต่ละคน (individual learning styles) คนเราแต่ละคนมีวิธีการเรียนรู้ไม่เหมือนกัน กล่าวโดยทั่วไปแล้วคนเราจะเรียนรู้ได้ดีที่สุดในลักษณะใดลักษณะหนึ่งจาก 3 ลักษณะ ต่อไปนี้

- 1.1 โดยทางสายตาหรือโดยการได้เห็น
- 1.2 โดยทางโสตประสาท หรือโดยการได้ยิน
- ได้ฟัง

1.3 โดยทางการเคลื่อนไหว หรือโดยการจับต้องสัมผัส

ผู้ที่เรียนรู้ได้ดีโดยอาศัยสายตาเหมาะกับการเรียนการสอนแบบ “ให้อ่าน” ผู้ที่เรียนรู้ได้ดีโดยการฟังเหมาะกับการเรียนการสอนโดย “การอภิปราย” หรือถกเถียงในชั้น” (class discussion) ผู้ที่เรียนรู้ได้ดีโดยการเคลื่อนไหวเหมาะสำหรับการเรียนการสอนแบบให้ทดลองทำหรือปฏิบัติจริง

ในการจัดการฝึกอบรมจึงต้องมีกิจกรรมในการเรียนการสอนให้หลากหลาย เช่น เริ่มต้นด้วยการบรรยายสั้นๆ โดยใช้ทัศนอุปกรณ์ (visuals) เข้าประกอบ แล้วลงเอยโดยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทำกรณีศึกษา (a case study) หรือลงมือทำจริงๆ พร้อมด้วยการอภิปรายผล เป็นต้น

2. ความอยากรจะเรียนรู้ (desire to learn) ในชั้นเรียนของการฝึกอบรม ผู้ให้การฝึกอบรมจะต้องตอบคำถามที่ว่า “ฉัน (ผู้เรียน) จะได้อะไรจากการเรียนบ้าง?” ให้ได้ ผู้เรียนต้องการที่จะรู้ว่า “ทำไมเขาจะต้องรู้เรื่องนั้น เรื่องนี้” เขาจะได้ประโยชน์อะไรจากการเรียนวิชานั้น วิชานี้” และ “เขาจะนำความรู้เหล่านั้นไปใช้ได้อย่างไร” ผู้ให้การฝึกอบรมจะต้องตอบคำถามเหล่านี้แก่ผู้เรียนอย่างกระจ่างชัด ทั้งนี้ทั้งนั้นเพื่อประโยชน์ในการจูงใจให้เขา “มีความอยากรจะเรียนรู้” นั่นเอง

3. การยอมรับในประสบการณ์แห่งชีวิตของผู้เรียน (recognition of life experience) ผู้ใหญ่มีประสบการณ์ในชีวิตอันยาวนานเป็นผลทำให้เขาติดขัดกับความคิดความเชื่อบางอย่างอย่างเหนียวแน่น และเกิดมีอคติในบางเรื่องบางอย่างจนยากที่จะเปลี่ยนแปลงผู้ให้การฝึกอบรมทั้งหลายจะต้องตระหนักและระลึกถึง

ความจริงข้อนี้ให้ได้

4. การนำไปใช้ปฏิบัติจริง (practical application) ในการให้การฝึกอบรม ควรจะให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีโอกาสได้ใช้สิ่งที่เขากำลังเรียนอยู่ให้ได้ คนส่วนใหญ่จะจำประมาณร้อยละ 10 ของสิ่งที่เขาได้อ่าน จะจำร้อยละ 20 ของสิ่งที่เขาได้ยิน จะจำร้อยละ 30 ของสิ่งที่เขาได้เห็น จะจำร้อยละ 50 ของสิ่งที่ได้เห็นและได้ยินพร้อมๆ กัน จะจำได้ร้อยละ 70 ของสิ่งที่เขาได้เห็นและได้พูดในขณะเดียวกันและจะจดจำสิ่งต่างๆ ได้ถึงร้อยละ 90 ถ้าหากเขาใช้ความรู้นั้นไปใช้ปฏิบัติจริงๆ (cited in Goetsch and Davis 2001:387)

5. ปฏิกริยาย้อนกลับ (feedback) เมื่อผู้ให้การฝึกอบรมมองเห็นว่าผู้เรียนบกพร่องหรือผิดพลาดในเรื่องใด จะต้องตอบโต้หรือแจ้งให้ทราบในทันทีและตรงประเด็น เพื่อผู้เรียนจะได้แก้ไขข้อผิดพลาดได้ทันทั่วทั้งที่และเรียนรู้จากข้อผิดพลาดเหล่านั้น ยิ่งถ้าเปิดโอกาสให้ผู้เรียนซึ่งเป็นผู้ใหญ่ตอบโต้กลับโดยตนเองก็จะเป็นการดียิ่ง เช่นถามเขาว่า “ท่านคิดว่าการปฏิบัติงานของท่านเป็นอย่างไรในวันนี้?” “ท่านคิดว่าคราวหน้าท่านจะปฏิบัติงานของท่านในลักษณะที่ผิดแผกแตกต่างจากวันก่อนอย่างไร?” ฯลฯ แล้วให้เขาตอบคำถามโดยตัวเขาเอง

คุณลักษณะของผู้ให้การฝึกอบรมที่ดี

ผู้ให้การฝึกอบรมที่ดี (good trainers) ควรจะต้องมีคุณลักษณะต่อไปนี้ (Jerris, 1999:333)

1. มีความอยากที่จะสอนในการฝึกอบรมถ้าจะให้ประสบความสำเร็จผู้เรียนจะต้อง “มีความอยากที่จะเรียน” ในขณะเดียวกันผู้ให้การ

ฝึกอบรมก็จะต้องมี “ความอยากที่จะสอน” ผู้ให้การฝึกอบรมจะต้องรู้สึกสนุกสนานกับการได้ช่วยเหลือให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้มีความเรียนรู้และได้รับสิ่งใหม่ๆ จากผู้ให้การฝึกอบรม ผู้ที่มีความรักในการสอนและประสบความสำเร็จในการสอนมาแล้วในอดีตมีแนวโน้มจะประสบความสำเร็จอีกในอนาคต

2. มีความกระตือรือร้นในสาขาวิชาที่ตนรับผิดชอบ กล่าวโดยทั่วไปแล้ว ผู้ให้การฝึกอบรมไม่จำเป็นต้องมีความเชี่ยวชาญหรือรู้รายละเอียดในทุกขั้นตอนของการปฏิบัติงานต่างๆ เสมอไปเขาก็สามารถจะสอนได้แต่มีเงื่อนไขว่าเขาจะต้องมีเครื่องมือที่ช่วยในการฝึกอบรมเป็นอย่างดี เพราะเครื่องมือจะช่วยชี้แจงให้ผู้เรียนเห็นได้อย่างชัดเจนว่ารายละเอียดปลีกย่อยของการปฏิบัติงานมีลักษณะเป็นเช่นใด ผู้ให้การฝึกอบรมต้องพยายามสาธิตให้ผู้เรียนเข้าใจวิธีการหรือหลักการต่างๆ ไปของการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งชี้แจงให้เหตุผลว่าทำไมผู้เรียนจะต้องทำเป็นทำเก่ง ที่สำคัญยิ่งไปกว่านั้นก็คือ ผู้ให้การอบรมจะต้องมีความกระตือรือร้นอย่างเต็มที่ ทั้งนี้ก็เพื่อจะให้ความกระตือรือร้นนี้ถูกถ่ายโยงไปยังผู้เข้ารับการฝึกอบรมด้วย

3. สามารถสื่อและเข้าใจเนื้อหาที่สอน อันนี้หมายถึงว่า ผู้ให้การฝึกอบรมจะต้องรู้จักเสนอเนื้อหาในระดับความเร็วที่เหมาะสม และมีการจัดเรียงเนื้อหาให้เป็นระบบตลอดจนพยายามหลีกเลี่ยงการให้ศัพท์แสงต่างๆ ที่ชวนให้สับสน ผู้ให้การฝึกอบรมที่สอนอย่างเร่งรีบเกินไปก็ตีทำตนเหมือนกับว่าเป็นผู้รู้เรื่องดีทุกอย่างก็ดี และสอนแบบรวบรัดหรือลัดขั้นตอนมากเกินไปก็ดี ไม่ถือว่าเป็นผู้ให้การฝึกอบรมที่ดีแต่อย่างใด

4. มีความรู้สึกร่วมกับผู้รับการฝึกอบรมและสามารถทำให้ผู้รับการฝึกอบรมให้การเคารพในความรู้ความสามารถของตนได้ ผู้ให้การฝึกอบรมจะต้องทำตนให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมรู้สึกว่า ผู้ให้การฝึกอบรมอยากจะช่วยเหลือเขา อยากให้เขามีความเจริญก้าวหน้า และเมื่อเขาทำอะไรผิดพลาดก็ได้รับการให้อภัยโดยไม่ปรักปรำให้เขาเสียหาย ฯลฯ การมีความอดทน มีอารมณ์ขัน มีการเตรียมการสอนที่ดี และมีความรู้ความสามารถสูงเป็นสิ่งที่ผู้ให้การฝึกอบรมจะขาดไม่ได้เลย และสิ่งเหล่านี้เองจะเป็นตัวช่วยให้ผู้ให้การฝึกอบรมได้รับความเคารพจากผู้เรียนตลอดจนทำให้การเรียนการสอนดำเนินไปได้ด้วยดี

5. มีทักษะในการจัดการะงาน และจัดเวลาให้ถูกต้องเหมาะสม ผู้ให้การฝึกอบรมที่ดีจะต้องเข้าใจว่าการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้ครั้งละอย่างเท่านั้นเอง ผู้ให้การฝึกอบรมจึงไม่จำเป็นต้องเร่งรีบในการเรียนการสอนและผู้ให้การฝึกอบรมจะต้องปรับภาระงาน (workload) ของตนเสียใหม่เพื่อให้มีเวลาพอที่จะทำการฝึกอบรมเป็นไปด้วยดีโดยไม่ต้องเร่งรีบหรือรวบรัดแต่ประการใด

การใช้เรื่องตลกขบขันในการให้การฝึกอบรม

การใช้เรื่องตลกขบขันระหว่างกรให้การฝึกอบรม ถ้าใช้ให้ถูกต้องเหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์จะก่อให้เกิดประโยชน์อย่างมาก Земเค (Zemke, 1991:27) ได้สรุปว่า การใช้เรื่องตลกขบขันในการให้การฝึกอบรมจะก่อให้เกิดประโยชน์ ดังต่อไปนี้

1. ทำให้เนื้อหาสาระที่ผู้ให้การฝึกอบรมถ่ายทอดลงไปนั้นถูกจดจำมากขึ้น
2. ทำให้ความรู้สึกร่วมกันเป็นมิตรไมตรีระหว่างผู้ให้การฝึกอบรมและผู้รับการฝึกอบรมดีขึ้น
3. ทำให้แรงจูงใจในการเรียนของผู้รับการฝึกอบรมสูงขึ้น
4. ทำให้ผู้รับการฝึกอบรมหรือผู้เรียนมีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมหรือการเรียนมากขึ้น
5. คะแนนของการทดสอบของผู้รับการฝึกอบรมจะสูงขึ้น
6. ทำให้การอภิปรายถกเถียงในชั้นเรียนมีชีวิตชีวาและไม่น่าเบื่อ
7. ทำให้ผู้รับการฝึกอบรมมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์มากขึ้น
8. ทำให้ความคิดของผู้รับการฝึกอบรมมีความหลากหลายและเป็นอิสระอย่างมาก
9. ความเครียดและความวิตกกังวลของผู้รับการฝึกอบรมจะมีน้อยลง
10. ความเหนื่อยหน่าย หรือความน่าเบื่อที่มีต่อการฝึกอบรมจะลดน้อยถอยลง

ปัจจัยที่ทำให้การฝึกอบรมประสบความสำเร็จ

กล่าวโดยทั่วไปแล้ว ปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้โปรแกรมการฝึกอบรม (training program) ประสบความสำเร็จมีอยู่ 3-4 ประการ คือ Cascio (1993:95-104)

1. คณะผู้บริหารในระดับสูงสุดขององค์กร หรือบริษัท มีความผูกพันต่อการพัฒนาบุคคลหรือพนักงานอย่างต่อเนื่อง และยอมรับว่า

“การฝึกอบรม” เป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมขององค์กร

2. การฝึกอบรมมีความเกี่ยวพันโดยตรงกับวัตถุประสงค์และกลยุทธ์ทางธุรกิจของบริษัทหรือองค์กร

3. โปรแกรมการฝึกอบรมมีลักษณะครอบคลุมอย่างกว้างขวาง มีลักษณะเป็นระบบ มีความต่อเนื่องและดำเนินการอยู่เรื่อยๆ และ

4. บริษัทหรือองค์กรมีความมุ่งมั่นและความผูกพันอย่างเหนียวแน่นต่อการลงทุนในเรื่องเวลาและเรื่องงบประมาณที่จำเป็นต่อการฝึกอบรม

วิธีการให้การฝึกอบรมและการพัฒนา

เมื่อบุคคลทำงานในสวน จำเป็นต้องอาศัยเครื่องมือเครื่องมือบางอย่างเข้าช่วยในการปฏิบัติงาน ตรงกันข้ามนี้สามารถใช้ได้เช่นกัน เมื่อเราพิจารณาเรื่องวิธีการต่างๆ ในการให้การฝึกอบรมและการพัฒนา ในบางกรณีเป็นไปได้ไม่เลย ในทางปฏิบัติที่บุคคลจะเรียนรู้พร้อมๆ กับการปฏิบัติงานขณะเดียวกัน ถึงแม้ว่าการให้การฝึกอบรมและการพัฒนาเกิดขึ้นในสถานที่ทำงานมากขึ้น แต่โปรแกรมการฝึกอบรมและพัฒนาส่วนมากจะเกิดขึ้นในสถานที่อื่นที่ห่างไกลจากสถานที่ทำงาน ไม่ว่าจะเป็นการฝึกอบรมและการพัฒนาที่เกิดขึ้นในสถานที่ทำงานหรือนอกสถานที่ทำงานก็ตาม องค์กรหรือบริษัทธุรกิจต่างๆ จะใช้วิธีการต่างๆ มากมายหลากหลายเพื่อให้ความรู้และทักษะแก่พนักงานหรือบุคลากรขององค์กรมันดี (Mondy, 2010 : 203-205) ได้ระบุถึงวิธีการให้การฝึกอบรมและการพัฒนาไว้มากมายหลายวิธี โดยเฉพาะอย่างยิ่งวิธีที่บริษัทธุรกิจใช้ อย่างไรก็ตาม

ที่ดีผู้เขียนเชื่อว่าวิธีเหล่านี้ส่วนใหญ่สามารถ
จะนำไปประยุกต์ใช้กับการให้การฝึกอบรมและ
พัฒนาบุคลากร หรือพนักงานของรัฐได้เช่นกัน

1. การให้การฝึกอบรมและพัฒนาที่ อาศัยผู้สอน

ข้อดีของการให้การฝึกอบรมและพัฒนา
โดยวิธีนี้ก็คือ ผู้สอนสามารถให้ข้อมูลต่างๆ ได้
มากมายในช่วงระยะเวลาค่อนข้างสั้น ประสิทธิภาพ
ของวิธีนี้จะอยู่ในระดับสูง เมื่อกลุ่มมีขนาดเล็ก
ที่เอื้ออำนวยให้การอภิปรายถกเถียงเกิดขึ้นได้
สะดวกและเมื่อผู้สอนสามารถเข้าใจถึงความรู้สึก
นึกคิดหรือจินตนาการของผู้เรียนได้ และเมื่อ
ผู้สอนสามารถใช้สื่อการสอนต่างๆ ได้อย่าง
เหมาะสม นอกจากนี้ลักษณะอภิสิทธิ์ (charisma)
หรือบุคลิกภาพที่ดีของผู้สอนก็สามารถ
จะสร้างความตื่นเต้นหรือความต้องการที่จะเรียนรู้
ได้อีกด้วย

ตามธรรมเนียมปฏิบัติที่เป็นมา ผู้สอนจะยืน
บรรยายอยู่ต่อหน้าผู้รับการฝึกอบรมแต่ในปัจจุบันนี้
ผู้สอนสามารถบรรยายในลักษณะเสมือนจริง
(virtually) ได้ ถึงกระนั้นก็ตามก็ยังควบคุม
ชั้นเรียนอยู่ แต่ผู้สอนไม่ได้ยืนอยู่ต่อหน้าชั้นเรียน
แต่อย่างใด ผู้เรียนยังคงสามารถทำทุกสิ่งทุกอย่าง
เหมือนที่เขาเคยทำในชั้นเรียนแบบเก่าได้ เช่น
สามารถใช้กระดานดำและดูเนื้อหาจากวิดีโอ
เป็นต้น นอกจากนี้นักศึกษาไม่จำเป็นต้องรอพบ
ผู้สอนตามเวลาที่ผู้สอนระบุไว้ที่สำนักงานของเขา
อีกต่อไป เพราะผู้เรียนสามารถจะสื่อสารกับผู้สอน
ทางอีเมล (e-mail) ได้ตลอดเวลาอยู่แล้ว

2. กรณีศึกษา

การให้การฝึกอบรมและพัฒนาโดยวิธีนี้
ผู้รับการฝึกอบรมจะต้องทำการศึกษาสารสนเทศ

หรือข้อมูลที่อยู่ในกรณี (case) โดยละเอียด แล้ว
ก็ทำการตัดสินใจโดยอิงข้อมูลเหล่านั้น เช่น ในกรณี
ที่มีข้อมูลเกี่ยวกับการทำผิดจริยธรรมในรูปแบบ
ต่างๆ เป็นต้นว่า เรื่องการใช้ทรัพย์สินของราชการ
ที่ผิด การทำบัญชีเป็นเท็จ การใช้เวลาของราชการ
ไปทำงานข้างนอก การรับสินบน การมีผลประโยชน์
ทับซ้อน (conflict of interest) ฯลฯ เป็นหน้าที่ของ
ผู้รับการฝึกอบรมที่จะต้องศึกษาข้อมูลในเรื่อง
เหล่านี้อย่างละเอียด และทำการตัดสินใจว่าตัวเอง
จะอย่างไรถ้าอยู่ในฐานะเป็นผู้บังคับบัญชาของ
ผู้ที่ทำผิดทางจริยธรรม

เป็นที่สังเกตว่ากรณีศึกษา (case study)
คนส่วนมากมักจะเข้าใจผิดว่าเป็นสถานการณ์
(situation) เกี่ยวกับ “บุคคลเดียว” ที่จริงแล้วกรณี
(case) นั้น อาจจะเป็น “หนึ่งหมู่บ้าน” “หนึ่งตำบล”
“หนึ่งอำเภอ” “หนึ่งจังหวัด” หรือ “หนึ่งองค์กร” ก็ได้
แม้แต่ “หนึ่งสังคม” หรือ “หนึ่งประเทศ” ก็ยังถือได้
ว่าเป็น “กรณี” ได้เช่นกัน

3. การเลียนแบบพฤติกรรม

การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรโดยวิธีนี้
ก็คือ การให้พนักงานหรือบุคลากรขององค์กร
เลียนแบบหรือทำซ้ำพฤติกรรมของผู้อื่น เพื่อแสดง
ให้ผู้บริหารหรือผู้จัดการเห็นว่าในสถานการณ์
ต่างๆ พนักงานมีวิธีการจัดการอย่างไร ในกรณีของ
หัวหน้างานเองจะมีการฝึกอบรมโดยการให้
หัวหน้างานได้ทำการลอกแผนการปฏิบัติงาน
ต่างๆ ของผู้อื่นที่เป็นตัวอย่าง (model) ในงานด้าน
ต่างๆ เช่น วิธีการประเมินผลงานการปฏิบัติงาน
วิธีการแก้ไขการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องเหมาะสม
ของพนักงาน วิธีการมอบหมายงานให้พนักงาน
ทำ วิธีการทำงานให้ปลอดภัย วิธีการจัดการแก้ไข
ปัญหาเรื่องการเลือกปฏิบัติ (discrimination)

วิธีการเอาชนะผู้ที่ต่อต้านต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์การ วิธีการปฏิรูประบบนิเทศพนักงานใหม่และวิธีการเจรจาไกล่เกลี่ยความขัดแย้งภายในองค์การไม่ว่าจะเป็นความขัดแย้งระหว่างบุคคลหรือความขัดแย้งระหว่างกลุ่มก็ตาม กล่าวโดยทั่วไปแล้ว การที่ผู้บริหารระดับสูงจะให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาประพฤติปฏิบัติตนเช่นนั้น ผู้บังคับบัญชาต้องทำตนให้เป็นตัวอย่างหรือตัวแบบ (model) ที่ดีเสียก่อน การเป็นตัวแบบหรือการกระทำ (action) จะมีน้ำหนักหรือได้ผลมากกว่าการสอนด้วยวาจาอย่างมาก อย่างไรก็ตามในบริบทของการบริหารงานขององค์การ เราเน้นถึงการเลียนแบบหรือทำซ้ำๆ พฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานขององค์การเป็นหลักโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

4. การแสดงบทบาท

วิธีการฝึกอบรมและพัฒนาโดยใช้วิธีการแสดงบทบาท (role playing) เป็นวิธีการให้พนักงานหรือผู้รับการฝึกอบรมตอบสนองต่อปัญหาต่างๆ ที่เขาเผชิญในขณะที่ทำงาน โดยการแสดงบทบาทให้ดูจริงๆ แทนที่จะฟังผู้สอนพูดหรือบรรยายเกี่ยวกับวิธีการแก้ปัญหา ผู้เข้าร่วมในการรับการฝึกอบรมจะเรียนรู้โดยการทำจริง (learning by doing) การแสดงบทบาท มักจะใช้สอนในเรื่องทักษะต่างๆ ดังต่อไปนี้ เช่น การปฏิบัติที่มีระเบียบวินัยการสัมภาษณ์ การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ การสื่อสารที่มีประสิทธิผล และการวิเคราะห์สาเหตุของความเป็นผู้นำ ในเรื่องส่วนตัวบางอย่างของพนักงาน อาจจะใช้วิธีการแสดงบทบาทเข้าช่วยฝึกอบรมได้เช่นกัน เช่น การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการใช้อารมณ์และการทะเลาะโต้เถียง

ของพนักงานเป็นต้น ตามทัศนะของเวอร์เตอร์และเดวิส (Werther and Davis, 2003:294) การแสดงบทบาทเป็นการบังคับให้พนักงานสวมเอกลักษณ์ต่างๆ (identity) ตัวอย่างเช่น พนักงานชายสวมบทเป็นหัวหน้าผู้หญิง หรือพนักงานหญิงสวมบทบาทเป็นหัวหน้าชาย แล้วให้ผู้สวมบทบาทเผชิญกับสถานการณ์ต่างๆ ต่อจากนั้นก็แสดงบทบาทหรือแสดงพฤติกรรมให้ผู้ให้การฝึกอบรมดู ประสพการณ์จากการสวมบทบาทจากตัวอย่างที่กล่าวนี้ จะใช้ทำให้ผู้รับการฝึกอบรมมีความรู้ความเข้าใจ ความรู้สึกร่วม (empathy) และปัญหาของผู้อื่นมากขึ้น ตลอดจนรู้จักอดทนต่อความแตกต่างระหว่างเอกัตบุคคล (individual difference) ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเอื้อต่อการปฏิบัติงานร่วมกันของกลุ่มงานที่ประกอบด้วยบุคคลจากหลายเชื้อชาติ ศาสนา และเพศ

เป็นที่น่าสังเกตว่า ผู้แสดงบทมักจะแสดงเกินจริงและค่อนข้างผิดธรรมชาติเพราะอยู่ภายใต้บรรยากาศที่แตกต่างจากบรรยากาศที่เขาปฏิบัติงานจริง และอยู่ภายใต้การเฝ้าดูของผู้ให้การฝึกอบรมอีกด้วย

5. การฝึกอบรมในห้อง ปฏิบัติการ

การฝึกอบรมในห้องปฏิบัติการ (laboratory training) มีจุดมุ่งหมายหลักเพื่อยกระดับทักษะทางด้านการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลให้สูงขึ้น นอกจากนี้ยังมีเป้าหมายเพื่อสร้างสรรค์หรือพัฒนาพฤติกรรมที่จำเป็นต่อการทำงาน หรือความรับผิดชอบในอนาคตอีกด้วย ผู้เข้าร่วมรับการฝึกอบรมจะพยายามปรับปรุงทักษะทางด้านมนุษยสัมพันธ์ให้ดีขึ้นโดยพยายามทำความเข้าใจตนเอง และเข้าใจผู้อื่น ซึ่งทำได้โดยการแบ่งปันประสบการณ์กันและทำการตรวจสอบความรู้สึก

พฤติกรรม การรับรู้ (perceptions) และปฏิกิริยาต่างๆ ที่จะเกิดตามมาโดยปกติทั่วไป ผู้ให้การฝึกอบรมมีอาชีพจะทำหน้าที่เป็นผู้อำนวยความสะดวกเท่านั้น

6. การฝึกอบรมแบบเล่นเกมส์ทางธุรกิจ

การให้การฝึกอบรมแบบเล่นเกมส์ทางธุรกิจ (business games) เป็นวิธีการให้ผู้เข้าร่วมในการรับการฝึกอบรมได้สวมบทเป็น ประธานบ้างเป็นผู้ควบคุมดูแลบ้าง เป็นรองประธานฝ่ายตลาดบ้าง ฯลฯ ของ 2 องค์การหรือมากกว่า แล้วก็ให้ผู้สวมบทเหล่านั้นทำการแข่งขันกันในเรื่องการบริหารจัดการเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ที่ผู้ให้การฝึกอบรมจะเลือกสรรให้ทำ เช่น การตัดสินใจเกี่ยวกับการกำหนดราคาสินค้า การเพิ่มผลผลิต การจัดการเรื่องทำบัญชีรายการสินค้า ฯลฯ โดยปกติธรรมดา โปรแกรมคอมพิวเตอร์จะจัดการเกี่ยวกับการตัดสินใจต่างๆ ให้ผู้เข้าร่วมในการรับการอบรมสามารถเข้าใจและมองเห็นได้ว่าการตัดสินใจของเขาจะมีอิทธิพลต่อกลุ่มอื่นๆ อย่างไรและในมุมนกกลับกัน การตัดสินใจของกลุ่มอื่นๆ จะมีผลกระทบต่อกลุ่มของเราอย่างไร จากการเล่นเกมส์ธุรกิจแบบนี้ทำให้เราได้เรียนรู้จากบทเรียนทางธุรกิจ

7. การหมุนเวียนเปลี่ยนสลับงาน

การฝึกอบรมและการพัฒนาโดยใช้วิธีการหมุนเวียนเปลี่ยนสลับงาน เป็นวิธีการที่ให้พนักงานได้เปลี่ยนจากงานหนึ่งไปอีกงานหนึ่งเพื่อทำให้ประสบการณ์ในการทำงานของเขาครอบคลุมกว้างขวางยิ่งขึ้น งานระดับสูงมักอาศัยความรู้รอบด้าน โปรแกรมการหมุนเวียนเปลี่ยนสลับงาน (job rotation) จึงช่วยให้พนักงานได้มีความรู้มีความเข้าใจในงานที่หลากหลาย และความ

เกี่ยวข้องกับสัมพันธ์ระหว่างงานต่างๆ ดังนั้นจึงมีผลทำให้ผลผลิตของงานสูงขึ้นได้หรือมีคุณภาพดีขึ้นได้ การหมุนเวียนเปลี่ยนสลับงานยังช่วยให้พนักงานไม่รู้สึกเบื่อหน่าย (boredom) อีกด้วย เป็นที่รู้กันอยู่ทั่วไปแล้วว่ามนุษย์ทุกคนต้องการความหลากหลายและความแปลกใหม่ (need for variety and novelty) การมีโปรแกรมชนิดนี้จึงทำให้พนักงานรู้สึกมีชีวิตชีวามากขึ้น กระตุ้นให้พนักงานปฏิบัติงานดีขึ้น ช่วยลดการขาดงานให้น้อยลง ทั้งยังช่วยให้มีความยืดหยุ่นในการมอบหมายงานแก่พนักงานอีกด้วย ที่สำคัญไปกว่านั้นโปรแกรมนี้ยังป้องกันไม่ให้นักงานที่ดีมีคุณภาพสูงต้องลาออกไปอีกด้วย ในบรรดาพนักงานที่เป็นผู้บริหารก็ดี เป็นมีอาชีพก็ดี เป็นผู้เชี่ยวชาญทางด้านเทคนิคก็ดี โปรแกรมการหมุนเวียนเปลี่ยนสลับงานจะช่วยทำให้เขามีแนวทรรศนะที่กว้างมากขึ้น และทำให้มีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพของเขาในวันหน้า

8. การฝึกงานระหว่างศึกษาเล่าเรียน

โปรแกรมการฝึกงานระหว่างศึกษาเล่าเรียน (internship program) เป็นวิธีเกณฑ์บุคคลเข้าทำงานในบริษัทหรือองค์การโดยให้นักศึกษาระดับสูงได้แบ่งเวลาว่างระหว่างการเข้าเรียนในชั้นเรียน กับเวลาในการฝึกงานกับองค์การ โปรแกรมชนิดนี้ช่วยทำให้นักศึกษาสามารถบูรณาการ ทฤษฎีที่เรียนในชั้นเรียนให้เข้ากับการปฏิบัติจริงในธุรกิจได้เป็นอย่างดี การฝึกงานช่วงที่นักศึกษาเล่าเรียนอยู่นั้นเป็นโอกาสที่ดีที่ได้มีงานทำในวันหน้าเมื่อนักศึกษาเรียนจบไปแล้วมากกว่า 1 ใน 3 ของนายจ้างที่ได้รับการสำรวจโดยสมาคมมหาวิทยาลัยและนายจ้างแห่งชาติ (the National Association of Colleges and Employers) ของสหรัฐอเมริกา ระบุว่า นักศึกษาที่เคยมีประสบการณ์

ในการฝึกงานช่วงที่ศึกษาอยู่จะคงทำงานอยู่ในบริษัท (โดยไม่โยกย้ายไปอยู่ที่บริษัทอื่น) ในช่วงปีแรกในสัดส่วนที่สูงกว่าผู้ที่ไม่มีประสบการณ์ในการฝึกงานช่วงที่เป็นนักศึกษาในมหาวิทยาลัย ในอดีตนายจ้างเป็นจำนวนมากไม่มั่นใจในการใช้โปรแกรมชนิดนี้ แต่ในปัจจุบัน โปรแกรมชนิดนี้เป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับบริษัทใหญ่และบริษัทเล็กที่มีเกียรติภูมิและมีชื่อเสียงทั้งหลาย

9. การฝึกพนักงานและการช่วยสอน

การฝึกพนักงาน (apprenticeships) เป็นการเรียนรู้จากพนักงานที่มีความรู้และประสบการณ์มากกว่า ถึงแม้ว่าอาจจะเสริมด้วยการรับการฝึกอบรมในชั้นเรียนนอกเหนือไปจากแหล่งงานที่ทำด้วยก็ตาม ผู้ที่ทำงานช่างทั้งหลาย เช่น ช่างประปาและช่างไม้ มักจะได้รับการฝึกอบรมในรูปแบบของการฝึกงาน

สำหรับการช่วยสอนหรือช่วยชี้แนะ (coaching) นั้น มีลักษณะเหมือนกับการฝึกหัดงาน (apprenticeships) เพราะว่าผู้ช่วยสอน (coach) พยายามทำตนเป็นตัวแบบ (model) ให้ผู้รับการอบรมได้ลอกเลียน บริษัทธุรกิจส่วนใหญ่จะใช้วิธีการช่วยสอน (coaching) หรือช่วยฝึกฝนให้การช่วยสอนมีลักษณะเป็นทางการน้อยกว่า โปรแกรมการฝึกอบรม เพราะการเข้าเรียนในชั้นเรียนที่เป็นทางการมีน้อยกว่า และจะให้เข้าชั้นเรียนก็ต่อเมื่อมีความจำเป็นเท่านั้น แทนที่จะบังคับให้เป็นส่วนหนึ่งของโปรแกรมที่มีการวางแผนไว้อย่างเป็นระบบระเบียบแล้ว การช่วยสอนหรือช่วยฝึกฝนมักจะทำโดยหัวหน้างานหรือผู้จัดการ ไม่ใช่ทำโดยฝ่ายบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์แต่อย่างใด ในบางโอกาสผู้จัดการหรือนักวิชาการมีอาชีพอื่นๆ ช่วยทำหน้าที่เป็นผู้ให้คำแนะนำหรือ

ช่วยเหลือทั้งในด้านทักษะและด้านอาชีพก็มี

10. การฝึกอบรมขณะปฏิบัติงาน

การฝึกอบรมขณะปฏิบัติงาน (on-the-job training) เป็นวิธีการให้พนักงานได้เรียนรู้สิ่งที่เกี่ยวข้องกับงานที่ทำอยู่อย่างแท้จริง เป็นวิธีการที่ไม่เป็นทางการที่ต้องการให้พนักงานเรียนรู้งานที่เขาทำอยู่จริงโดยให้เขาได้ปฏิบัติจริง ญะแจสำคัญของ การฝึกอบรมก็คือ การถ่ายโอนความรู้จากพนักงานที่มีทักษะและประสบการณ์สูงไปสู่พนักงานใหม่ ในขณะเดียวกันก็พยายามรักษาผลผลิตของพนักงานทั้ง 2 คนเอาไว้ พนักงานมักจะมีแรงจูงใจในการที่จะเรียนรู้สูง เพราะว่ามันเป็นที่ชัดเจนแล้วว่าเขากำลังได้รับความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของเขา ในบางครั้ง บางคราว ผู้รับการฝึกอบรมอาจจะรู้สึกกดดันจากการทำงานหรือการสร้างผลผลิตจนถึงขั้นทำให้การเรียนรู้ของเขาได้รับผลกระทบในทางลบก็มี บริษัทธุรกิจควรมีความรอบคอบในการเลือกสรรผู้ที่จะทำหน้าที่ในการให้การฝึกอบรมขณะปฏิบัติงาน ผู้ให้การฝึกอบรมมักจะเป็นหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา อย่างไรก็ตามเพื่อนด้วยกันก็สามารถให้การฝึกอบรมได้เช่นกัน บางครั้งพนักงานสองคนจับคู่เป็นเพื่อนกันและให้พนักงานที่มีประสบการณ์มากกว่าสอนวิธีการทำงานให้แก่พนักงานที่มีประสบการณ์น้อยกว่า ไม่ว่าใครจะเป็นผู้ให้การฝึกอบรมก็ตามผู้นั้นจะต้องมีจริยธรรมในการทำงานที่ดี (good work ethic) ด้วยและต้องทำงานให้เป็นตัวแบบ หรือตัวอย่างที่ดีที่ถูกต้องเสมอ

กล่าวโดยสรุปแล้ว การฝึกอบรมและการพัฒนามีความจำเป็นต่อทุกองค์การของรัฐและของเอกชน ทั้งนี้เพื่อเพิ่มขีดความสามารถให้แก่

พนักงานที่ทำงานอยู่ในองค์กร เมื่อพนักงานมีขีดความสามารถสูง การปฏิบัติงานก็จะมีประสิทธิภาพสูงด้วย ในท้ายที่สุดหน่วยงานของรัฐจะเจริญก้าวหน้าและประเทศจะได้รับผลประโยชน์สูงสุด ในกรณีของหน่วยงานภาคเอกชนโดยเฉพาะอย่างยิ่งหน่วยงานธุรกิจ เจ้าของธุรกิจมีกำไรและก้าวหน้าตลอดจนทำให้พนักงานมีค่าตอบแทนสูงขึ้นด้วย เนื่องจากในโลกปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงในด้านต่างๆ เป็นไปอย่างรวดเร็วอย่างที่ไม่เคยมีมาก่อน การฝึกอบรมและพัฒนาจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งยวด ถ้าหากต้องการให้องค์กรอยู่รอด ก้าวหน้าและทันกับการเปลี่ยนแปลงของโลก

บรรณานุกรม

- Cascio, Wayne F. 1993. "Downsizing" Academy of Management Executive, Vol.7 No.1 pp. 95-104.
- Goetsch, David L. and Davis, Stanley B. 2006. Quality Management. Upper River, New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Jerris, Linda A. 1999. Human Resource Management for Hospitality. Upper Saddle River, New Jersey : Prentice Hall.
- Mondy, R. Wayne, 2010. Human Resource Management. Boston : Printice Hall
- Werther, William B. and Davis, Keith. 2003. Human Resousce and Personnel Management. Singapore : Mcgraw-Hill Companies, Inc.
- Zemke, Ron. 1991. "Humor in Training" Training (August) : 27.

การศึกษาหลักจริยศาสตร์ของขงจื้อ

A Study of the Ethical Principles of Confucianism

กรศิริ คตภูธร*, ชูชิต ชายทวีป**

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอพื้นฐานทางจริยศาสตร์ของขงจื้อซึ่งประกอบด้วย หลักการพื้นฐาน ขอบเขต ระดับ วิธีการปฏิบัติ เกณฑ์การตัดสินความดี-ความชั่ว และจุดหมายสูงสุดของขงจื้อ จากตำราที่เกี่ยวข้องกับหลักจริยศาสตร์ของขงจื้ออันถูกรวบรวมและเรียบเรียงไว้โดยเหล่านักวิชาการและท่านผู้รู้เกี่ยวกับจริยศาสตร์ของขงจื้อ

ขงจื้อได้วางหลักการพื้นฐานทางจริยศาสตร์ไว้ 5 ประการ ได้แก่ 1) หลักความเมตตา 2) หลักความชอบธรรม 3) หลักความเหมาะสม 4) หลักความรอบรู้ และ 5) หลักความเป็นผู้นำเชื่อถือ พร้อมกำหนดขอบเขตของการประพฤติปฏิบัติตามหลักจริยศาสตร์ 5 ประการ ดังนี้ 1) ความเป็นคนดี มีวิถีทาง คือ ความเมตตา กรุณา ความฉลาด ความกล้า 2) ความสุภาพถ่อมตน ต้องสุภาพต่อทุกๆ คน ไม่ว่า จะเป็น คนหนุ่ม แก่ จน รวย 3) การพึ่งตนเอง ให้พยายามช่วยตนเอง อย่าคิดพึ่งพาคนอื่น เพราะเป็นลักษณะของคนอ่อนแอไม่รู้จักโต 4) การตอบแทนความดี ให้ตอบแทนความชั่วด้วยความดี ความยุติธรรม และตอบแทนความดีด้วยความดี และ 5) ความกตัญญู ให้ลูกหลานกตัญญูต่อพ่อแม่ผู้มีพระคุณ เคารพ เลี้ยงดู เมื่อท่านสิ้นชีวิต กระทำพิธีศพให้เหมาะสม สังเวย กราบบูชาวิญญาณบรรพบุรุษโดยขงจื้อได้พยายามเสนอหลักจริยศาสตร์ที่สอดคล้องกับสังฆธรรมและจารีตประเพณีที่บรรพบุรุษได้เชื่อถือสืบต่อกันมา แบ่งเป็น 2 ระดับ ระดับปัจเจกบุคคลกับระดับสังคม ซึ่งจะต้องปฏิบัติตามจารีตประเพณีและหลักความสัมพันธ 5 ประการ อันได้แก่ 1) ผู้ปกครองกับผู้อยู่ใต้การปกครอง 2) บิดามารดากับบุตรธิดา 3) สามีกับภรรยา 4) พี่กับน้อง และ 5) เพื่อนกับเพื่อน โดยนำหลักมนุษยธรรมมาเป็นเกณฑ์ตัดสินความดีความชั่ว และปฏิบัติตนเพื่อให้ถึงซึ่งจุดหมายสูงสุดในทางจริยศาสตร์ “เพี้ยนหรือสวรรค์”

คำสำคัญ : หลักจริยศาสตร์, ขงจื้อ

Abstract

The objectives of the article were to present the ethical principles of Confucianism by emphasizing on the fundamental principles, scopes, levels, judging criteria and their ultimate goals from religious textbooks on Confucianism composed by religious experts and those who

*นักศึกษานิเทศศาสตร์ คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์

**อาจารย์ประจำคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

knew Confucianism.

Confucius specified the five fundamental, ethical principles, namely, 1) loving-kindness, 2) morality, 3) aptness, 4) intelligence, and 5) credit. And Confucius also determined the scopes of practicing the ethical principles as follows: 1) be good, which there were three ways such as loving-kindness, wisdom, and courageousness, 2) be polite to everybody not even the young, the old, and the rich, 3) to be self-reliance without depending on others for helper, 4) to compensate the bad deeds with the good deeds and the justice and the good deeds with the good deeds, and 5) be grateful, the sons should be grateful to their parents, respect them, take care of them; when they died, the sons should do the dying ritual as proper, worship them even ancestors classified as two levels; individual and social levels. They must follow the tradition and five relationship principles as follows: 1) the ruler to subject, 2) father to son, 3) husband to wife, 4) elder brother to younger brother, and 5) friend to friend. According to Confucius, humanism principles were considered as judging the criteria between the good deeds and the bad deeds. And self-restraint based on Confucius ethics was also to attain the ethic ultimate goals of Confucius-“heaven or Tien” as the highest goals or the realm of happiness.

Keywords : The ethical principles, Confucius

บทนำ

จริยศาสตร์หรือเรียกอีกอย่างว่าจริยปรัชญา (Ethics) เป็นปรัชญาสาขาหนึ่ง เป็นศาสตร์ที่ว่าด้วยการแสวงหาความดีสูงสุดของชีวิตมนุษย์ การแสวงหาเกณฑ์ในการตัดสินความประพฤติของมนุษย์ว่า อย่างไหนถูก ไม่ถูก ดี ไม่ดี ควร ไม่ควร และพิจารณาปัญหาเรื่องสถานภาพของคุณค่าทางศีลธรรม จริยศาสตร์จึงเป็นศาสตร์หรือวิชาที่สามารถทำให้คนเป็นผู้ที่มีจิตใจสูง ตั้งใจดี เอาใจใส่ต่อผู้อื่น มีความประพฤติดี เว้นสิ่งที่ควรเว้น ทำสิ่งที่ควรทำผ่านทางพฤติกรรมของมนุษย์ แนวคิดหรือหลักการทางจริยศาสตร์จึงมีความสำคัญและมีความหมายในการดำเนินชีวิตให้เป็น

ไปตามเป้าหมายโดยมีความสุข ความเจริญรุ่งเรืองเริ่มตั้งแต่ระดับตนเอง คนอื่นและสังคมส่วนรวม หลักจริยศาสตร์ของขงจื้อ มีหลักการว่ามนุษย์เคยมีความสุขสบายเจริญรุ่งเรืองมาก่อน แต่ได้รับโทษเพราะหลงลืม ไม่ปฏิบัติตามจารีตประเพณีและคุณธรรมที่ดีงามจึงทำให้มนุษย์เดือดร้อน สังคมวุ่นวาย จริยศาสตร์ขงจื้อให้ความสำคัญต่อมนุษย์มาก มนุษย์เป็นผู้บันดาลให้สิ่งต่างๆ เจริญรุ่งเรือง แต่ไม่มีอะไรสามารถบันดาลให้มนุษย์ยิ่งใหญ่ได้นอกจากตัวของมนุษย์เอง (ราชบัณฑิตยสถาน, 2543 หน้า 34) จริยศาสตร์ขงจื้อจึงเป็นไปเพื่อโลกนี้โดยมีหลักการที่ว่าทำอย่างไรคน สังคม ประเทศ และโลกจะมีความ

ผาสุกและเจริญรุ่งเรือง ขงจื้อเชื่อว่าเรื่องเหล่านี้ไม่ต้องไปค้นหาที่ไหน บรรพบุรุษทำไว้ให้แล้ว ขงจื้อจึงได้ทุ่มเทกำลังกายใจ กำลังสติปัญญาค้นคว้าเรื่องราวของคนโบราณเพื่อนำสิ่งที่ดีมีประโยชน์มาใช้เป็นหลักปฏิบัติทั้งส่วนตัวและส่วนรวม อันจะทำให้โลกประสบสันติสุขและเจริญรุ่งเรือง ดังปรารถนา แม้ว่าสังคมยุคใหม่ มนุษย์ได้พบความก้าวหน้าของวิทยาศาสตร์ล้ำหน้าอย่างรวดเร็ว ทุกสิ่งทุกอย่างดูศิวิไลซ์ โลกนี้ช่างน่าอยู่น่าชมยิ่ง แต่ในความเป็นจริงแล้ว ความทุกข์ ความเห็นแก่ตัว การประพฤติปฏิบัติผิด ตลอดจนปัญหาต่างๆ นานาของมนุษย์ล้วนเกิดจากการเมินเฉยต่อคำสอนทางจริยศาสตร์ ซึ่งปัญหาเหล่านี้แสดงให้เห็นว่า ความเจริญทางด้านวัตถุมิได้ช่วยให้มนุษย์มีความสุขอันแท้จริงได้ด้วยเหตุนี้เอง โลกปัจจุบันจึงเต็มไปด้วยการแข่งขันแย่งชิงที่จะทำให้ตนเองมีชีวิตรอดและพยายามแสวงหาความเป็นอยู่ที่ดี ยิ่งๆ ขึ้นไป ทำให้มนุษย์ต่างค้นหาวิธีการต่างๆ บางอย่างก็ก่อให้เกิดการประพฤติปฏิบัติผิด และแน่นอน ผลที่ตามมาก็ล้วนแสดงออกในรูปของความทุกข์ ปัญหาของชีวิต การที่จะแก้ไขสิ่งเหล่านี้ได้นั้น มนุษย์จึงจำต้องหันมาสนใจโดยการศึกษาและปฏิบัติตามคำสอนทางจริยศาสตร์ที่ตนนับถือ ดังนั้น การรู้จักหลักจริยศาสตร์จึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง ทั้งนี้ก็เพื่อนำไปใช้ในการดำเนินชีวิตของมนุษย์ให้ถูกต้องดีงามทั้งแก่ตน คนอื่นและสังคมส่วนรวม ความรู้ความเข้าใจในหลักจริยศาสตร์เป็นการช่วยตัดสินใจในการเลือกปฏิบัติต่อสิ่งต่างๆ ได้อย่างเหมาะสมว่าสิ่งไหนควรละเว้น สิ่งไหนควรปฏิบัติ ผู้เขียนจึงมีความสนใจที่จะนำเสนอพื้นฐานทางจริยศาสตร์ขงจื้อที่สำคัญ ดังนี้ หลักการพื้นฐาน ขอบเขต ระดับ วิธีการปฏิบัติ เกณฑ์

การตัดสินใจ และจุดมุ่งหมายสูงสุดเพื่อให้ผู้สนใจได้รู้ ได้ทราบและความเข้าใจสิ่งอันควรประพฤติปฏิบัติ ที่ถูกต้องเพื่อนำไปสู่ความสุขของชีวิต และความสุขสงบสุขของสังคมสืบไป

หลักการพื้นฐานทางจริยศาสตร์

หลักการพื้นฐานทางจริยศาสตร์ของขงจื้อมุ่งเน้นการขัดเกลานิสัยและพัฒนาตนจนมีคุณธรรมอย่างวิญญูชนประกอบด้วย หลักความเมตตา หลักความชอบธรรม หลักความเหมาะสม หลักความรอบรู้ และหลักความเป็นผู้นำเชื่อถือ ดังนี้ (สถิต วงศ์สุวรรณ, 2541 หน้า 93)

1) **หลักความเมตตา** (เหียน Jen) คือ การแสดงความรักความอาทรต่อความเป็นอยู่ของผู้อื่นทั้งในครอบครัวและชุมชน และเป็นความรักความอาทรต่อบุคคลในฐานะที่เป็นมนุษย์สรรพสัตว์ พืชพันธุ์ รวมทั้งสิ่งไม่มีชีวิตอื่นๆ ด้วย ซึ่งบุคคลที่ควรที่จะแสดงความรักความอาทรเป็นอันดับแรก จะต้องเป็นพ่อแม่และคนในครอบครัว หรือคนใกล้ชิด แต่จะต้องปฏิบัติต่อสิ่งมีชีวิตอื่นด้วย เช่น สัตว์ เป็นต้น ต้องปฏิบัติเท่าที่จำเป็น การปฏิบัติตนให้เป็นคนมีเมตตาสมบูรณ์ก็เพื่อพัฒนาตนให้ถึงความเป็นผู้มีชีวิตที่ดีงาม ในสังคมปัจจุบันนี้ผู้คนส่วนใหญ่ไม่มีเมตตาต่อกัน กระทำการทารุณกรรมต่อกัน มีการประหารชีวิตกัน ทำร้ายกัน เช่นฆ่ากัน ใส่ร้ายป้ายสี ด่าทอหรือพูดจาหยาบคายต่อกัน และแสดงความอาฆาตมาดร้ายกันอย่างรุนแรงอันเป็นการกระทำที่ขาดความเมตตา ซึ่งสังคมถ้าหากทุกคนขาดความเมตตาก็ย่อมนำมาซึ่งความไม่สงบและอยู่ร่วมกันอย่างหวาดระแวง ดังนั้น การปฏิบัติตามหลักเมตตาของขงจื้อจะช่วยให้เกิดความเกื้อกูลต่อกันมากขึ้น

ทำให้สังคมสงบสุขและน่าอยู่ยิ่งขึ้น

2) **หลักความชอบธรรม** (อี้ Yi) คือ การกระทำที่ถูกต้อง ชอบธรรม ซึ่งไม่จำกัดสถานที่ เวลา และตำแหน่ง ทั้งในที่ลับและที่แจ้ง การกระทำที่ชอบธรรมจึงเป็นการกระทำที่ไม่เลือกเพศ ดังที่ขงจื๊อ กล่าวว่า “ในการติดต่อกับโลกภายนอก ผู้ที่เป็นสุภาพบุรุษจะไม่คำนึงถึงความเป็นมิตร หรือศัตรู แต่จะคำนึงถึงสิ่งที่เห็นว่า “ถูกต้อง” เท่านั้น” ดังนั้น คนดีจึงพยายามค้นคว้าหาสิ่งที่ถูกต้องและดำรงตนอยู่ในสิ่งที่ถูกต้องเสมอ อาจารย์ ลู Lau กล่าวว่า “อี่เป็นแนวคิดที่สำคัญของขงจื๊อ การกระทำทุกอย่างอาจตัดสินได้จากบรรทัดฐาน แต่ตัดสินตัวมันเองได้จากสิ่งอื่นไม่ใช่มาตรฐาน” (<http://www.robwaxman.com/index.html>) ท่านอธิบายไว้ว่า อี่ Yi คือสิ่งสำหรับการเรียนรู้ ทั้งหมด รวมถึงพิธีกรรมและข้อปฏิบัติในทาง ศีลธรรมมีพื้นฐานมาจากอี่ Yi ดังนั้น อี่ Yi จึงเป็น ข้อปฏิบัติทางจริยธรรมที่ขงจื๊อให้ความสำคัญ กล่าวคือ อี่ เป็นความเต็มเปี่ยมแห่งศีลธรรม (ศีลบารมี) และหลี่ Li ก็เป็นการแสดงออกของอี่ Yi ซึ่งอี่ Yi หรือข้อปฏิบัติสำหรับการกระทำที่ถูกต้อง หน้าที่ ความชอบธรรมเป็นข้อปฏิบัติที่มาจากหลี่ Li บุคคลจึงต้องสร้างสรรค์ความงามและความสมดุล ในชีวิตด้วยการปฏิบัติตนร่วมกับหลี่ Li

3) **หลักความเหมาะสม** (หลี่ Li) คือ พิธีกรรมอันแท้จริงที่มีอยู่ภายในโครงสร้างของ สังคมอย่างเป็นระเบียบ โดยทุกคนสามารถเข้าใจ ในเรื่องความรับผิดชอบต่อชุมชนหรือสังคมได้ การปฏิบัติหลี่ Li เป็นการปฏิบัติให้เป็นอุปนิสัย หรือชักชวนและแนะนำบุคคลอื่นให้ปฏิบัติได้ตาม แนวทางที่ตนปรารถนา อาทิ บุคคลที่ปฏิบัติตาม หลี่ Li จะต้องมีความรู้สึกละอายใจและมีความ

เสมอภาค เช่น ผู้พิพากษาที่ไม่ปฏิบัติตามหลี่ Li จะมีพฤติกรรมฝ่าฝืนกฎหมายหรือไม่พิจารณา อรรถคดีให้ถี่ถ้วนก่อนการวินิจฉัย ท่านเหล่านี้ จะไม่มีความยุติธรรมและจะตัดสินอรรถคดีไป เพียงแค่ตามตัวบทกฎหมายเท่านั้น อย่างไรก็ตาม หากผู้พิพากษาได้รตรองอรรถคดีต่างๆ อย่าง รอบคอบก่อนการวินิจฉัย กล่าวคือ พิจารณาอย่าง ถี่ถ้วนตามเจตจำนงของกฎหมายอย่างแท้จริง ท่านเหล่านี้จะถือว่ามีความยุติธรรม กล่าวคือ ไม่มีความเอนเอียงในฝักฝ่ายใดฝักฝ่ายหนึ่งและ สามารถตัดสินอรรถคดีต่างๆ ได้อย่างยุติธรรม และปราศจากอคติหรือความลำเอียงได้ทั้งหมด การกระทำดังกล่าวนี้เป็นการกระทำที่บ่งถึงคุณภาพ ของจิตใจที่เต็มเปี่ยมไปด้วยหลี่ Li ซึ่งไม่เพียงแต่ใน หน่วยงานศาลเท่านั้น แต่ยังมีหน่วยงานหรือองค์กร อื่นๆ ก็สามารถนำไปปรับใช้ได้เหมาะสมกับ ตำแหน่งและความรับผิดชอบในการที่จะวินิจฉัย กรณีต่างๆ ให้เป็นไปด้วยความยุติธรรม

4) **หลักความรอบรู้** (ซี้ Xi) คือ ความ สามารถของคนในการปลูกฝังอุปนิสัยความดีงาม ให้มีในตน อันเป็นจุดเริ่มต้นของการเรียนรู้จริยธรรม ความดีงาม ความจริงและศีลธรรม ซึ่งซี้ Xi นั้น ไม่ใช่รากเหง้าของกุศลหรืออกุศล ดังนั้น บุคคล จะต้องประพฤติตนให้เป็นผู้มีคุณธรรมด้วย ความพากเพียร กล่าวคือ ต้องเรียนรู้ที่จะประพฤติ ตนอย่างเหมาะสมตามวิถีของตนอย่างมุ่งมั่น เพื่อให้ตนเป็นวิญญูชนได้อย่างสมบูรณ์ โดยต้อง เรียนรู้ วัฒนธรรม ความประพฤติ ความจงรักภักดี และความซื่อสัตย์ โดยวัฒนธรรมเน้นถึงการเคารพ บรรพบุรุษและพิธีการโบราณ ยึดถือผู้อาวุโส เป็นหลัก แต่ไม่ยึดติดหรือละอายที่จะหาความรู้ จากคนที่ต่ำชั้นหรืออายุน้อยกว่า สำนวจตรวจ

สอบ ขยายพรมแดนความรู้ มีความจริงใจ แก้ไข ดัดแปลงตน บ่มความรู้ ประพฤติตามกฎบ้านเมือง เรียนรู้พิธีกรรม ดนตรี ยิงธนู ขี่ม้า ประวัติศาสตร์ วรรณคดี และ คณิตศาสตร์เพื่อบ่มเพาะให้ตน มีภูมิปัญญา เมตตากรุณา และความกล้าหาญ พร้อมตั้งใจไว้บนมรรควิถี ตั้งตนในคุณธรรม อาศัยหลักเมตตาเกื้อกูล สร้างสรรค์ศิลปะใหม่ มีคุณธรรมและมีความประพฤติที่ดี ใช้ภาษาและการพูดจา ที่มีประโยชน์ทั้งต่อตนเองและคนอื่น รวมถึงเพื่อความสันติสุขของบ้านเมือง

5) หลักความเป็นผู้นำเชื่อถือ (หยูYu)
คือ หลักการที่คนทุกคนในสังคมต้องรู้จักการวางตัว ให้เป็นผู้ที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจของคนอื่นๆ ทั้งนี้ เพื่อผลแห่งความร่วมมือร่วมใจกันอันจะนำผลดี มาสู่สังคมส่วนรวมเป็นที่พึงของผู้อื่นได้ จากหลัก จริยศาสตร์พื้นฐานเบื้องต้น มีข้อควรวิเคราะห์ ประเด็น ดังนี้

มนุษย์กับเมตตา

มนุษย์ต้องการให้คนอื่นปฏิบัติดีต่อตน ทั้งในที่ลับและที่แจ้ง ด้วยกายกรรม วาจากรรม และมโนกรรม การส่งเสริมให้คนมีเมตตาต่อกัน จึงเป็นสิ่งที่ขงจื้อมุ่งเน้นที่จะให้คนมีความเมตตา อาทรต่อกัน อย่างไรก็ตาม ในหลักจริยศาสตร์ของ ขงจื้อได้กำหนดขอบเขตของการประพฤติปฏิบัติ ตามหลักจริยศาสตร์ 5 ประการ ดังนี้ 1) ความเป็น คนดีมีวิถีทาง คือ ความเมตตากรุณา ความฉลาด และความกล้า 2) ความสุภาพถ่อมตน ต้องสุภาพ ต่อทุกๆ คน ไม่ว่าจะเป็นคนหนุ่ม แก่จน และคนรวย 3) การพึ่งตนเอง ให้พยายามช่วยตนเอง อย่าคิด พึ่งพาคนอื่น เพราะเป็นลักษณะของคนอ่อนแอ ไม่รู้จักโต 4) การตอบแทนความดี ให้ตอบแทน ความชั่วด้วยความดี ความยุติธรรม และตอบแทน

ความดีด้วยความดีและ 5) ความกตัญญู ให้ลูก หลานกตัญญูต่อพ่อแม่ผู้มีพระคุณ เคารพ เลี้ยงดู เมื่อท่านสิ้นชีวิต กระทำพิธีศพให้เหมาะสม สังเวศ กราบบูชาวิญญาณบรรพบุรุษโดยขงจื้อได้พยายาม เสนอหลักจริยศาสตร์ที่สอดคล้องกับสังฆธรรม และจารีตประเพณีที่บรรพบุรุษได้เชื่อถือสืบต่อกัน มาซึ่งแบ่งเป็น 2 ระดับ ดังนี้

1) ระดับปัจเจกชน ในขั้นพื้นฐานนี้ ขงจื้อพยายามที่จะปลูกฝังคุณธรรมหรือหลัก ความประพฤติชอบให้แก่ทุกคน เพราะท่านถือว่า สังคมจะมีความสุขสันติสุขและความเจริญก้าวหน้า ได้จะต้องเริ่มที่ตัวของมนุษย์ทุกๆ คนเสียก่อน โดยมีหลักจริยธรรมของปัจเจกชน 5 ประการ ได้แก่ 1) ความชอบธรรม (อี้) ความเหมาะสมถูกต้อง 2) มนุษยธรรม (เหยิน) การมีความรักในคนอื่น (เมตตาธรรม) 3) ความรู้สึกผิดชอบ (จิง) เป็นการ ปฏิบัติที่มุ่งไปสู่มนุษยธรรมและความชอบธรรม 4) ความเห็นแก่ผู้อื่น (สฺย) 5) บัญญัติแห่งสวรรค์ (หมิง) การปฏิบัติหน้าที่เพื่อหน้าที่ (ทวิวัฒน์ ปุณทริกวิวัฒน์, 2545 หน้า 47-51) เมื่อทุกคน มีคุณธรรมหรือประพฤติชอบแล้วก็เหมาะสม ความเป็นมนุษย์สมบูรณ์ตามอุดมคติก็จะปรากฏ ขึ้นในสังคมอย่างแน่นอนซึ่งประกอบด้วยหลักการ สำคัญ 2 อย่าง ได้แก่

มนุษย์กับเหยิน

คำว่า เหยิน มีความหมายหลายนัย คือ ความเมตตากรุณา ความสุภาพ มนุษยธรรม ความมีจิตใจอ่อนโยน มีเจตนาที่ดีที่จะทำให้แก่ สังคมสงบสุข หรือ คุณธรรมทั้งมวลที่ทำให้เป็น มนุษย์สมบูรณ์ ความเป็นผู้สามารถปฏิบัติธรรม 5 ประการได้ในทุกแห่งหนภายใต้คุณธรรมที่ สมบูรณ์ที่เป็นองค์ประกอบของสวรรค์ ความสุภาพ

อ่อนโยน ความมีจิตใจกว้างขวาง ความจริงใจ ความมุ่งมั่นจริงจัง ความเมตตากรุณา เมื่อบุคคล มีความสุภาพอ่อนโยนจะได้รับความเคารพ เมื่อ บุคคลมีจิตใจกว้างขวางจะได้รับชัยชนะเหนือ ผู้อื่น เมื่อบุคคลมีความจริงใจประชาชนจะให้ความ ไว้วางใจเมื่อบุคคลมุ่งมั่นจริงจังจะประสบความสำเร็จ เมื่อบุคคลมีความเมตตากรุณาจะได้รับความ ช่วยเหลือรับใช้จากคนอื่นจากแนวคิดของขงจื้อ ข้างต้น ได้แสดงถึงหลักแห่งความสัมพันธ์ชั้นมูล ฐาน 5 ประการที่ปัจเจกชนพึงปฏิบัติต่อผู้อื่น ในสังคม คือ ความสุภาพ ความโอบอ้อมอารี ความ จริงใจ ความตั้งใจจริง และความเมตตากรุณา (ทองหล่อ วงศ์ธรรมมา, 2538 หน้า 6 1) ผู้มีเหยิน จึงมีความรักความเมตตาต่อเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน มากกว่าใครอื่น กล่าวคือ ผู้มีเหยินปรารถนาที่จะ สร้างเนื้อสร้างตัวด้วยตนเอง แสวงหาวิถีทาง ที่จะช่วยสร้างเนื้อสร้างตัวให้คนอื่น ปรารถนา ที่จะพัฒนาตนเองและแสวงหาวิถีทางที่จะช่วย พัฒนาคนอื่น ผู้มีเหยินสามารถสร้าง คุณประโยชน์ให้แก่เพื่อนบ้านได้ ผู้มีเหยินเป็น ผู้มีความรับผิดชอบและระมัดระวังในการพูดจา มีเมตตากรุณาต่อมนุษย์ ผู้มีเหยินจะรู้ตัวเสมอว่า จะปฏิบัติต่อตนเองและคนอื่นอย่างไร

มนุษย์กับหลี่

หลี่ Li หรือจารีตประเพณีของสังคม ที่ทุกคนยอมรับว่าเป็นสิ่งที่ถูกต้องและเหมาะสม เป็นลักษณะสมดุลงาม เหมาะสม พอดีในการปฏิบัติ ต่อมนุษย์ทุกคนในสังคม กล่าวคือ วิธีการที่ถูกที่ ควรในการทักทายปราศรัย ประพฤติตนอย่างถูก ต้องเหมาะสม อันเป็นไปตามวาระโอกาสพิเศษ เสมอ วิธีการดำเนินการเช่นไหว้บวงสรวง และเฉลิมฉลองเทศกาลวันหยุด พิธีกรรม การแต่งงาน การ

เกิด การตาย การฝังศพ กฎเกณฑ์การบริหาร งาน บ้านเมือง ธรรมเนียมการควบคุมดูแลการทำงาน สงคราม ครอบครัว โรงเรียน การจัดลำดับวัน และฤดูกาล การจัดลำดับขั้นตอนของชีวิต ดังนั้น ผู้ใดไม่มีหลี่ Li ย่อมเป็นการกระทำที่เหลวไหล เช่น ความเคารพถ้าปราศจากหลี่ Li ก็จะเป็นสิ่งที่ไร้ราคา ความระมัดระวังถ้าปราศจากหลี่ก็จะ เป็นความซื่อซลาด ความกล้าหาญถ้าปราศจากหลี่ จะเป็นความดื้อดึง ความตรงไปตรงมาถ้าปราศ จากหลี่ Li จะเป็นความหยาบคาย แต่ หลี่Li เป็น หลักมนุษยสัมพันธ์ทางสังคมที่ทรงคุณค่า เพราะ แสดงออกถึงความมีเหยินของบุคคลนั้นต่อสังคม ได้อย่างกลมกลืนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ปราศจาก ความแปลกแยก แต่ก่อให้เกิดความรักความ สามัคคี เอื้ออาทร ช่วยเหลือกัน พึงพาอาศัยกัน เป็นที่ยอมรับของทุกคนและทำให้บุคคลนั้นอยู่ใน สังคมได้อย่างมีความสุข จึงเห็นได้ว่า จริยศาสตร์ ระดับปัจเจกชนนี้จะต้องประกอบด้วยเหยิน Jen กับหลี่ Li เคียงคู่กันเสมอ เพราะทั้งสองเป็นอุปกรณ์ ที่ทำให้มนุษย์และสังคมมีความสมบูรณ์พูนสุข มากยิ่งขึ้น

2) ระดับสังคม ขงจื้อถือว่า มนุษย์เป็น สัตว์สังคมที่จะต้องมีการปฏิสัมพันธ์กันและกัน ความเป็นมนุษย์จะมีคุณค่าที่แท้จริงก็ต่อเมื่อ ทุกคนทำหน้าที่ของตนให้สมบูรณ์ ซึ่งก่อให้เกิด สัมพันธภาพที่ดีต่อกันแสดงความสัมพันธ์ของ มนุษย์ออกเป็น 5 ระดับ คือ ผู้ปกครองกับประชาชน บิดามารดากับบุตรธิดา สามีกับภรรยา พี่กับน้อง เพื่อนกับเพื่อน ซึ่งในการประสานความสัมพันธ์ ของบุคคลเหล่านี้จะต้องมีความเหมาะสมกับ สถานภาพ และหน้าที่ของตน (พระมหาพิณโย อภิบุญญา (ศรีคำมี), 2543 หน้า 67-75)

หลักความสัมพันธ์ 5 ประการ

1) ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปกครองกับประชาชน

สถาบันการเมืองการปกครองเป็นครอบครัวใหญ่ที่สุด (ครอบครัวโลก) ทั้งนี้ ขงจื้อนิยมการปกครองแบบพ่อปกครองลูกเป็นการปกครองด้วยระบบคุณธรรม รักษาประชาชนเช่นเดียวกับรักษาบุตรของตน ผู้ปกครองเปรียบเสมือนพ่อ ประชาชนเปรียบเสมือนลูกที่จะต้องพึ่งพาอาศัยกันและกัน โดยทำหน้าที่ของตนให้สมบูรณ์นั้น คือ ผู้ปกครองเป็นผู้ปกครอง ขุนนางเป็นขุนนางบิดามารดาเป็นบิดามารดา บุตรธิดาเป็นบุตรธิดา ทุกคนทุกระดับชั้นจึงมีสิทธิทางการเมืองอย่างเท่าเทียมกัน การปกครองจึงจะราบรื่นด้วยดีอย่างไรก็ตาม ผู้ปกครองทุกระดับตั้งแต่กษัตริย์ รัฐมนตรีหรือขุนนางน้อยใหญ่จะต้องเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับทุกคน เพราะเมื่อผู้ปกครองเป็นผู้ประพฤติปฏิบัติด้วยความถูกต้อง ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาก็จะตั้งอยู่ในคุณธรรมโดยมิต้องบังคับเลย การปกครองจึงหมายถึงการกระทำแต่สิ่งที่ดีถูกต้อง ถ้าผู้ปกครองนำประชาชนด้วยความถูกต้องแล้ว ไฉนประชาชนจะกล้าละเมิดความถูกต้องเล่า ผู้ปกครองมีคุณธรรม ประชาชนก็จะมีคุณธรรมด้วย ผู้ปกครองเป็นแม่แบบ ประชาชนเป็นผู้จำลองแม่แบบ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลทั้งสองฝ่ายจึงเปรียบเสมือนลมกับหญ้า ซึ่งจะต้องลู่ออนไปตามลมที่พัดพาซึ่งในประเด็นความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปกครองกับประชาชนนี้ได้สะท้อนให้เห็นวิสัยทัศน์ทางการเมืองของขงจื้อที่พยายามนำเสนอแก่เจ้าครองนครต่างๆ ทั้งนี้เพราะในช่วงชีวิตของขงจื้อตกอยู่ในยุคที่มีแต่การทำสงคราม เช่นฆ่าทำลายล้างผู้นำหรือขุนนางน้อยใหญ่มุ่งแสวงหา

แต่ประโยชน์ส่วนตน ขั้วราชูว์รึงหลวง ทุจริตต่อหน้าที่ สร้างความเดือดร้อนให้ประชาชนทั่วหล้า ก่อให้เกิดความตาย ความยากจน และการพลัดพราก แม้แต่ตัวท่านขงจื้อเองก็ต้องร่อนเร่พเนจรเกือบตลอดชีวิต เพราะผลพวงมาจากความระส่ำระสายทางการเมืองนี้เอง ขงจื้อจึงเป็นผู้ที่ชนะใจและเป็นที่รักของปวงชน แต่เป็นสิ่งที่น่ากลัวและเกรงขามของขุนนางผู้ทุจริต ขั้วราชูว์รึงหลวง

2) ความสัมพันธ์ระหว่างบิดามารดากับบุตรธิดา

สังคมครอบครัวถือว่าเป็นรากฐานของระบบการปกครอง ทั้งนี้การจะบริหารบ้านเมืองได้นั้น สมาชิกทุกคนในครอบครัวจะต้องมีความรัก ความสามัคคีต่อกัน มีเอกราช และทำหน้าที่ของตนให้สมบูรณ์ ผู้ที่ทำหน้าที่ของตนภายในครอบครัวได้เป็นอย่างดีย่อมสามารถเป็นผู้นำที่ดีของคนอื่นได้อย่างแน่นอน ในการรับใช้บิดามารดานั้น บุตรอาจจะทดแทนบิดามารดาได้อย่างสุภาพ เมื่อเห็นว่าท่านไม่คล้อยตามคำแนะนำก็ยังคงต้องให้ความเคารพ แต่ไม่ควรเลิกล้มความตั้งใจ และเมื่อถูกลงโทษใดๆ ก็ไม่บ่น เมื่อบิดามารดามีชีวิตอยู่ก็ควรปฏิบัติต่อท่านตามหลี่ Li เมื่อท่านล่วงลับไปแล้วก็ฝังศพและบูชาตามหลี่ Li ขณะที่บิดามารดามีชีวิตอยู่ ไม่ควรเดินทางไกล แต่ถ้าจำเป็นต้องไปก็ต้องบอกสถานที่ไปให้ท่านทราบ ไม่ควรทำให้บิดามารดาเป็นห่วง เว้นแต่ยามเจ็บไข้ที่ยากจะเลี้ยงได้ ในช่วงที่บิดามารดามีชีวิตอยู่ บุตรธิดาควรน้อมตามเจตนารมณ์ของท่าน เมื่อท่านล่วงลับไปแล้ว ก็ควรปฏิบัติตามเจตนารมณ์ของท่าน หากบุตรธิดาปฏิบัติเช่นนั้นได้เป็นเวลา 3 ปี โดยไม่เปลี่ยนแปลงจากวิถีชีวิต

ของบิดามารดา บุตรธิดานั้นย่อมถือว่าผู้กตัญญู ดังนั้น การรับใช้ผู้ที่ล่วงลับไปแล้วรวากับว่าท่านมีชีวิตอยู่ และยังอยู่กับตน นี่เป็นผู้กตัญญูที่ยิ่งใหญ่ ด้วยเหตุนี้ ความกตัญญูทวดที่เป็นสิ่งที่บุตรธิดาควรมอบให้แก่บิดามารดาด้วยชีวิตจิตใจ ทำนองเดียวกัน บิดามารดาก็มอบความรัก ความอบอุ่น ความเมตตากรุณาแก่บุตรธิดาตลอดไป อย่างไรก็ตาม การปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุตรธิดา ได้สะท้อนให้เห็นภาพพจน์ของชาวจีนตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน กล่าวคือ พ่อแม่เปรียบเหมือนเทพผู้มาโปรดของลูกหลาน ส่วนลูกหลานก็ต้องทดแทนคุณ สำนึกในพระคุณของท่านอยู่ตลอดชั่วชีวิตของตน ในขณะที่บิดามารดามีชีวิตอยู่ก็ต้องอุปถัมภ์บำรุงเลี้ยงดูท่าน เมื่อท่านล่วงลับไปแล้วก็ต้องทำพิธีไว้ทุกข์ให้ท่านอย่างน้อยเป็นเวลา 3 ปี ตลอดทั้งต้องทำพิธีเซ่นไหว้เป็นประจำทุกปี ในกรณีเดียวกันถึงแม้บุคคลนั้นมิใช่บิดามารดาแต่เป็นผู้มีพระคุณต่อตนเองก็ต้องกระทำประจำเช่นนี้ เหมือนกันดังที่ลูกศิษย์ของขงจื้อทำพิธีอาลัยไว้ทุกข์เป็นเวลา 3-6 ปี หลังการจากไปของขงจื้อ ดังนั้น คำว่าความรักความเมตตา และความกตัญญูทวดที่เป็นคุณธรรมสากลที่มีได้จำกัดอยู่กับกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง เผ่าใดเผ่าหนึ่ง หรือชาติใดชาติหนึ่งแต่เป็นของมนุษย์ทุกคน

3) ความสัมพันธ์ระหว่างสามีกับภรรยา

สถาบันครอบครัวเริ่มต้นจากชาย หญิง สรรสอยู่ร่วมคู่ชีวิตกันและกันตามคติความเชื่อของชาวจีนที่ถือว่า ผู้ชายเป็นตัวแทนแห่งสวรรค์ (ฟ้า) และเป็นสิ่งที่สูงส่งที่สุดเหนือกว่าทุกๆ สิ่ง ผู้หญิงจะต้องยอมเชื่อฟังสถาบันของผู้ชาย และช่วยเขาดำเนินหลักการต่างๆ ของเขาให้สำเร็จผล ซึ่งหญิงสาวก่อนแต่งงาน จะมีการอบรมกิริยา

มารยาทและหน้าที่ของภรรยา เช่น คุณธรรม การพูดจา ท่าทาง รวมทั้งกิจการงานของภรรยา ในสถานที่แห่งหนึ่งมีวัดประจำตระกูลเป็นต้นเป็นเวลา 3 เดือนจึงแล้วเสร็จและพร้อมที่จะเป็นภรรยาที่ดีต่อไป มีถ้อยคำที่กล่าวถึงหญิงสาวไว้ว่า เมื่อเธอยังเด็ก เธอต้องเชื่อฟังบิดาและพี่ชาย เมื่อแต่งงานแล้ว เธอต้องเชื่อฟังสามี เมื่อสามีเธอตายแล้ว เธอต้องเชื่อฟังบุตรชายของเธอและเธอไม่ควรจะคิดแต่งงานครั้งที่สอง ภรรยาไปบ้านของสามี เธอจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบของครอบครัวอย่างถูกต้อง ภรรยาทั้งหลายจักต้องรับใช้บิดามารดาของสามีดุจรับใช้บิดามารดาของเธอเอง เมื่อเธอไปบ้านสามีแล้ว เธอจะต้องเคารพและเชื่อฟัง จงอย่าดื้อดึงต่อสามี ส่วนสามีก็ต้องรักและซื่อสัตย์ต่อภรรยาของตนอยู่เสมอ ดังคำว่าเมื่อเขาเริ่มมีความรักกับหญิงสาวคนใด เขาก็จะเฝ้าคิดถึงคำนึงหาแต่หญิงสาวคนนั้น เมื่อเขามีภรรยาแล้ว เขาก็จะเฝ้าคิดถึงคำนึงหาแต่ภรรยาของตน ดังนั้น ความมั่นคงของครอบครัวจะต้องเริ่มต้นที่สามี ภรรยาเป็นเบื้องต้น และในคัมภีร์เม่งจื้อได้แสดงบทบาทหรือหน้าที่ทั่วไปของทุกคนในสังคมไว้ว่า “รากฐานของจักรพรรดิคือรัฐ รากฐานของรัฐ คือ ครอบครัว และรากฐานของครอบครัวนั้นอยู่ที่แต่ละคนในครอบครัว สามีภรรยาจึงต้องมีความรัก ความซื่อสัตย์ เทียงตรงไว้วางใจ เคารพเชื่อฟังต่อกัน การมีชีวิตคู่อยู่ร่วมกันจึงจะประสบความสุขสมหวังตลอดไป อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาถึงความสัมพันธ์ระหว่างชาย หญิงหรือสามี ภรรยาแล้ว ฝ่ายหญิงจะถูกจำกัดสิทธิเสรีภาพในการแสดงออกอยู่พอสมควร โดยต้องยอมยกให้ฝ่ายชายเป็นผู้นำอยู่ตลอดเวลา ซึ่งคล้ายกับความเชื่อของคนไทยสมัยโบราณ

ที่ถือว่า ชายเป็นผู้นำจึงเปรียบเสมือนช้างเท้าหน้า หญิงเป็นผู้ตามจึงเปรียบเสมือนช้างเท้าหลัง ยิ่งกว่านั้น หญิงชาวจีนจะต้องเป็นกุลสตรี เพียบพร้อมด้วยกิริยามารยาท เป็นภรรยาที่ดี เมื่อสามีตายแล้วก็ไม่มีสิทธิ์ตัดสินใจที่จะแต่งงานใหม่หรือเป็นผู้นำของครอบครัวต่อไปได้ แต่ต้องยกให้ลูกชายคนโตเป็นผู้นำครอบครัวและตัดสินใจแทน เพศชายจึงดูจะมีอภิสิทธิ์เหนือเพศหญิงเป็นอย่างมาก จนอาจกลายเป็นการกดขี่ทางเพศไป ถ้าเปรียบเทียบกับยุคสมัยปัจจุบัน แต่ทั้งนี้ก็เนื่องมาจากคติความเชื่อโบราณที่ปฏิบัติสืบต่อกันมา รุ่นแล้วรุ่นเล่าว่า เพศชายเป็นตัวแทนของสวรรค์ จึงมีความเหมาะสมในการเป็นผู้นำของสังคมทุกระดับ ไม่ว่าจะเป็นระดับครอบครัว หรือระดับการเมืองการปกครองก็ตาม ดังนั้น เพศหญิงจึงกลายเป็นผู้ตามที่ดี

4) ความสัมพันธ์ระหว่างพี่กับน้อง

ในความสัมพันธ์ระหว่างพี่น้องนี้ปรากฏอยู่ในคัมภีร์หลุนอยู่อย่าง บ้างกล่าวคือ บุคคลผู้มีความกตัญญูและมีความรักกันฉันท์พี่น้อง จะไม่คัดค้านคำพูดของสุภาพชน ความกตัญญูและความรักกันฉันท์พี่น้องมีรากฐานมาจากเหินห่าง อ่อนเยาว์จะมีความกตัญญูเมื่ออยู่บ้าน และจะเคารพพี่ (ผู้แก่กว่า) เมื่อเดินทางไกล เมื่อมีปัญหาในกิจการงานทั้งหลาย น้องจะช่วยแก้ไข ปัญหาอย่างเต็มที่ และเมื่อน้องมีเหล่าเครื่องดื่มและอาหารก็จะจัดเตรียมไว้ก่อนพี่มาถึง บางครั้งถ้าเกิดมีปัญหาหรือความสงสัยในสิ่งที่ได้รู้มา ขงจื๊อแนะนำว่า ควรปรึกษาพ่อหรือพี่ดูเสียก่อน บุคคลเหล่านั้น ผู้เคารพผู้แก่กว่าควรให้ท่านพักผ่าน ผู้นับถือผู้อ่อนกว่าควรปฏิบัติด้วยความอ่อนโยน ถ้อยคำเหล่านี้แสดงให้เห็นถึงภาพพจน์ของความ

สัมพันธ์ระหว่างพี่กับน้องหรือผู้แก่กว่ากับผู้อ่อนกว่า ซึ่งผู้ที่จะต้องให้ความช่วยเหลือเพื่อต่อพี่น้องด้วยความเมตตากรุณาและสุภาพอ่อนโยน ส่วนพี่น้องก็ต้องให้ความเคารพนับถือ เชื่อฟัง และช่วยเหลือพี่ด้วยความเต็มใจเสมอ ดังนั้น ความรัก ความสามัคคี เอื้อเฟื้อเกื้อกูลกันระหว่างพี่น้องจึงเป็นส่วนหนึ่งที่ขงจื๊อถือว่า สามารถนำความสุขความสำเร็จมาสู่ครอบครัวได้ โดยพี่ต้องเป็นผู้นำ ส่วนน้องต้องเป็นผู้ตาม โดยเฉพาะเมื่อบิดาลิ้นชีพแล้ว พี่จึงต้องรับผิดชอบทุกอย่างภายในครอบครัว ส่วนน้องก็ต้องเชื่อฟัง ปฏิบัติตามคำแนะนำของพี่ ช่วยเหลือพี่ทุกอย่าง ที่สำคัญถ้าพี่กับน้องขาดความรักเคารพกันและกัน อาจเกิดการแก่งแย่งชิงดีชิงเด่นกันเป็นผู้นำ หรืออาจทำร้าย เช่น ฆ่ากันเพื่อทรัพย์สินมรดกก็ได้ ดังที่ปรากฏเป็นอุทาหรณ์ให้เห็นกันอยู่ทุกวันนี้ บางครั้งถึงแม้ว่าจะมิได้เป็นพี่น้องร่วมอุทรเดียวกัน แต่มีความรักต่อกันดุจพี่น้องร่วมอุทรเดียวกันก็ดูจะให้ความสำคัญต่อความสัมพันธ์ระดับนี้ยิ่งกว่าสิ่งใด พี่จึงดูเหมือนจะยิ่งใหญ่กว่าน้องแต่ความจริงแล้ว พี่ก็ต้องพยายามทำทุกอย่างเพื่อน้อง เสียสละบางสิ่งบางอย่างเพื่อน้อง แม้แต่ชีวิตของตนเอง ส่วนน้องก็ต้องเชื่อฟัง และเคารพพี่เสมอ

5) ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนกับเพื่อน

ขงจื๊อถือว่า การคบเพื่อนนั้นจะต้องมีคุณธรรมที่เสมอกัน หรือเลือกคบเพื่อนที่มีคุณธรรมเหนือกว่า ทั้งนี้เพราะสุภาพชนมีหลักในการคบเพื่อน โดยเอาคุณธรรมจากการคบค้าสมาคมกับคนนั้นๆ ซึ่งขงจื๊อได้แสดงตัวอย่างของเพื่อนที่เป็นคนดีมีคุณธรรม เมื่อคบแล้วก็จะเกิดประโยชน์แก่ตน โดยประกอบด้วยคุณธรรม 3 ประการ ได้แก่ 1) เพื่อนผู้มีความซื่อสัตย์ 2) เพื่อนผู้มีความจริงใจ

3) เพื่อนผู้มีประสบการณ์มาก โดยเฉพาะความจริงใจนั้นเป็นคุณธรรมที่สำคัญที่สุด เพราะเป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นสภาพภายในสู่ภายนอก ทั้งในรูปของถ้อยคำในการพูดจาปราศรัยกัน และกัน การให้เกียรติแก่เพื่อนหรือถ้าเพื่อนทำผิดพลาดสิ่งใดก็ตักเตือนแนะนำให้ปรับปรุงตัวให้ดีขึ้น เพื่อนจึงต้องจึงต้องมีความจริงใจ ความซื่อสัตย์และปรารถนาดีต่อกันดุจพี่น้องท้องมารดาเดียวกัน จะมีความสุข หรือทุกข์ก็พึ่งพาอาศัยกัน จนกระทั่งตายไปจากกัน ถึงแม้เพื่อนไม่มีญาติพี่น้องก็รับทำพิธีศพให้ นี่แหละ คือ คุณธรรมของมิตรแท้ เหตุนี้เอง คำว่า เพื่อน ดูเหมือนขงจื้อ จะให้ความสำคัญต่อการดำเนินชีวิตของท่าน อยู่เสมอ ถึงแม้ว่า ขงจื้อไม่ค่อยพูดถึงเพื่อนของตนเองก็ตาม แต่หลักการคบเพื่อนของท่านนั้น อยู่ที่ว่า บุคคลนั้นจะต้องมีคุณธรรมหรือเหยินเสมอตน หรือมากกว่าตนคุณสมบัติที่ไม่ดีนั้นไม่ควรรับเอามาเป็นแบบอย่าง กล่าวคือ เลือกเอาแต่ส่วนที่ดีงาม ส่วนที่เลวร้ายควรหลีกเลี่ยงและละเว้นเสียให้ไกล ดังนั้น การรู้จักเลือกคบเพื่อน (รับส่วนดี ปฏิเสธ ส่วนเลว) จึงเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้ชีวิตมีความสุข สำเร็จ ปราศจากศัตรูคู่อาฆาตและปัญหาต่างๆ ที่ไม่พึงประสงค์ได้ ซึ่งความสัมพันธ์ข้อที่ 1 นั้นขงจื้อให้พรคนะว่า กษัตริย์พึงปฏิบัติต่อขุนนางและประชาชนด้วยความเมตตา และซื่อสัตย์สุจริต เมื่อขุนนางและประชาชนได้รับพระมหากรุณาธิคุณแล้วก็พึงมีความจงรักภักดีต่อองค์พระมหากษัตริย์นั้นหมายความว่าขงจื้อกำลังเรียกร้องให้รัฐบาลปกครองประชาชนโดยใช้หลักแห่งคุณธรรมและจริยธรรม ขงจื้อจึงได้เสนอวิธีการปกครองที่เรียกว่า “ไฉ่ยตี” คือ การปกครองโดยนิติธรรมนิยม ส่วนความสัมพันธ์ตั้งแต่

ข้อที่ 2-5 นั้น เป็นความสัมพันธ์ที่จัดอยู่ในระดับครอบครัวทั้งสิ้น (ทองหล่อ วงศ์ธรรมา, 2538 หน้า 60-61) ถ้าสมาชิกในครอบครัวหนึ่ง มีความเมตตา รักใคร่กันดี ย่อมเป็นแบบอย่างและเป็นมหิทธิพลบันดาลให้คนทั้งรัฐมีความรักใคร่ปรองดองกันขึ้นได้ ถ้าสมาชิกของครอบครัวหนึ่งมีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่แก่กันและกัน ประชาชนทั้งรัฐก็อาจมีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อกันได้ตรงกันข้ามหากมีบุคคลคนเดียวทุจริตคดโกงคนอื่น ๆ ในรัฐอาจเอาจอย่างประพฤติทุจริตขึ้นมาได้ เหตุการณ์ของรัฐย่อมมีสมมุติฐานผลักดันมาก่อนแม้จะเป็นสมมุติฐานเล็กๆ แต่ทว่าสมมุติฐานเล็กๆ น้อยๆ นี่แหละมักสามารถก่อให้เกิดความกระทบกระเทือนอย่างใหญ่หลวงขึ้นมาในบั้นปลายได้ คำพูดคำเดียวก็อาจทำลายล้างสิ่งต่างๆ หมดและคนๆ เดียวอาจสร้างประเทศขึ้นมาได้ ดุจดั่งพระเจ้าเงี้ยว พระเจ้าซุ่น ซึ่งทรงปกครองราษฎรด้วยพระเมตตาอารี ราษฎรก็พลอยเป็นผู้มีความเมตตาอารีตาม ฝ่ายพระเจ้าเก็ก พระเจ้าตัว อันเป็นทรราช ปกครองราษฎรด้วยความโหดเหี้ยม ราษฎรก็พลอยโหดเหี้ยมตาม ฉะนั้นเมื่อตนเอง ยังทุจริตอยู่ แล้วจักหวังให้ประชาชนมีสุจริตเช่นนี้ ไฉนเลยจักมีใครเขาเชื่อฟัง ฉะนั้นวีรชนจึงจำต้องบำเพ็ญความดีต่อตนเอง ให้เป็นแบบฉบับก่อน ภายหลังจึงไปปกครองอบรมผู้อื่นให้บำเพ็ญความดีตามได้ ก็เมื่อตัวของตัวยังเอาดีไม่ได้ ที่จะให้ผู้อื่นเขาดีด้วยนั้น ย่อมหาสำเร็จไม่ เหตุฉะนี้ จึงต้องตั้งต้นความดีที่ตนเองและครอบครัวก่อน (เสถียร โภธินันทะ, 2544 หน้า 65-66) โดยสรุป ในกระบวนการสัมพันธ์ระหว่างบุคคลทั้ง 5 กลุ่มนี้ล้วนมีเหยินเป็นเครื่องจรรโลงความสัมพันธ์ให้มีความเหมาะสมกับหลัซึ่งเป็นกฎเกณฑ์ทางสังคม (แสงสว่าง กิตติสยาม, 2546 หน้า 184-185) วิธี

แก้ปัญหาหรือวิธีปฏิบัติตนตามหลักจริยศาสตร์ของขงจื้อ คือ การจัดระเบียบสังคมใหม่ โดยฟื้นฟูขนบจารีตที่เคยใช้คุมสังคมตั้งแต่ยุคราชวงศ์โจวตอนต้น ซึ่งขงจื้อถือว่าเป็นยุคแห่งความเจริญรุ่งเรืองสูงสุดแห่งอารยธรรมกลับมาปรับใช้อีกครั้งหนึ่ง โดยท่านเสนอตนเองเป็นผู้ถ่ายทอดคือผู้ปรับใช้อดีตเพื่อประโยชน์ปัจจุบัน ด้วยการวิเคราะห์ปัญหาปัจจุบัน แล้วนำอดีตมาแก้ปัญหาให้เหมาะสม ขงจื้อกล่าวว่า เรามีใช้นักคิดผู้สร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ แต่เราเป็นเพียงผู้ถ่ายทอดวัฒนธรรมโบราณเท่านั้น เพราะขงจื้อเห็นว่าการอดีตดีงามและสงบเรียบร้อย เนื่องจากมีขนบจารีตควบคุมจึงพยายามจัดระเบียบสังคมโดยใช้อดีตเป็นบทเรียน

เกณฑ์การตัดสินความดีความชั่ว

ขงจื้อให้ความสำคัญกับหลัก “มนุษยธรรม” ว่าเป็นพื้นฐานของ ขนบจารีต ดังคำสนทนา ดังนี้ จื่อเซี่ยถามว่า “อะไร คือ ความหมายของบทกลอนที่ว่า ลักยืมอันงามบนรอยยิ้มอันทรงเสน่ห์ เส้นตัดขาวดำในดวงตาอันแจ่มชัด การแต่งแต้มสีสันบนสีพื้น” ขงจื้อตอบว่า “การแต่งแต้มสีสันมาที่หลังการปูพื้น” จื่อเซี่ยถามว่า “อาจารย์กล่าวเช่นนั้นหมายความว่า ขนบจารีตมาที่หลัง (การมีมนุษยธรรม) ใช่หรือไม่” ขงจื้อตอบว่า “มีคนที่ดึงเอาความหมายจากสิ่งที่เราพูดได้ บัดนี้เราเริ่มพูดเรื่องกวีนิพนธ์กับเขาได้” (แสงสว่าง กิตติสยาม, 2546 หน้า 186-190) จากข้อความนี้ เมื่อการมีมนุษยธรรมเป็นพื้นฐานของจารีต จึงเป็นไปได้ว่าขงจื้อยึดเอา “มนุษยธรรม” เป็นเกณฑ์สูงสุดในการตัดสินทางจริยศาสตร์ของเขา เพราะการกระทำที่พึงปรารถนา หรือ การกระทำที่ควรทำ

ในทางจริยศาสตร์ ย่อมไม่ใช่ว่าการกระทำที่เลวร้าย ดังนั้น หากอนุมานว่า “มนุษยธรรม” เป็นเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินทางจริยศาสตร์นั้นก็หมายความว่า การกระทำที่ควรทำ คือ การกระทำที่เปี่ยมไปด้วยมนุษยธรรม หรือ อีกนัยหนึ่ง ก็คือ การกระทำที่เปี่ยมไปด้วยมนุษยธรรมย่อมไม่ใช่ว่าการกระทำที่เลวร้าย

จุดหมายสูงสุดของจริยศาสตร์ของจื่อ

จุดหมายสูงสุดทางจริยศาสตร์ของขงจื้อ แม้จะกล่าวไว้ไม่เด่นชัดนัก คือ เพียงอนุโลมให้ทำตามความเชื่อที่บรรพบุรุษเชื่อกันมา เช่น เชื่อในเรื่องการทำความดีว่าตายแล้วจะได้ไปบังเกิดในสวรรค์ เป็นต้น ขงจื้อเน้นแต่เรื่องมนุษย์เป็นสำคัญ กล่าวคือ จุดหมายสำคัญของปรัชญาขงจื้อก็คือ ต้องการให้คน สังคม ประเทศชาติและโลกสงบสุข ขงจื้อต้องการให้คนในโลกนี้ไม่แบ่งชั้นวรรณะ ต้องการให้มีประเทศเดียว คือ ประเทศมนุษย์ หากเป็นได้ดังกล่าว ทุกคนจะเป็นพี่น้องกัน มีความปรารถนาดีต่อกัน ช่วยเหลือกัน โลกก็จะสงบร่มเย็นโดยแท้ เพราะฉะนั้น ความสงบสุขในโลกนี้จึงเป็นยอดปรารถนาและจุดหมายสูงสุดของปรัชญาขงจื้อ (พื้น ดอกบัว, 2539 หน้า 177-178)

สรุป

หลักจริยศาสตร์ของขงจื้อจัดอยู่ในปรัชญาจีนที่เกิดขึ้นโดยอาศัยความเชื่อเกี่ยวกับการเคารพบูชาบรรพบุรุษของตนเป็นรากฐานเชื่อมโยงไปสู่การนำเอาขนบธรรมเนียมจารีตประเพณีมาเป็นบรรทัดฐานในการประพฤติปฏิบัติของผู้คนในสังคม โดยมุ่งเน้นเฉพาะเรื่องของมนุษย์ ปัญหาและวิธีการแก้ไขปัญหาของมนุษย์เท่านั้น โดยสอน

ให้ปัจเจกชนทุกคนในสังคมทำหน้าที่ของตนแต่ละคนให้เหมาะสมและสมบูรณ์ตามสถานภาพของตนซึ่งหลักจริยศาสตร์ ของขงจื้อนั้น มี 5 ประการ ได้แก่ ความเมตตา ความชอบธรรม ความเหมาะสม ความรอบรู้ หรือ ปัญญา และความเป็นผู้นำเชื่อถือได้โดยสรุปลงเป็น 2 ลักษณะได้แก่หลักจริยศาสตร์ทางกายและทางใจ หลักทั้ง 2 นี้ยังแบ่งออกเป็น 2 ระดับ ได้แก่ ระดับปัจเจกชน และระดับสังคมโดยมีวิธีการปฏิบัติ 2 ทาง คือ การเมืองการปกครอง เป็นการปฏิบัติของข้าราชการบ้านเมืองเพื่อความสงบสุขของสังคมและหลักปฏิบัติตามฐานะหน้าที่ของผู้คนในสังคม ซึ่งมีอยู่ 5 จำพวก ได้แก่ ผู้ปกครองกับประชาชน บิดามารดากับบุตรธิดา สามีกับภรรยา พี่กับน้อง และระหว่างมิตรกับมิตร ดังนั้น บุคคลต้องสามารถพัฒนาตนเองให้มีคุณธรรมและบำเพ็ญประโยชน์อย่างมหาศาลให้แก่ชาวโลกได้อย่างยิ่งใหญ่ รวมทั้งการบรรลุถึงสรวงสวรรค์ชั้นฟ้าด้วยซึ่งถือเป็นจุดหมายสูงสุดทางจริยศาสตร์ของขงจื้อ ส่วนระดับจริยศาสตร์ของขงจื้อนั้นเน้นเพียงให้ผู้คนในสังคมเกิดความสงบสุขร่วมกันในภาวะแห่งความทุกข์ยากเท่านั้น ขงจื้อใช้หลักมนุษยธรรมเป็นเกณฑ์สูงสุดในการตัดสินการทำความดี-ความชั่วทางจริยศาสตร์ โดยมีชนบจารีตเป็นเครื่องมือ กล่าวคือ มุ่งเน้นให้ปัจเจกชนมีความรู้ดี มีความสุขและสังคมมีความเที่ยงธรรมโดยยึดหลักชนบธรรมเนียมประเพณีในครั้งโบราณมาเป็นแนวทางปฏิบัติเพื่อบรรลุผลดังกล่าว นั่นคือ ความสงบสุขของบ้านเมือง ประชาชนอยู่ดีกินดี มีการศึกษาและปฏิบัติตนในกรอบแห่งศีลธรรม จริยศาสตร์ของขงจื้อมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งต่อชีวิตมนุษย์ในปัจจุบัน เพราะ

เป็นหลักปฏิบัติที่ตรงจุดในการแก้ไขปัญหาของชีวิตในด้านต่างๆ เช่น หลักคำสอนเกี่ยวกับการพัฒนาตนเอง การเมืองปกครอง หลักคำสอนสำหรับบุคคลพึงปฏิบัติต่อกันตามฐานะหน้าที่ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของมนุษย์ทางร่างกาย (ทาน/ศีล) จิตใจ (สมาธิ) และปัญญาได้อันแสดงถึงลำดับขั้นตอนที่ชัดเจนเกี่ยวกับหลักการ (ปรีชา) การลงมือปฏิบัติ (ปฏิบัติ) และผลสำเร็จของชีวิต (ปฏิเวธ) ฉะนั้น ถ้าสถาบันต่างๆ ทางสังคมอันมีสถาบันทางการเมืองการปกครอง และสถาบันการศึกษา เป็นต้น ต้องการเห็นสังคมแห่งสันติสุขที่แท้จริงแล้ว สถาบันที่เกี่ยวข้องเหล่านั้นควรยึดหลักจริยศาสตร์ของขงจื้อมาเป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงทัศนคติ พฤติกรรมของพลเมืองในประเทศชาติด้วยการต่อไปเพื่อให้ประชาชนตระหนักถึงการมีมโนธรรม รู้ว่าอะไรดี อะไรชั่ว รู้ว่าคนเราเมื่ออยู่ร่วมกันพึงปฏิบัติต่อกันอย่างไร อันเป็นความดีงาม เช่น ความเมตตา กรุณา กตัญญู และเสียสละ เป็นต้นให้ประชาชนใช้ความรู้ความสามารถ รวมทั้งใช้ปัญญาในการแก้ไขปัญหาทั้งหลายทั้งของตน ของครอบครัว และสังคมของตนเองได้ โดยให้มีการร่วมมือร่วมใจกันในการแก้ไขปัญหาเหล่านั้นอันเป็นการแสดงออกซึ่งปัญญาอันถูกต้อง และสนับสนุนและส่งเสริมให้ความรู้ที่ถูกต้องแก่ประชาชน เพื่อให้มีความสามารถให้รู้จักบทบาทและหน้าที่ของตนอย่างเหมาะสมคือ อยู่ในวัยเรียนก็ตั้งอกตั้งใจศึกษาเล่าเรียน อยู่ในวัยทำงานก็รู้จักนำความรู้ที่ได้ศึกษาและปฏิบัติมาบริหารงานของตนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และส่งเสริมให้มีค่านิยมที่ถูกต้อง มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อตนและผู้อื่นในฐานะต่างๆ เช่น เป็นบิดามารดา ญาติพี่น้อง เป็นเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

บรรณานุกรม

ทวีวัฒน์ ปุณฺณทริภุชงค์. (2545). **ศาสนาและปรัชญา**

ในจีนทิเบตและญี่ปุ่น. กรุงเทพมหานคร :

สำนักพิมพ์สุภาพใจ.

ทองหล่อ วงศ์ธรรมมา. (2536). **ปรัชญา**

ตะวันออก. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์

โอเดียนสโตร.

พระมหาพิณโยอภิปัญญา (ศรีคำมี). (2543).

“การศึกษาเปรียบเทียบแนวคิดมนุษย

นิยมในปรัชญาขงจื้อและพุทธปรัชญา

เถรวาท”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร-**

มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย:มหาวิทยาลัย

มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

พิน ดอกบัว. (2539). **ศาสนาเปรียบเทียบ**.

กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์บรรณาคาร.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2543). **พจนานุกรมศัพท์**

ปรัชญาอังกฤษ-ไทยฉบับราชบัณฑิตยสถาน.

พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร :

บริษัท เท็กซ์ แอนด์เจอร์นัล พับลิเคชั่น จำกัด.

สถิต วงศ์สุวรรณ. (2541). **ปรัชญาตะวันออก**.

กรุงเทพมหานคร : อมรการพิมพ์.

เสถียร โพธิ์นันทะ. (2544). **เมธีตะวันออก**. พิมพ์

ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร : บริษัทสร้างสรรค์

บุ๊คส์ จำกัด.

แสงสว่าง กิตติสยาม. (2546). **มโนทัศน์พื้นฐาน**

ในจริยศาสตร์แบบขงจื้อ. กรุงเทพ-

มหานคร : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์

มหาวิทยาลัย.

Robert Waxman (2011). **How-To Practice**

Confucian Ethics. ค้นเมื่อ 20 สิงหาคม

2557 จาก <http://www.robwaxman.com/>

index.html

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบการทางด้านการท่องเที่ยว

The Desired Characteristics of Tourism Entrepreneurs

ดร.เจน จันทรสุมภาเสน*

บทคัดย่อ

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบการทางด้านการท่องเที่ยวมีมากมายหลายประการ ซึ่งผลการวิจัยเกี่ยวกับเรื่องนี้ได้จากโลกตะวันตก โดยคุณลักษณะดังกล่าวมีดังต่อไปนี้

การมีวินัยในตนเอง การมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และกล้าเสี่ยง การมีความกระตือรือร้น การชอบทำงานที่เป็นกิจวัตร การมีความเป็นระเบียบ การยึดถือเอาธุรกิจเป็นชีวิตจิตใจ การมีความตั้งใจแน่วแน่ที่จะให้ประสบความสำเร็จ การขยันหมั่นเพียร ความรู้จักรับผิชอบต่อหน้าที่อยู่สูง การเป็นคนมองโลกในแง่ดีและการให้ความสำคัญสูงสุดต่อทรัพยากรมนุษย์

นอกจากนี้เป็นที่น่าสนใจว่า ผู้ประกอบการเป็นจำนวนไม่น้อย ทำธุรกิจการท่องเที่ยว โดยยึดคติพจน์ธุรกิจอย่างเคร่งครัด เช่น "ในการที่จะประสบความสำเร็จก่อนอื่นจะต้องตกลงลมรักในงานนี้เสียก่อน" "แทบไม่มีอะไรที่จะทำไม่ได้ถ้ามีความขยันและรู้จักใช้ทักษะ" จงพยายามทำให้ดีที่สุด สิ่งที่ทำวันนี้จะเก็บเกี่ยวได้ในวันหน้า และความลับของการทำธุรกิจก็คือ การรู้สิ่งที่คนอื่นเขาไม่รู้

คำสำคัญ : คุณลักษณะที่พึงประสงค์ ผู้ประกอบการทางด้านการท่องเที่ยว คติพจน์ทางธุรกิจที่ดี

Abstract

The desired characteristics of tourism entrepreneurs are varied and many. Based on the research findings in the Western world, they are the following: self-discipline, creativity and risk-taking, enthusiasm, routine, order, business is life, the indomitable will to succeed and stamina, imagination, diligence, strong sense of duty, optimist, and top priority given to human resources. Of special interest is the fact that quite a few entrepreneurs strongly adhere to some business sayings, some of which are as follows: "To be successful, the first thing to do is fall in love with your work". "In business, if you are persistent you normally arrive." Few things are impossible to diligence and skill." "Always do your best. What you plant now, you will harvest later." The secret of business is to know something that nobody else knows."

Keywords : desired characteristics; tourism entrepreneurs; business sayings.

*อาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

บทนำ

การที่จะประกอบธุรกิจทางการท่องเที่ยวหรือธุรกิจด้านอื่นๆ ก็ตาม ส่วนใหญ่แล้ว ต้องอาศัยการทำงานเป็นทีม (Teamwork) ผู้เขียนจึงใคร่ขอเสนอคุณลักษณะของทีมงานที่ดีเสียก่อนก่อนที่จะพูดถึงคุณลักษณะที่ถึงประสงค์ของผู้ประกอบการทางการท่องเที่ยวที่ประสบความสำเร็จจากการศึกษาวิจัยสถาบันที่มีชื่อว่า “Institution for Corporate Competitiveness ลักษณะของทีมงานที่ดีเป็นดังนี้ (Cited in Goetsch และ Davis, 2006:315-317)

1) ความซื่อสัตย์ (honesty) ทีมงานทุกคนจะต้องมีความซื่อสัตย์ต่อกัน 2) ความไม่เห็นแก่ตัว (selflessness) ทีมงานจะต้องเต็มใจที่จะทำงานเพื่อผลงานของทีมงานมากกว่าประโยชน์ของตน 3) พึ่งพาอาศัยหรือไว้วางใจได้ (dependability) ทีมงานจะต้องสามารถไว้วางใจได้ และพึ่งพาอาศัยได้อย่างสม่ำเสมอ คงเส้นคงวา 4) ความกระตือรือร้น (enthusiasm) ทีมงานจะต้องมีความกระตือรือร้น ถ้าสมาชิกของทีมส่วนใหญ่กระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน สมาชิกคนอื่นๆ ก็จะทำตามด้วย 5) ความรับผิดชอบ (responsibility) หมายความว่า สมาชิกของทีมจะต้องรู้ว่าตนมีหน้าที่ทำอะไร และต้องรับผิดชอบในสิ่งที่ตัวเองถูกคาดหวังให้ทำ 6) ความร่วมมือ (cooperativeness) สมาชิกของทีมต้องร่วมมือกัน การร่วมมือมีลักษณะการวิ่งผลัด การวิ่งจะสำเร็จได้ก็ต่อเมื่อนักวิ่งทุกคนต้องร่วมมือกันรับไม้ (baton) เป็นทอดๆ โดยไม่มีการผิดพลาดเลย 7) ความคิดริเริ่ม (initiative) ในบางครั้งบางคราวทีมงานจะต้องคิดริเริ่มทำบางสิ่งบางอย่างที่มีประโยชน์ต่อทีม โดยไม่จำเป็นต้องทำตามคำสั่งเพียงอย่างเดียว 8) ความอดทน

(patience) เนื่องจากมนุษย์เราแต่ละคนมีความแตกต่างกันในด้านต่างๆ (individual differences) โดยเฉพาะด้านความคิดเห็น ทีมงานที่ทำงานในทีมเดียวกันจะต้องรู้จักอดทนเพื่อป้องกันไม่ให้ความขัดแย้งเกิดขึ้น 9) ตามความรอบรู้ในการแก้ปัญหา (resource fulness) ทีมงานจะต้องรู้จักใช้เนื้อหาสาระและความคิดอย่างชาญฉลาดเพื่อจัดการกับปัญหาต่างๆ 10) ความตรงต่อเวลา (punctuality) ทีมงานจะต้องตรงต่อเวลา ถ้าสมาชิกของทีมงานไม่ตรงเวลา การที่ทีมงานร่วมมือกันจะเป็นไปได้ยาก 11) การทนได้ (tolerance) เนื่องจากสมาชิกของทีมงานในยุคปัจจุบันแตกต่างกันในด้านเพศ เชื้อชาติ ศาสนา ภาระทางสังคม ตลอดจนแตกต่างกันเพื่อทางด้านวัฒนธรรมและความคิดเห็นทางการเมือง สมาชิกของทีมงานควรมีความรู้สึกระมัดระวังในเรื่องนี้ พยายามอดทนใจกว้าง ให้อภัยและยอมรับในความแตกต่างเหล่านี้ได้ 12) ควรมีความวิริยะอุตสาหะ (perseverance) สมาชิกของทีมจะต้องเพียรพยายามอย่างไม่ลดละ ถึงแม้ว่าจะมีอุปสรรคขวางกั้นก็ตาม ตลอดจนไม่ยอมเสียกำลังใจ เพราะถ้ากำลังใจเสียไปทุกอย่างจะเสียไป ดังคำกล่าวที่ว่า “If your courage is gone, then all is gone.”

ลักษณะของผู้ประกอบการด้านท่องเที่ยวที่พึงประสงค์และจะนำไปสู่ความสำเร็จ

คราวนี้ผู้เขียนจะกล่าวเจาะจงลงไปในเรื่องที่ผู้ประกอบการท่องเที่ยวและคุณลักษณะที่พึงประสงค์ที่ทำให้เกิดผลสำเร็จในการทำธุรกิจของเขา คำถามอาจจะมีความว่า “ผู้ประกอบการทางการท่องเที่ยวมีกี่ประเภทหรือกี่ชนิด” คำตอบก็คือขึ้นอยู่กับว่าเราใช้อะไรเป็นเกณฑ์ในการจำแนก

ประเภท โสมและแอ็ทเทิน (Koh and Hatten, 2002 : 21-44) อธิบายว่าถ้าเราจำแนกโดยยึดถือเอาความแตกต่างทางด้านผลผลิต หรือผลดิภัณฑ์ (product differentiation) เป็นเกณฑ์ผู้ประกอบการทางด้านการท่องเที่ยวอาจจำแนกได้เป็น 3 ประเภทด้วยกัน คือ

1. **ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์** ผู้ประกอบการประเภทนี้เป็นบุคคลที่ใหสิ่งใหม่ๆ ที่แท้จริงแก่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ตัวอย่างเช่น โทมัสคูก (Thomas Cook) ได้ริเริ่มตั้งบริษัทการท่องเที่ยวขึ้นเป็นครั้งแรก โดยที่ไม่เคยมีใครทำธุรกิจประเภทนี้มาก่อน ในทำนองเดียวกันผู้ทำธุรกิจที่เกี่ยวข้องเช็ค สำหรับผู้เดินทางของอเมริกันเอ็กซ์เพรส (American Express travelers cheques) ก็เป็นผู้ประกอบการทางด้านการท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์คิดค้นเช่นกัน

2. **ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวเชิงนวัตกรรม** ผู้สร้างดิสนีย์แลนด์ (Disneyland) ถือได้ว่าเป็นผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวเชิงนวัตกรรม เพราะได้สร้างสวนสนุก ในรูปแบบที่แตกต่างจากเดิม คาซิโนโฮเต็ลก็เช่นกัน เพราะเป็นโรงแรมที่มีทั้งที่พัก อาหาร การบันเทิง และการพนันในสถานที่เดียวกัน ผิดแผกไปจากโรงแรมแบบเก่าๆ ที่มักจะมีแต่ที่พักเพียงอย่างเดียว ถ้าลักษณะของการบริการแตกต่างกับการบริการของคู่แข่งอย่างมากและยากที่จะลอกเลียนแบบได้ ธุรกิจของผู้ประกอบการประเภทนี้จะอยู่ได้ยาวนาน

อย่างไรก็ดีถ้านวัตกรรม (innovation) ของผู้ประกอบการประเภทนี้ประสบความสำเร็จอย่างสูงก็อาจจะนำไปสู่สภาวะ “การทำลายล้างเชิงสร้างสรรค์” ได้ นั่นคือ มันจะไปทำลายธุรกิจ

บางอย่างให้ล้มครืนลงไป ตัวอย่างเช่น การเกิดขึ้นของเครื่องคอมพิวเตอร์พีซี (personal computer) ไปทำให้เครื่องพิมพ์ดีดธรรมดาอยู่ไม่ได้ และการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-commerce) หรือการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจต่างๆ ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ อาจจะทำให้การซื้อขายโดยอาศัยแคตตาล็อกที่ส่งไปทางไปรษณีย์ ต้องอันตรายไปเป็นต้น

3. **ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวเชิงเลียนแบบ** ผู้ประกอบการประเภทนี้เป็นพวกที่ทำเลียนแบบ หรือทำเหมือนผู้ประกอบการคนอื่นๆ ที่เคยทำมาแล้ว ตัวอย่างเช่น เจ้าของโรงแรม โมเต็ลสวนสนุก คาเฟ่ (café) ร้านขายของที่ระลึก เป็นต้น ผู้ที่ได้รับสิทธิพิเศษในการขายสินค้าหรือบริการของบริษัทอื่น (franchisees) ก็จัดอยู่ในประเภทผู้ประกอบการเชิงเลียนแบบเช่นกัน สิ่งที่ผู้ประกอบการประเภทนี้ให้แก่ลูกค้ามักจะไม่ได้รับการปฏิเสธ เพราะเป็นสิ่งที่ลูกค้าคุ้นเคยอยู่แล้วแต่ผู้ประกอบการมักจะประสบกับการแข่งขันทางด้านตลาดสูง

โสม และ แอ็ทเทิน ได้ให้อรรถาธิบายต่อไปอีกว่าถ้าเราใช้ วิธีการทางพฤติกรรม (behavioral approach) เป็นเกณฑ์ในการจำแนกประเภทของผู้ประกอบการทางด้านการท่องเที่ยวสามารถจะจำแนกได้ถึง 6 ประเภทด้วยกัน อันได้แก่

1. **ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวแนววิถีชีวิต** ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวแนววิถีชีวิต เป็นผู้ที่ทำธุรกิจเพื่อตอบสนองความนิยมชมชอบหรือ วิถีชีวิตตลอดจนสนับสนุนงานอดิเรก และความสนใจของตนเป็นสำคัญ เมื่อได้ทำธุรกิจไปแล้วก็ไม่ได้คาดหวังว่าธุรกิจจะต้องเจริญก้าวหน้าอย่างมากมาแต่อย่างใด ตัวอย่างเช่น ผู้เกษียณอายุที่ต้องการอาศัยอยู่ใน

สภาพแวดล้อมที่สงบเงียบและใกล้กับธรรมชาติ ก็อาจจะซื้อกระท่อมชายทะเลสาบสักหลังหนึ่ง แล้วทำเป็นร้านอาหารเล็กๆ เพื่อบริการแก่นักท่องเที่ยว เป็นต้น สาเหตุที่ตั้งขายอาหารเพราะเจ้าของมีนิสัยชอบปรุงอาหารเป็นชีวิตจิตใจ

2. ผู้ประกอบการทางการท่องเที่ยวแนวสังคม ผู้ประกอบการประเภทนี้เป็นผู้ประกอบการธุรกิจทางการท่องเที่ยวโดยไม่ได้มุ่งหวังกำไร หรือทำในเชิงพาณิชย์แต่อย่างใด ตัวอย่างเช่น ผู้ก่อตั้งสวนส่วนบุคคล พิพิธภัณฑ์ ถึงกระเจกเลี้ยงปลา หอศิลป์ เป็นต้น

3. ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวเชิงแฟงเร้น ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวบางคนมีงานบางอย่างที่ทำเต็มเวลา และมีรายได้เป็นประจำอยู่แล้ว แต่พยายามทำธุรกิจด้านการท่องเที่ยวควบคู่ไปด้วยในลักษณะที่ทำไม่เต็มเวลา ผู้ประกอบการประเภทนี้เรียกว่า ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวเชิงแฟงเร้น ตัวอย่างเช่น อาจารย์มหาวิทยาลัยที่ทำธุรกิจนำเที่ยวในบางฤดูกาล เลขานุการของผู้จัดการบริษัทที่แอบทำธุรกิจเกี่ยวกับการเป็นเพื่อนแขก เป็นต้น ถ้าธุรกิจประสบความสำเร็จอย่างมาก ผู้ประกอบการอาจจะกระโดดเข้าเต็มตัวและเต็มเวลาก็ได้

4. ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวเชิงชายขอบ ผู้ประกอบการด้านท่องเที่ยวที่ทำธุรกิจในพื้นที่ไม่เป็นทางการทั้งหลาย จัดอยู่ในประเภทผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวเชิงชายขอบ อาทิเช่น มัคคุเทศก์เถื่อน ผู้เร่ขายอาหารและเครื่องดื่มแก่นักท่องเที่ยวตามถนนหนทาง ผู้เร่ขายของที่ระลึกแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติ เป็นต้น ผู้ประกอบการเหล่านี้ทำธุรกิจในลักษณะ

ที่ไม่ได้จดทะเบียนการค้าให้ถูกต้อง และเป็นธุรกิจขนาดเล็กมาก จึงไม่อาจจะพูดได้ว่า เป็นผู้ประกอบการทางการด้านการท่องเที่ยวที่แท้จริง

5. ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวเชิงอนุกรม ผู้ประกอบการประเภทนี้ได้แก่ ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวที่ทำธุรกิจต่อเนื่องกันยาวนาน และอาจทำธุรกิจหลายๆ อย่างที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน ในบางกรณี หากประสบความสำเร็จแล้ว ก็จะลุกขึ้นมาทำใหม่อีก ส่วนผู้ที่ประสบความสำเร็จนั้น จะมีส่วนช่วยต่อชุมชนอย่างมากในแง่ที่ว่า ช่วยกระจายรายได้ให้แก่สมาชิกของชุมชน และช่วยเสริมสร้างโครงสร้างทางด้านอุตสาหกรรมของชุมชนให้ดูแข็งแกร่ง ส่วนข้อเสียที่อาจจะเกิดขึ้นได้ก็คือ ทำให้คนเพียงไม่กี่คนของชุมชน (ผู้ประกอบการ) ไปควบคุม และมีอิทธิพลต่อคนส่วนใหญ่ของชุมชนได้

6. ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวที่กำลังเริ่ม ผู้ประกอบการประเภทนี้ได้แก่ ผู้ที่กำลังอยู่ในกระบวนการของการก่อตั้งธุรกิจ เช่น กำลังแสวงหาโอกาสทางธุรกิจ กำลังทำแผนทางธุรกิจ กำลังศึกษาดูสถานที่ตั้งของธุรกิจ ฯลฯ พูดอีกนัยหนึ่ง ผู้ประกอบการทางการด้านการท่องเที่ยวที่กำลังจะเริ่มมีความคล้ายคลึงกับผู้ประกอบการศักยภาพ หรือผู้ประกอบการที่มีแนวโน้มที่จะเป็นในอนาคต ต่างกันตรงที่ว่า ผู้ประกอบการศักยภาพยังไม่อยู่ในกระบวนการของการก่อตั้งธุรกิจแต่อย่างใด เพียงแต่ว่า สักวันอาจจะมีปัจจัยบางอย่างผลักดันให้เข้าไปสู่ธุรกิจการท่องเที่ยวได้

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบการทางการด้านการท่องเที่ยวที่สามารถนำไปสู่ความสำเร็จอย่างสูงที่สามารถมองเห็นได้อย่างประจักษ์ชัด

ได้แก่สิ่งต่อไปนี้

1. **ความมีวินัยในตนเอง** เรย์คร็อค (Ray Kroc, cited in Krass, 1998: 305-307) ผู้สร้าง The Mc Donald's fast-food chain ได้ดำเนินงานด้านธุรกิจโดยยึดหลักการข้อนี้ มาตลอด คร็อค อธิบายว่า การศึกษา มีส่วนช่วย อย่างยิ่งต่อความสำเร็จในธุรกิจ แต่ถ้าไม่มีวินัย ในตนเอง ประกอบด้วยการศึกษาก็ไม่อาจจะช่วย ได้มากนัก

2. **การมีความคิดริเริ่ม กล้าเสี่ยง และ อดทนต่อคำวิพากษ์วิจารณ์** ทั้ง 3 อย่างนี้เป็นคุณลักษณะเด่น ของ ไมเคิล ดี ไอส์เนอร์ (Michael D. Eisner, cited in Krass, 1998: 437-447) ซึ่งเป็น CEO ของ The Walt Disney Company.

3. **ความกระตือรือร้น และการทำงานหนัก** เป็นคุณลักษณะเด่นของ เค็มม็อนส์วิลสัน (Kemmons Wilson, cited in Krass, 1988 : 1998 : 301-303) ผู้ก่อตั้งโรงแรม Holiday Inn และเป็น บิดาของโมเต็ล (motel) สมัยใหม่ เขากล่าวว่า การทำงานสัปดาห์ละ 40 ชั่วโมง ไม่ใช่เป็น สิ่งยั่วยวนชวนใจสำหรับเขา ถ้าเป็นไปได้เขาอยาก จะทำงานวันละ 40 ชั่วโมงด้วยซ้ำไป

4. **การชอบทำงานกิจวัตรเดฟโทมัส** (Dave Thomas, cited in Krass, 1998 : 309-313) ผู้สร้าง Wendy's restaurant chain ตั้งข้อสังเกตว่า คนส่วนใหญ่ไม่ชอบการทำงานกิจวัตร หรืองาน ที่ทำเป็นประจำ สม้าเสมอ เขาอธิบายว่า งานที่ทำ เป็นกิจวัตรนี้แหละจะช่วยแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น โดยไม่คาดคิดได้อย่างมาก เขาจึงกล่าวเตือนว่า เราจะต้องทำงานที่เป็นพื้นฐานหลักให้ดีที่สุด โดย ทำแล้วทำเล่าทุกๆ วันเป็นประจำ

5. **ความเป็นระเบียบ** เป็นสิ่งที่ เจ วิลลาร์ด มาริอ็อท (J. Willard Marriot, cited in Krass, 1998 : 453-459) ผู้สร้าง The Marriot Hotel Chain ได้ยึดถือเป็นแนวบริหารงานของ เขา เขากล่าวว่า ศิลปะของความก้าวหน้า ก็คือ การรักษาความเป็นระเบียบเอาไว้ท่ามกลางความ เปลี่ยนแปลง และในขณะเดียวกันก็รักษาความ เปลี่ยนแปลงเอาไว้ท่ามกลาง ความเป็นระเบียบ นอกจากนี้มาริอ็อท มองว่า “คนมีความสำคัญ เป็นอันดับหนึ่ง” เพราะฉะนั้น จะต้องให้การดูแล เอาใจใส่ “บุคลากร” ในองค์กรให้ดีที่สุด ตลอดจน สร้างความรู้สึกเป็นเสมือนครอบครัวเดียวกัน ให้เกิดขึ้นกับบริษัทให้ได้

6. **การยึดถือเอาธุรกิจเป็นชีวิตจิตใจ** ไฮเวิร์ด ดี จอห์นสัน (Howard D. Johnson, cited in Krass, 1998 : 295-299) เจ้าของธุรกิจภัตตาคาร ที่มีชื่อเสียงของสหรัฐอเมริกาคนหนึ่ง ได้ดำเนิน ธุรกิจโดยยึดหลักการที่ว่า “ธุรกิจ คือ ชีวิต” เขาทุ่มเทต่อธุรกิจอย่างสุดชีวิต เขาไม่เคยมีงาน อดิเรกไม่เคยเล่นกีฬาชนิดใดๆ เลย เมื่อไปงานเลี้ยง แต่ละครั้ง เขาจะจบลงเอยด้วยการเจรจาทางธุรกิจ ในการบริหารธุรกิจของเขา เขาพยายามตรวจงาน อยู่ตลอดเวลา และคอยกระตุ้นให้พนักงานทำงาน อย่างขยันขันแข็งมากยิ่งขึ้นเสมอ

7. **ความตั้งใจแน่วแน่ที่จะให้ประสบความสำเร็จ ความอดทน และความวิริยะ อดุสาหะ** เป็นคุณลักษณะของพันเอกฮาร์แลนด์ แซนเดอร์ส (Harland Sanders, cited in Lundberg, 1994 : 295-297) เจ้าของ KFC เขาเริ่มทำธุรกิจ ตอนที่มีอายุถึง 65 ปีด้วยเงินทุนเพียง 105 ดอลลาร์ แต่ในที่สุดก็ประสบความสำเร็จอย่างสูง แซนเดอร์ส เสียชีวิตในปี ค.ศ. 1980 ขณะที่มีอายุ 90 ปี

8. ความขยันขันแข็งในการและความรู้สึก
ไวต่อความต้องการของคน เป็นคุณลักษณะเด่น
 ของ ซีซาร์ริทซ์ (Cesar Ritz, cited in Lundberg,
 1994 : 31-32) ซึ่งได้ชื่อว่า เป็น “Host to the
 World” เขามีความสามารถพิเศษในการเอาใจ
 หรือตอบสนองความต้องการของชนชั้นผู้ดี ผู้มี
 อำนาจ ผู้มั่งคั่ง และสตรีทั้งหลาย การประดับ
 ประดาและตกแต่งต่างๆ ในโรงแรมอย่างวิจิตร
 พิสดารก็เพื่อตอบสนองความต้องการของคนกลุ่มนี้

9. ความรู้สึกรับผิดชอบต่อหน้าที่
อย่างสูง และความมีวินัยในตนเอง เป็นลักษณะ
 เด่นของ คอนราด เอ็น ฮิลตัน (Conrad N. Hilton
 Ritz, cited in Lundberg, 1994 : 198-201)
 ประธานบอร์ดของ Hillton Hotels Corporation.
 ฮิลตันสวดมนต์เป็นประจำสม่ำเสมอ สวดภาวนา
 ให้ได้ทรัพย์สินสมบัติขึ้นใหม่ และเมื่อได้มาแล้ว
 ก็สวดภาวนาอีก ตอนที่เขาเสียชีวิตในปี ค.ศ. 1979
 (อายุ 90 ปี) นั้น เขามีโรงแรมในเครือข่ายทั่วโลก
 ถึง 105 โรงแรม จำนวนห้องรวม 46, 746 ห้อง

นอกจากนั้น ในการบริหารธุรกิจโรงแรม
 ฮิลตันได้เน้นเรื่อง “ประสิทธิภาพ” (efficiency)
 “ประสิทธิภาพ” ของเขาอาศัยปัจจัยต่างๆ 6 ปัจจัย
 คือ

การศึกษาเรื่องเวลาและวิธีการ, การ
 วิเคราะห์งาน, มาตรฐานของงาน, โปรแกรม
 ความปลอดภัย, การควบคุมงบประมาณ, โปรแกรม
 การกำหนดราคา

10. พนักงานของบริษัทหรือทรัพยากร
มนุษย์เห็นควรให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก
 เป็นปรัชญาที่เจ็น เกอร์ดอน (Jean Fourdon,
 2003 : 14) ได้ยึดถืออย่างเคร่งครัดในการบริหาร
 โรงแรม มอนทรีออล โนวเทล (the Montreal

Novotel) ในประเทศแคนาดา เกอร์ดอนบอกว่า
 “พนักงานของโรงแรม มีความสำคัญเป็นอันดับหนึ่ง
 ลูกค้า มีความสำคัญเป็นอันดับที่สอง และถ้าใคร
 มีความสำคัญเป็นอันดับที่สาม” ในฐานะที่เป็น
 ผู้จัดการของโรงแรม เกอร์ดอน ได้ให้สวัสดิการ
 และเอาใจใส่พนักงานเป็นอย่างดีรวมทั้งชีวิต
 ครอบครัวของพวกเขา ตลอดจนสอนให้พนักงาน
 ทุกคนเป็นผู้ที่มีความรู้ทั่วๆ ไปในทุกๆ ด้านของ
 โรงแรม แทนที่จะเชี่ยวชาญด้านใดด้านหนึ่ง
 โดยเฉพาะเพียงด้านเดียว เกอร์ดอนกล่าวว่า
 “I preach for generalists, not specialists.” ผลที่
 ตามมาก็คือ พนักงานสามารถสลับสับเปลี่ยนทำงาน
 ในด้านต่างๆ ได้ ทำให้งานของโรงแรมดำเนิน
 ไปได้อย่างราบรื่นโดยไม่ชะงักงัน การบริหาร
 โดยยึดถือ ปรัชญาข้างต้นของเกอร์ดอนทำให้
 พนักงานมีขวัญและกำลังใจในการทำงานอย่าง
 ดีเยี่ยมจนทำให้แขกที่มาพักที่โรงแรมต่างพูด
 คยกันว่า “เมื่อมาพักที่โรงแรมนี้ พวกเราได้รับการ
 ปฏิบัติเหมือนพระราชา”

นอกจากนี้ ผู้ประกอบการ เป็นจำนวน
 ไม่น้อยประกอบธุรกิจการท่องเที่ยวโดยได้ยึดถือ
 คติพจน์ทางธุรกิจเป็นเครื่องนำทาง เช่น “สูตรความ
 สำเร็จของงานมี 3 คำ คือ ทำงาน ทำงาน ทำงาน”
 “ในการทำธุรกิจถ้าท่านเพียรพยายามอย่างไม่ลดละ
 ท่านจะบรรลุผลสำเร็จหรือไปถึงจุดหมายปลายทางได้”
 “แทบไม่มีอะไรที่จะเป็นไปได้ ถ้าเรา
 ขยันหมั่นเพียรและใช้ทักษะ” “การผัดวันประกัน
 พรุ่งคือการฆ่าโอกาส” “พยายามทำให้ดีที่สุด สิ่งที่เรา
 ทำวันนี้เราจะเก็บเกี่ยวในวันหน้า” “การทำงานหนัก
 ไม่เคยฆ่าใคร ยิ่งทำงานหนักยิ่งทำให้เรามีสุขภาพดี
 และมีความสุขยิ่งขึ้น” “ในการที่จะให้ประสบความสำเร็จ
 สำเร็จในการทำงาน สิ่งแรกที่ต้องทำคือ ตกหลุม

รักในการทำงานเสียก่อน” “ความลับของนักธุรกิจ คือ การรู้ในสิ่งที่คนอื่นไม่รู้” “ทรัพย์สินส่วนบุคคล ไม่ใช่เป็นสิ่งสำคัญ สิ่งที่สำคัญคือ ทีมงานที่เราทำร่วมกับเขาต่างหาก” “การทำเงินเป็นศิลปะและการทำงานก็เป็นศิลปะ แต่การทำธุรกิจที่ดีเป็นศิลปะที่เหนือกว่าศิลปะทั้งปวง” “ผู้นำทางธุรกิจ จะต้องเป็นคนที่เห็นมากกว่าลูกน้อง เห็นไกลกว่าลูกน้อง และเห็นก่อนลูกน้อง (Exley, 1993:10-42).

Lundberg, Donald E. (1994) **The Hotel and Restaurant Business**. New York: Van Nostrand Reinhold.

Weaver, David and Oppermann, Martin (1999) **Tourism Management**. Brisbane: John Wiley & Sons Australia, Ltd.

บรรณานุกรม

- Exley, (1993) **Helen Business quotations Mont Kisco**, U.S.A. Exley Prablications, Ltd.
- Gaetrch, David L. and Davis, Stamley B. 2006. **Quality Management**. Upper Saddle River, New Jerrey: Pearson Prentice Hall
- Henderson, Joan (2002) “Managing a Tourism Crisis in Southeast Asia.” **International Journal of Hospitality & Tourism**, Vol.3, No.1, pp.85-105.
- Kaiser, cited in Ryan, Chris (1995) **Researching Tourist Satisfaction**. London :Routledge.
- Koh, Khoon Y. and Hatten, Timothy (2002) “**The Tourism Entrepreneur**,” **International Journal of Hospitality & Tourism Administration**, Vol.3, No.1, pp.21-44.
- Krass, Peter (ed.) (1998) **The Book of Leadership Wisdom**. New York : John Wiley & Sons, Inc.

M – Learning

รองศาสตราจารย์ ดร.สาโรช ใศภีรักษ์*

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ความรู้แก่ผู้อ่าน เกี่ยวกับ m-learning มีเนื้อหาที่ครอบคลุมความหมายระบบการบริหารและการเตรียมการเรียนการสอนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและ ลักษณะของผู้เรียนที่เหมาะสมที่จะเรียนผู้เขียนมีความหวังอย่างสูงว่า บทความนี้จะให้ความกระจ่างเกี่ยวกับคุณประโยชน์และวิธีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยชนิดนี้

คำสำคัญ : m-learning; ระบบการบริหาร; การเตรียมบทเรียน; ลักษณะของผู้เรียน

Abstract

The article is designed to provide the research with knowledge on m-learning. The substance meaning administrative system and lesson plan preparation, research findings pertaining, and the nature of learners deemed suitable for this type of learning. The author has high hope that the readers of the article would gain insights into the usefulness and the application of this state-of-the-art technology.

Keywords : m-learning; administrative system; lesson plan preparation; nature of learners

ความหมายของ Mobile learning

m-Learning เกิดจากคำศัพท์ 2 คำ ที่มีความหมายในตัวเอง ได้แก่ m มาจาก mobile ซึ่งหมายถึง เครื่องมือสื่อสารที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการที่สามารถนำพกติดตัวไปไหนได้สะดวก เช่นโทรศัพท์มือถือ คอมพิวเตอร์แบบพกพาที่เรียกว่า PDA (personal data assistant) คอมพิวเตอร์แบบเขียน (tablet PC) รวมถึงคอมพิวเตอร์แบบโน้ตบุ๊ก (notebook PC) ส่วน learning มีความหมายถึง การเรียนรู้ การเรียน

m-Learningจึงเป็นการเรียนการสอนหรือบทเรียนสำเร็จรูป (instructional package) ที่นำเสนอผ่านโทรศัพท์มือถือหรือคอมพิวเตอร์แบบพกพา โดยใช้เทคโนโลยีเครือข่ายโทรศัพท์ไร้สาย (wireless telecommunication) ที่สามารถต่อเชื่อมจากเครือข่ายแม่ข่าย (network server) ผ่านจุดต่อแบบไร้สาย (wireless access point) แบบเวลาจริง (real time) อีกทั้งยังสามารถปฏิสัมพันธ์กับโทรศัพท์มือถือหรือคอมพิวเตอร์แบบพกพาเครื่องอื่นโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเช่น Bluetooth เพื่อสนับสนุน

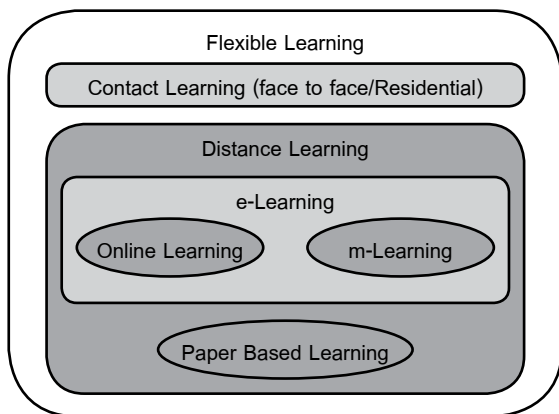
*รองศาสตราจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

การทำงานร่วมกัน

การเรียนการสอนลักษณะนี้จึงมีความเป็นส่วนตัวและมีความเป็นปัจจุบันมากกว่าผ่านไมโครคอมพิวเตอร์ เนื่องจากบทเรียนคอมพิวเตอร์ที่นำเสนอผ่านไมโครคอมพิวเตอร์ส่วนใหญ่ เช่น บทเรียน WBI/WBT (web based instruction/web based training) และบทเรียน CAI/CBT (computer assist instruction/computer based training) เป็นการเรียนการสอนโดยลำพัง (standalone based) เป็นบทเรียนแบบ off line ที่สร้างและเก็บบันทึกไว้แล้วในเครื่องแม่ข่าย ผู้เรียนจะต้องต่อเชื่อมไมโครคอมพิวเตอร์ของตัวเองผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของตัวเองผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อดาวน์โหลดบทเรียนไปศึกษา ซึ่งเป็นบทเรียนที่มีเนื้อหาค่อนข้างตายตัวและไม่ตอบสนองต่อความแตกต่างระหว่างบุคคลเท่าที่ควร

m-Learning และ e-Learning

Brown อ้างใน มนต์ชัย เทียนทอง (2547) ได้อธิบายความสัมพันธ์ระหว่าง m-Learning และ e-Learning ไว้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่าง m-Learning และ e-Learning

m-Learning เป็นส่วนหนึ่งของ e-Learning ซึ่งเป็นอีกทางเลือกหนึ่งของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้สนับสนุนการเรียนการสอนทางไกล นับว่าเป็นแนวทางใหม่ต่อการจัดการศึกษาเพื่อให้สอดคล้องตามเป้าหมายตามแนวทางใหม่นี้ผู้เรียนจะมีอิสระอย่างเต็มที่ในการศึกษาบทเรียนผ่านจอภาพของโทรศัพท์มือถือหรือคอมพิวเตอร์แบบพกพา ณ สถานที่ใดและในเวลาใดๆ ก็ได้ แทนที่จะต้องนั่งศึกษาบทเรียนผ่านจอภาพของไมโครคอมพิวเตอร์ในสถานศึกษา สถานประกอบการ หรือบ้านพัก ซึ่งผู้เรียนบางคนอาจประสบปัญหาเกี่ยวกับสภาพความพร้อมทางการเรียน เช่น ปัญหาส่วนบุคคล ต้องเดินทางไกล ติดภารกิจหน้าที่ประจำ และปัญหาอื่นๆ ในขณะที่การเรียนรู้ด้วย m-Learning สามารถกระทำได้ตลอดเวลา แม้ระหว่างการประกอบภารกิจหน้าที่ประจำวัน

เทคโนโลยีที่ใช้ใน m-Learning

เทคโนโลยีเครือข่ายโทรศัพท์ไร้สายแพร่หลายทั่วโลก คือ GSM (global system for mobile communication) ซึ่งออกแบบขึ้นมาในครั้งแรกเพื่อใช้ในการรับส่งสัญญาณเสียงเป็นหลัก แต่ต่อมาได้มีการพัฒนาให้มีการรับส่งข้อความในลักษณะของ SMS (short message service) เช่น โทรศัพท์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และข้อความสั้นๆ ด้วยความเร็วในการรับส่งสัญญาณ 160 ตัวอักษรต่อวินาที หลังจากนั้นได้มีการพัฒนาโปรโตคอลไร้สาย (wireless protocol) ขึ้นมาเพื่อรองรับการใช้งานโปรแกรมประยุกต์ต่างๆ ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เรียกว่า WAP (wireless application protocol) ทำให้เกิดการตื่นตัวอย่างมากในการท่องอินเทอร์เน็ตโดยใช้เว็บเบราว์เซอร์ผ่านโทรศัพท์

มือถือหรือคอมพิวเตอร์พกพา แต่ส่วนใหญ่ยังเป็นการนำเสนอด้วยข้อความเป็นหลัก (text based) การนำเสนอภาพ ภาพเคลื่อนไหว และวีดิทัศน์ผ่าน WAP ยังคงเป็นเรื่องที่ยากต่อโปรดักต์ดองกล่าว

การพัฒนาของเครือข่ายโทรศัพท์ดิจิทัลได้ก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้การรับส่งภาพ ภาพเคลื่อนไหว และวีดิทัศน์ เป็นเรื่องที่ยั่งยืน เทคโนโลยีเหล่านี้ได้แก่ GPRS, HSCSD และ Bluetooth เป็นต้น

GPRS (General Packet Radio Service) เป็นเทคโนโลยีดิจิทัลความเร็วสูงในการรับส่งข้อมูลผ่านเครือข่ายโทรศัพท์ระบบ GSM ด้วยความเร็วสูงถึง 171.2 kbps ซึ่งความเร็วขนาดนี้เป็นความเร็วที่สูงกว่าการรับส่งข้อมูลวิธีธรรมดาถึง 3 เท่า และสูงกว่าความเร็วในการรับส่งข้อมูลแบบ GSM ประมาณ 10 เท่า ทำให้การรับส่งข้อมูลไม่ว่าจะเป็นข้อความ ภาพและเสียง ผ่านเครือข่ายโทรศัพท์แบบไร้สายมีประสิทธิภาพสูงขึ้น รวมทั้งการใช้โปรแกรมต่างๆ ผ่านอินเทอร์เน็ตเบราว์เซอร์

ปัจจุบันนี้มีการพัฒนาโปรแกรมประยุกต์ต่างๆ ขึ้นมาเป็นจำนวนมากเพื่อใช้งานบนโทรศัพท์มือถือหรือคอมพิวเตอร์แบบพกพาผ่านเทคโนโลยี GPRS ซึ่งมีค่าใช้จ่ายต่ำกว่าระบบ SMS และการรับส่งข้อมูลแบบ CSD (circuit switched data) ซึ่งเป็นโปรดักต์ดองในการรับส่งข้อมูลแบบดั้งเดิม ซึ่งมีข้อจำกัดทั้งด้านขนาดของข้อมูลและความเร็ว

HSCSD (high speed circuit switched data) เป็นเทคโนโลยีดิจิทัลความเร็วสูงในการรับส่งข้อมูลผ่านเครือข่ายโทรศัพท์ระบบ GSM อีกรูปแบบหนึ่งซึ่งแตกต่างจากระบบ GPRS ด้วยความเร็วที่สูงประมาณ 57.6 kbps ซึ่งต่ำกว่าระบบ GPRS แต่ก็ยังมีข้อดีในการรับส่งสัญญาณภาพและวีดิทัศน์ที่

ประสิทธิภาพดีกว่าระบบ GPRS เนื่องจากมีระบบการประกันคุณภาพของการจัดการสัญญาณภาพแบบ switched circuit ที่มีความเสถียรมากกว่าการส่งข้อมูลแบบ packet ของระบบ GPRS อย่างไรก็ตามปัจจุบันนี้เทคโนโลยี HSCSD ยังไม่เป็นที่แพร่หลายมากนักในประเทศต่างๆ

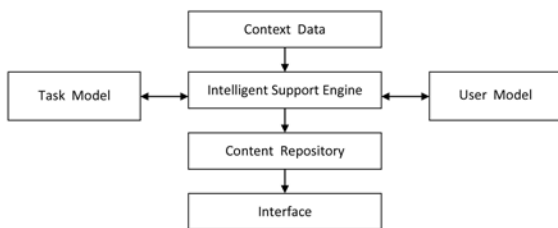
Bluetooth เป็นเทคโนโลยีไร้สายในการเชื่อมต่ออุปกรณ์ 2 ชุดเข้าด้วยกันในระยะทางสั้นๆ ไม่เกิน 10 เมตร ด้วยความเร็วสูงสุด 1 Mbps เช่น การต่อเชื่อมโทรศัพท์มือถือเข้ากับไมโครคอมพิวเตอร์ แต่ปัญหาของระบบ Bluetooth ก็คือระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลที่ยังไม่ดีพอ และมีข้อจำกัดทางด้านระยะทางในการติดต่อสื่อสาร

เทคโนโลยีดิจิทัลเหล่านี้ ในปัจจุบันกำลังมีการตื่นตัวอย่างมาก มีการวิจัยอย่างต่อเนื่องเพื่อพัฒนาให้โทรศัพท์มือถือและคอมพิวเตอร์แบบพกพาทำงานคล้ายกับไมโครคอมพิวเตอร์มากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการใช้เว็บเบราว์เซอร์ การใช้โปรแกรมประยุกต์ (application software) การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ การรับส่งไฟล์ข้อมูล (file transfer) การรับส่งไฟล์เสียงและไฟล์ภาพ รวมทั้งการใช้งานทางด้านมัลติมีเดียในลักษณะของ MMS (multimedia messaging) การนำเสนอเนื้อหาบทเรียนผ่านเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแบบไร้สายในลักษณะของ m learning จึงเกิดขึ้น เป็นพัฒนาการของการเรียนการสอนแบบ e-Learning อีกขั้นหนึ่ง โดยเป็นที่คาดการณ์กันว่าในยุคที่ 4 (4 th generation) ในราวปี ค.ศ. 2010 เมื่อเทคโนโลยีเครือข่ายโทรศัพท์ไร้สายสามารถรับส่งข้อมูลได้ด้วยความเร็ว 100 Mbps จะเป็นยุคทองของการเรียนการสอนแบบ m-Learning ผู้เรียน

จะสามารถต่อเชื่อมเครื่องมือสื่อสารของตนเอง เข้ากับเครือข่ายโทรศัพท์ไร้สายเพื่อลงทะเบียนเรียน ศึกษาบทเรียน ทำแบบฝึกหัด และทำข้อสอบเพื่อ วัดและประเมินผล รวมทั้งการปฏิสัมพันธ์กับผู้เรียน คนอื่นๆ หรือผู้สอนได้ในเวลาเดียวกัน แม้ว่าจะ อยู่ห่างกันคนละภูมิภาคก็ตาม

ข่ายงานของ m-Learning

Knowledge Anywhere เป็นองค์การ ที่จัดการเรียนการสอนแบบ e-Learning และ m-Learning ได้นำเสนอข่ายงานของ m-Learning ไว้ดังนี้ (Knowledge Anywhere, 2002)



ภาพที่ 2 ข่ายงานของ m-Learning
ตามแนวคิดของ Knowledge Anywhere

ส่วนประกอบข่ายงานของ m-Learning ประกอบด้วย

1. ข้อมูลคำอธิบายต่างๆ เกี่ยวกับบทเรียน (context data) ได้แก่ คำอธิบายบทเรียน คู่มือการใช้งาน การช่วยเหลือ และข้อมูลที่เป็นอื่นๆ เพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวกให้กับผู้เรียน ในระหว่างการเรียนรู้

2. เครื่องมือสนับสนุนที่ชาญฉลาด (Intelligent Support Engine) ได้แก่ เทคโนโลยีเครือข่ายไร้สาย รวมถึงซอฟต์แวร์ที่ทำหน้าที่บริหาร และจัดการบทเรียน (mLMS) เริ่มตั้งแต่การลงทะเบียน นำเสนอ จัดการ ติดต่อสื่อสาร

ติดตามผล และประเมินผล รวมถึงอุปกรณ์ประกอบต่างๆ เพื่อใช้สนับสนุนการเรียนการสอน ผ่านจอภาพของโทรศัพท์มือถือหรือคอมพิวเตอร์พกพา ส่วนนี้จะทำงานสัมพันธ์กับ task model และ use model ที่ได้มีการออกแบบไว้ก่อนเกี่ยวกับรูปแบบการดำเนินการเกี่ยวกับภารกิจหรือกิจกรรมการเรียนรู้ที่จัดนำเสนอให้กับผู้เรียน

3. หน่วยเก็บเนื้อหาบทเรียน (content repository) ได้แก่ ส่วนของเนื้อหาบทเรียน รวมทั้งแบบฝึกหัดแบบทดสอบ และส่วนข้อมูลต่างๆ ที่เป็นองค์ความรู้เพื่อถ่ายทอดไปยังผู้เรียน

4. ส่วนของการติดต่อกับผู้เรียน (interface) ได้แก่ ส่วนของการปฏิสัมพันธ์กับผู้เรียนผ่านแป้นพิมพ์และจอภาพของเครื่อง

ระบบบริหารและจัดการบทเรียน

ไม่ว่าจะเป็นบทเรียน e-Learning และ m-Learning ซึ่งแตกต่างกันเพียงเทคโนโลยีที่ใช้เป็นช่องทางในการส่งผ่านองค์ความรู้เท่านั้น ส่วนสาระสำคัญของบทเรียนคือ เนื้อหา (content) ที่นับว่าเป็นหัวใจของการเรียนรู้ จะไม่มีความแตกต่างกันแต่อย่างใด เนื่องจากเป็นส่วนที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้เรียนให้เกิดการเรียนรู้ขึ้นหลังจากศึกษาเนื้อหาบทเรียนแล้ว สาระสำคัญของบทเรียนคอมพิวเตอร์ทั้ง 2 ประเภท ยังคงยึดหลัก 4 I's เช่นเดียวกัน ได้แก่ 1) Information คือ ความเป็นสารสนเทศของเนื้อหาบทเรียน 2) Interactive คือ การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนกับบทเรียน หรือระหว่างผู้เรียนด้วยกัน 3) Individualization คือ การส่งเสริมการเรียนรู้รายบุคคล และ 4) Immediate Feedback คือ การได้ตอบโดยทันทีที่ผู้เรียนตอบสนอง

สำหรับการเรียนการสอนในลักษณะ e-Learning ส่วนที่ทำหน้าที่หลักในการบริหาร และจัดการรวมทั้งการนำพา (tracking) ผู้เรียน ตั้งแต่เมื่อแรกเริ่มลงทะเบียนไปยังเป้าหมายปลายทาง คือ LMS (learning management system) ซึ่งนับว่าเป็นหัวใจของระบบการเรียนการสอนแบบ e-Learning ที่ทำหน้าที่จัดการเรียนการสอนแทนผู้สอนทั้งหมด ปัจจุบันได้มีการพัฒนาระบบ LMS ขึ้นมาเพื่อการพาณิชย์เป็นจำนวนมาก เช่น Lotus Learning Space, WebCT, Blackboard, SAP, TopClass และ Intralearn เป็นต้น

ส่วนการเรียนการสอนในลักษณะของ m-Learning ก็มีระบบบริหารและจัดการบทเรียน เช่นกัน เรียกว่า mLMS (mobile LMS) หน้าที่หลักๆ ของ mLMS ไม่แตกต่างจาก LMS เพียงแต่การจัดการบทเรียนผ่านโทรศัพท์มือถือหรือคอมพิวเตอร์แบบพกพามีความซับซ้อนมากกว่า เนื่องจากการจัดการกับข้อมูลผ่านระบบเครือข่ายไร้สาย ระบบการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลย่อมมีความซับซ้อนและยุ่งยากมากกว่า ปัจจุบันนี้กล่าวได้ว่าเป็นยุคบุกเบิกของ m-Learning ซึ่งเริ่มมีการพัฒนา mLMS ขึ้นมาเพื่อการพาณิชย์เช่นกัน เช่น บริษัท WBT System แห่งไอร์แลนด์ได้พัฒนาระบบ TopClass Mobile เพื่อใช้ในการบริหาร และจัดการบทเรียน m-Learning นอกจากนี้ยังมี mLMS อื่นๆ เช่น Mobile LMS ของบริษัท Meridian KSI เป็นต้น

ข้อดีและข้อจำกัดของการใช้คอมพิวเตอร์แบบพกพาเพื่อนำเสนอบทเรียน m-Learning

คอมพิวเตอร์แบบพกพาสามารถใช้แทนที่ไมโครคอมพิวเตอร์ได้เป็นอย่างดี รวมทั้งสามารถใช้เป็นเครื่องมือสื่อสาร บริหารและจัดการตลอดจนใช้เป็นเครื่องช่วยสอนได้ทั้งผู้สอนและผู้เรียน สำหรับข้อดีของคอมพิวเตอร์แบบพกพาเพื่อการศึกษา FERL (Further Education Resources for Learning) ได้สรุปไว้ ดังนี้ (Ferl, 2004)

1. ผู้เรียนสามารถมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกันได้โดยตรง รวมทั้งการถ่ายทอดประสบการณ์ตรงร่วมกัน แทนที่จะนั่งอยู่หน้าจอภาพเหมือนการใช้ไมโครคอมพิวเตอร์
2. ใช้พื้นที่ไม่มากเหมือนกับการใช้ไมโครคอมพิวเตอร์ภายในห้องปฏิบัติการ เนื่องจากคอมพิวเตอร์แบบพกพาสามารถเชื่อมด้วยระบบเครือข่ายไร้สาย ผู้เรียนจะใช้งานที่ใดก็ได้
3. สะดวกต่อการนำพาพกติดตัวไปไหนมาไหน เมื่อเปรียบเทียบกับคอมพิวเตอร์แบบโน้ตบุ๊ก หรือเปรียบเทียบกับหนังสือแบบเดิม ในปริมาณของข้อมูลที่เทียบเคียงกัน
4. มีระบบการรู้จำลายมือ (handwriting recognition system) ที่สามารถป้องกันข้อมูลด้วยลายมือเข้าทางแป้นเขียน (tablet) ไปยังคอมพิวเตอร์ได้ง่าย รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ
5. การใช้ปากกาเข็มเป็นอุปกรณ์นำเข้าข้อมูลของคอมพิวเตอร์แบบพกพา ซึ่งเป็นวิธีการที่เป็นธรรมชาติมากกว่าการใช้แป้นพิมพ์หรือการใช้เมาส์ ทำให้ผู้เรียนเกิดความคุ้นเคยมากกว่าการนำเข้าข้อมูลส่วนนี้ยังรวมถึงการร่างภาพ

เขียนภาพ เช่นชื่อ โน้ตย่อ และการขีดเขียนอื่นๆ ด้วยลายมือ ซึ่งนับว่ามีความสะดวกมากกว่าการใช้แป้นพิมพ์เนื่องจากจะเขียนในสถานที่ใดๆ หรือเมื่อเวลาใดๆ ก็ได้

6. การศึกษาบทเรียน m-Learning ผ่านคอมพิวเตอร์แบบพกพาเกิดขึ้นได้ง่ายตลอดเวลา ผู้เรียนสามารถลงทะเบียนศึกษาบทเรียนวิเคราะห์ปัญหาร่วมกับเพื่อนร่วมชั้นเรียน ทำแบบฝึกหัดและทำการทดสอบได้ขณะที่ตัวเองมีความพร้อม ในขณะที่การใช้ไมโครคอมพิวเตอร์ต้องกระทำเป็นเวลา

7. การเรียนรู้แบบร่วมกัน (collaborative learning) ที่อาศัยผู้เรียนหลายคนปฏิสัมพันธ์กับบทเรียนในเวลาเดียวกันกระทำได้ง่ายกว่าการใช้ไมโครคอมพิวเตอร์ เนื่องจากคอมพิวเตอร์แบบพกพาใช้เครือข่ายไร้สายเป็นช่องทางในการส่งผ่านองค์ความรู้ การแบ่งปันทรัพยากรและการกระจายองค์ความรู้เกิดขึ้นได้ง่ายกว่า

8. ใช้ในสถานที่ใดในเวลาใดๆ ก็ได้ ไม่ว่าจะเป็นบ้านพัก สถานที่ทำงานหรือในระหว่างการประกอบภารกิจงานหรือการประชุม เนื่องจากการใช้คอมพิวเตอร์แบบพกพาจะไม่เป็นการรบกวนผู้ใด จัดว่าเป็นการใช้งานแบบ work-based learning ที่แท้จริง

9. ช่วยกระตุ้นและเรียกร้องความสนใจ โดยเฉพาะผู้เรียนระดับวัยรุ่นที่ไม่ชอบการเรียนรู้ด้วยบทเรียน m-Learning ผ่านโทรศัพท์มือถือซึ่งเป็นเครื่องส่วนตัวจะช่วยเรียกร้องความสนใจให้ติดตามเนื้อหาบทเรียนได้มากกว่าการใช้ไมโครคอมพิวเตอร์ เหมือนกับการเล่นเกมคอมพิวเตอร์

10. เป็นการเรียนรู้แบบเวลาจริง เนื้อหา

บทเรียนมีความยืดหยุ่นกว่าบทเรียน e-Learning ซึ่งค่อนข้างตายตัว ทำให้การเรียนรู้ได้รับข้อมูลที่ทันสมัยและสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันมากกว่า

11. สามารถมีปฏิสัมพันธ์ได้ทันทีกับผู้สอนหรือเพื่อนร่วมชั้นเรียน โดยการส่งข้อความสั้นๆ (SMS) สนทนาเวลาจริง (real time chat) หรือส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ไม่ต้องเสียเวลารอคอยเหมือนการเรียนการสอนปกติหรือการเรียนด้วยบทเรียนแบบ off line

12. มีค่าใช้จ่ายโดยรวมถูกกว่าบทเรียนที่นำเสนอผ่านไมโครคอมพิวเตอร์ ทั้งทางด้านฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์

สำหรับข้อจำกัดของการใช้คอมพิวเตอร์แบบพกพาเพื่อนำเสนอบทเรียน m-Learning นั้น มีดังนี้

1. จอภาพของโทรศัพท์มือถือหรือคอมพิวเตอร์แบบพกพามีขนาดเล็ก จึงมีข้อจำกัดในการนำเสนอข้อมูลทำให้ขาดความต่อเนื่องในการนำเสนอ

2. ขนาดความจุของหน่วยความจำมีน้อยกว่าไมโครคอมพิวเตอร์ ทำให้ปริมาณการเก็บบันทึกป้องกันมิให้ข้อมูลในระบบสูญหาย แม้ว่าปัจจุบันจะมีโทรศัพท์มือถือหรือคอมพิวเตอร์แบบพกพาที่สามารถใช้งานได้เกิน 10 ชั่วโมงก็ตาม แต่ก็ยังคงมีข้อจำกัดทางด้านการนำเสนอเป็นเวลานานๆ

3. ไม่มีมาตรฐานใดๆ ของแพลตฟอร์ม โทรศัพท์มือถือหรือคอมพิวเตอร์แบบพกพาในปัจจุบันมีขนาดจอภาพและระบบหลากหลาย (ไม่เหมือนขนาดจอภาพของไมโครคอมพิวเตอร์ที่กำหนดไว้เป็นนัยเป็นมาตรฐานตายตัว) จึงเป็น

การยากมากที่จะพัฒนาบทเรียนกับเครื่องหนึ่ง และนำไปใช้ได้กับโทรศัพท์มือถือหรือคอมพิวเตอร์แบบพกพาอีกเครื่องหนึ่ง

4. จัดการและนำเสนอกราฟิกยากกว่าการใช้ไมโครคอมพิวเตอร์ แม้ว่าจะพัฒนาถึงยุคที่ 3 หรือยุคที่ 4 เนื่องจากข้อจำกัดทางด้านฮาร์ดแวร์ของเครื่อง

5. ยากต่อการทำงานแพลตฟอร์มและการต่อเชื่อมต่างระบบ แม้ว่าจะใช้เทคโนโลยีเครือข่ายไร้สายใดๆ ก็ตาม เนื่องจากความหลากหลายของเทคโนโลยี โดยเฉพาะเครื่องรุ่นเก่า นอกจากจะตกรุ่นง่าย ยังไม่สามารถต่อเชื่อมเข้ากับระบบใหม่ๆ ได้ เนื่องจากตลาดด้านนี้กำลังอยู่ในยุคของการเปลี่ยนแปลง

6. การอัพเกรดทำได้ยากกว่าไมโครคอมพิวเตอร์ เนื่องจากข้อจำกัดทางด้านขนาดของตัวเครื่องและเทคโนโลยีที่ใช้ มีความหลากหลายซึ่งเป็นข้อจำกัดในการใช้งานกับโปรแกรมประยุกต์สมัยใหม่

7. ความเร็วของเครือข่ายจะเป็นอุปสรรคสำคัญต่อการใช้งาน หากมีผู้เรียนต่อเชื่อมเข้ากับระบบเป็นจำนวนมากในเวลาเดียวกัน เนื่องจากการแบ่งปันแถบกว้างความถี่ (bandwidth) ให้ครอบคลุมผู้เรียนทุกๆ คน

8. การใช้งานยากกว่าไมโครคอมพิวเตอร์ จำเป็นต้องมีการฝึกฝนการใช้งานก่อน จึงจะใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพและคุ้มค่า โดยเฉพาะการใช้ระบบการรู้จำลายมือ ผู้เรียนต้องฝึกฝนทักษะการเขียน เพื่อให้เครื่องรู้จำลายมือก่อน

9. ยุ่งยากต่อการพิมพ์ออกเป็นเอกสาร เนื่องจากจะต้องต่อเชื่อมเข้ากับระบบเครือข่ายเท่านั้นจึงจะสามารถใช้เครื่องพิมพ์ได้

10. ไม่ทนทานต่อการใช้งานหนักเหมือนกับไมโครคอมพิวเตอร์ เนื่องจากต้องออกแบบให้มีขนาดเล็กและมีน้ำหนักเบา จึงมีข้อจำกัดทางด้านการระบายความร้อน นอกจากนี้ยังเกิดการหลั่งลมหรือสูญหายง่ายเนื่องจากเครื่องมีขนาดเล็ก

Windows Mobile :Pocket PC และ Smartphone

แบ่งอุปกรณ์ออกเป็น 3 กลุ่มใหญ่ๆ

1. กลุ่มแรก คือ PDA หรือ Personal Digital Assistant ซึ่งจะเรียกง่ายๆ ว่า PDA นั้นก็คือคอมพิวเตอร์มือถือแบบพกพาขนาดเล็ก ซึ่งในกลุ่มนี้จะมี Pocket PC กับ Palm ที่ได้รับความนิยมและแข่งขันกันมาตลอดสี่ปีกว่าที่ผ่านมา อุปกรณ์กลุ่มนี้จะใช้งานด้านพกเก็บข้อมูลเป็นหลัก

2. กลุ่มที่สอง คือ PDA Phone ซึ่งเป็นกลุ่มเครื่อง PDA ที่มีโทรศัพท์ในตัว สามารถใช้งานการควบคุมด้วย Stylus เหมือนกับ PDA ทุกประการการใช้งานทั่วไปเหมือนกับ PDA ในกลุ่มแรกเพียงแต่ใช้เป็นโทรศัพท์ได้ด้วย ซึ่งกลุ่มนี้จะมีหลักๆ อยู่สามค่าย คือ Pocket PC Phone Edition (เช่น XDA O2 II, HP 6365, Dallab), Palm OS (Treo 600, Xplore G88, Xplore m28), Symbian (Sony Ericsson P910, P900) โดยส่วนมาก Symbian ไม่ค่อยหันมาตลาดกลุ่มนี้เท่าไรนัก

3. กลุ่มที่สาม คือ Smart Phone หรือโทรศัพท์ที่ฉลาดกว่าโทรศัพท์มือถือธรรมดา เพราะมีการบรรจุเอาลูกเล่นของ PDA แบบหลายๆ เข้าไปในตัวโทรศัพท์แบบนี้ ซึ่งข้อจำกัดของ Smart Phone ก็คือไม่มี Stylus ในการทำงานแต่สามารถลงโปรแกรมเพิ่มเติมแบบ PDA และ PDA phone

ได้ ข้อดีของอุปกรณ์กลุ่มนี้คือมีขนาดเล็กพกพาสะดวกประหยัดไฟ ราคาไม่แพงมากนัก

Windows Mobile

Windows Mobile คือชื่อ Brand ของระบบปฏิบัติการของทาง Microsoft แต่จะใช้กับพวกอุปกรณ์พกพาขนาดเล็กทั้งหลาย ซึ่งเป็นระบบปฏิบัติการขั้นสูงของ MS ซึ่ง Windows Mobile นั้นจะต่างกับระบบปฏิบัติการ Windows ที่ใช้ๆ กันอยู่ คือว่าระบบนี้จะมาพร้อมกับอุปกรณ์ PDA หรือ PDA Phone รวมถึง Smartphone เมื่อซื้อเครื่องจะติดตั้งมาใน Rom ให้เสร็จสรรพ หากมีปัญหา ไม่ต้อง Format แล้วลงใหม่ เหมือนกับ Windows ตามบ้านแค่ Hard reset ข้อมูลก็ล้างทิ้งเรียบร้อยแล้ว ระบบดังกล่าวนี้ทาง MS จะขาย License ให้กับผู้ผลิตเครื่องต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น HP, Toshiba ซึ่ง MS ทำระบบปฏิบัติการสำหรับเครื่องทั้งสามกลุ่ม ระบบปฏิบัติการ Windows Mobile จะครอบคลุมอุปกรณ์สามกลุ่มหลักใหญ่ๆ คือ

- Pocket PC ซึ่งเป็นอุปกรณ์ PDA จุดประสงค์การใช้งานเพื่อเก็บข้อมูลได้จำนวนมาก หน้าจอมีขนาดใหญ่ การทำงานใช้ Stylus ควบคุม เพราะหน้าจอเป็น Touch Screen และที่สำคัญเป็นจอสี สำหรับเครื่อง Pocket PC นั้นจะสามารถต่อ Net ได้โดยผ่านโทรศัพท์มือถือทั้งแบบผ่าน IR และ Bluetooth สามารถต่ออุปกรณ์เสริมได้สารพัดรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นแบบ SD หรือ CF ซึ่งเครื่องในกลุ่มนี้จะมีราคาเครื่องตั้งแต่พันปลายๆ จนถึง สองหมื่นต้นๆ ความสามารถของเครื่อง PDA ในแบบ Pocket PC นั้นจะบรรจุความสามารถของอุปกรณ์กลุ่มนี้ไว้เต็มที่ เช่นใน HP iPAQ

hx4700 นั้น มีหน้าจอใหญ่ จอ VGA และมี NAV Mode ควบคุมการทำงาน มี Slot ให้สองอัน



Pocket PC Phone Edition เป็นอีกกลุ่มหนึ่งในตระกูล Windows Mobile โดยเครื่องในกลุ่มนี้คือ PDA ที่ใช้ Pocket PC เพียงแต่ใส่การใช้งานด้านโทรศัพท์เข้าไปด้วย โดยจะมี Software เพิ่มเข้ามาในการทำงานต่างๆ ทั้งการจัดการด้านโทรศัพท์ เช่น เปลี่ยนเสียงเรียกเข้า โฉวหน้าคนโทรเข้า และอีกสารพัด ซึ่งข้อดีสำหรับอุปกรณ์กลุ่มนี้คือ สามารถต่อ Internet ได้อย่างง่ายดาย ไม่ต้องอาศัยหาโทรศัพท์ มือถืออีกหนึ่งเครื่องมาช่วยในการทำงานแต่อย่างใด ซึ่งเครื่อง Pocket PC Phone เกือบทุกรุ่นจะมาพร้อมกับการใช้งานด้าน GPRS อยู่แล้ว ดังนั้นการใช้งานเข้า Net ไม่ยาก โทรศัพท์แบบ Pocket PC Phone สมัยใหม่มีลูกเล่นมาให้เกือบครบ ทั้ง Bluetooth, Wi-Fi และกล้องดิจิตอล ข้อเสียของเครื่องในกลุ่มนี้เห็นจะมีเพียงสองอย่างคือ เครื่องส่วนมากจะมีมาให้เพียง 1 Slot เท่านั้นที่เป็น SD และตัวเครื่องราคาจะค่อนข้างแพงกว่ากลุ่มอื่นๆ

SmartPhone เป็นโทรศัพท์ที่มีความแตกต่างกับโทรศัพท์มือถือทั่วๆ ไปคือ สามารถลงโปรแกรม

เพิ่มได้ มีฟังก์ชันการใช้งานคล้ายกับ Pocket PC และ Pocket PC Phone Edition ซึ่งกลุ่มของ Smartphone นั้นจะยังคงสามารถ Sync กับ PC ได้ด้วยโปรแกรม Active Sync แต่ว่าเครื่องในกลุ่มนี้ไม่ได้เน้นความเป็น PDA เหมาะสำหรับผู้ที่ไม่เคยใช้ PDA มาก่อน สำหรับหน้าจอของโทรศัพท์แบบ Smartphone นี้จะมีหน้าจอที่มีขนาดเล็กเมื่อเทียบกับ PDA อาจจะใหญ่กว่าโทรศัพท์มือถือทั่วไป แต่ไม่สามารถใช้ Stylus ควบคุมการทำงานได้ เพราะว่าไม่ได้ใช้หน้าจอ Touch Screen ดังนั้นเวลาเปิด Application ขึ้นมาพร้อมๆ กันหลายๆ อันทำให้ปิดได้ลำบากเพราะต้องกดจากแป้นปุ่มโทรศัพท์เท่านั้น จุดประสงค์ของกลุ่มนี้คือ เป็นการใช้งานแบบ PDA แบบลดรูปลงมาใส่ในโทรศัพท์เท่านั้น จุดเด่นของโทรศัพท์แบบ Smartphone ที่ใช้ Windows mobile ก็คือเป็นการใช้งานคล้ายๆ กับ Pocket PC สามารถ Sync ข้อมูลกับ PC ได้ โดยมีขนาดเครื่องเล็กๆ พกๆ กับโทรศัพท์ทั่วไปสามารถ ต่อ Net ค้นหาข้อมูลได้ รับส่ง email ได้ ราคาตัวเครื่องไม่แพงจนเกินไป



อย่างไรก็ตามเครื่องทั้งสามกลุ่มนี้ก็สามารถรองรับภาษาไทยและยังสามารถลงโปรแกรมเสริมได้อีกจำนวนมาก

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ m-Learning วิธีการเรียน

จากข้อมูลการวิจัยร่วมของบริษัท ERICSSON และ NKI อินเทอร์เน็ต College ประเทศนอร์เวย์ สามารถสรุปรูปแบบวิธีการเรียนได้ดังต่อไปนี้

วิธีการเรียนรู้เนื้อหาของวิชาที่เรียนผ่านโทรศัพท์มือถือหลังจากที่ ดาวันโหลดบทเรียนมาเรียบร้อยแล้วอาจารย์ประจำวิชาจะจำแนกเรื่องที่จะสอนเป็นบทและหัวข้อย่อยต่างๆ เช่น เรื่องความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ ก็จะจำแนกเป็นหัวข้อย่อยๆ ดังนี้

1. ประวัติและความเป็นมา
2. หน่วยความจำ
 - 2.1 หน่วยความจำหลัก
 - 2.2 หน่วยความจำเสมือน
3. อุปกรณ์เชื่อมต่อต่างๆ
 - 3.1 Input
 - 3.2 Output

ผู้เรียนสามารถเข้าไปอ่านข้อมูลต่างๆ ได้โดยผ่านหัวข้อหลักก่อนแล้วจึงเข้าไปในหัวข้อที่ย่อยลงไปได้อีกเรื่อยๆ จนพบรายละเอียดลักษณะการทำงานเช่นนี้เหมือนกับการเลือกเมนูต่างๆ บนโทรศัพท์มือถือ เช่น อยากรู้เรื่องหน่วยความจำหลัก บนเมนูจะปรากฏหัวข้อหลังจากนั้นหน้าจอก็จะปรากฏรายละเอียดที่มีในหัวข้อหน่วยความจำ ลักษณะการเข้าถึงข้อมูลนั้น คล้ายกับการที่เราเข้าไปยังฟังก์ชันต่างๆ ของโทรศัพท์มือถือและสิ่งที่นักเรียนสามารถกระทำผ่านการเรียนแบบ m-Learning มีดังนี้

- เรียนรู้เนื้อหาของวิชาที่เรียน
- จัดโน้ตย่อ

- ทำรายงาน
- ดาวน์โหลด เอกสารการเรียนรู้
- หาข้อมูลเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อที่เรียน
- ส่ง และ รับ อีเมล จากเพื่อนๆ ที่เรียนด้วยกัน อาจเป็นการซักถามกันถึงหัวข้อที่ไม่เข้าใจ
- รับ อีเมล การสั่งงานหรือการบ้านจากอาจารย์ประจำวิชา
- ส่งรายงานหรือการบ้านผ่านทาง อีเมล
- รับ อีเมล รายงานหรือการบ้านที่อาจารย์ประจำวิชาได้ตรวจ

ผู้เรียนที่เหมาะสมกับ m-Learning

คณะผู้จัดทำสื่อการศึกษาของหน่วยงานพัฒนาและฝึกอบรมของมหาวิทยาลัยเคมบริดจ์ ได้กล่าวถึงข้อดีของการเรียนรู้ผ่านอุปกรณ์แบบไร้สาย หรือ m-Learning ว่า มีลักษณะของความเป็นส่วนตัวสูง ดังนั้นวิธีนี้จะสามารถช่วยเหลือและส่งเสริมทักษะการอ่านและเขียน ให้กับผู้ที่ไม่สามารถอยู่ร่วมกับสังคมและเรียนรู้ตามระบบการศึกษาปกติได้ ไม่ใช่ m-Learning จะมีประโยชน์เฉพาะกับคนที่มีปัญหาเรื่องการเข้าถึงเท่านั้น คนปกติอย่างเราๆ ก็สามารถเรียนรู้ผ่าน m-Learning ได้เช่นกัน โดยเฉพาะคนที่ต้องเดินทางบ่อยๆ อยู่ไม่เป็นหลักแหล่ง หาที่เล่นอินเทอร์เน็ตลำบาก และสะดวกที่จะใช้อุปกรณ์ไร้สายต่างๆ เช่น โทรศัพท์มือถือ หรือ PDA การศึกษาแบบ m-Learning เหมาะสมกว่าการเรียนรู้แบบอื่น

บรรณานุกรม

กชกร สัจทอง. (2549). Wireless Learning/Mobile Learning/M-Learning. (Online). Available:

http://internet.se-ed.com/content/I_N86/IN86_57.asp#6

กระทรวงศึกษาธิการ. (2542). พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ : พริกหวานกราฟิค.

ทิตินา แคมมณี. (2545). กระบวนการเรียนรู้ ความหมาย แนวทางการพัฒนา และ ปัญหาข้อใจ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ บริษัทพัฒนาคุณภาพวิชาการ จำกัด.

นาตยา ปิณฑนานนท์. (2547). การออกแบบหลักสูตร ICT และการสอน e-Collaborative Learning. (Online). Available:<http://www.ku.ac.th/e-magazine/august47/it/ecolla.html>

พงศ์รินทร์ เลิศรุ่งพร. (2547). การพัฒนาบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนแบบ Mobile learning สำหรับคอมพิวเตอร์มือถือ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

มนต์ชัย เทียนทอง. (2547). M-Learning: แนวทางใหม่ของ e-learning (m-Learning: A new paradigm of e-learning). วารสารเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา. 1 (1) : 3-11.

ไตรรัตน์ ด้ตรแก้ว. (2547). ไร้สายแบบ m-Learning. CIO Forum. 2 (20) : 33-34.

สมคิด อิศระวัฒน์. (2532). การเรียนรู้ด้วยตนเอง (self-directed learning). วารสารการศึกษา นอกระบบ. 4 (2) : 12-5.

สำนักบริการคอมพิวเตอร์. (2548). อุปกรณ์โมบาย. (Online). Available: <http://www.ku.ac.th/e-magazine/july48/it/mobile.html>

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.
(2543). **แนวทางการปฏิรูปการศึกษาระดับอุดมศึกษา ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542.** คณะกรรมการจัดทำแนวทางการปฏิรูปอุดมศึกษา.

สุรกุล เจนอบรม. (2532). **การเรียนรู้ด้วยตนเอง : นวัตกรรมทางการศึกษาที่ไม่เคยเก่านวัตกรรมเพื่อการเรียนการสอน.** เอกสารประกอบการประชุมทางวิชาการ เนื่องในวันคล้ายสถาปนาคณะครุศาสตร์ 10-12 กรกฎาคม 2532. คณะครุศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สุรางค์ ไคว์ตระกูล. (2537). **จิตวิทยาการศึกษา.** กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุทธศรี วงษ์สมาน. (2544). **สรุปสาระสำคัญแนวทางการปฏิรูปการศึกษาระดับอุดมศึกษา.** กรุงเทพฯ : พริกหวานกราฟฟิค.

Agnes Kukulskahulme and John Traxler, (2005). **Mobile Learning A handbook for educators and trainers.** London and New York: Routledge Taylor and Francis Group. Borg, Walter R. 1981. **Applying Educational Research : A Practice Guide for Teachers.** New York : Longman Inc.

Borg, Walter R. & Merigit, Gall. (1989). **Educational Research : An Introduction.** 5th ed. New York : Longman, Inc.

Hiemstra, R. (1994). **Self-directed learning.** In T. Husen and T. N. Postlethwaite.

Hiemstra, R. and Burns, J. (1997). **Self-Directed Learning: Present and Future.** Montreal : Canada. mrpalm.com. 2547. **มารู้จัก Windows Mobile ทั้ง Pocket PC และ Smartphone กันดีกว่า.** (Online). Available: http://www.mrpalm.com/getcontent3_ppc.php?tid=329

**ปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสถานศึกษา
ตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครู
สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสิงห์บุรี**

**The Problems of Information Technology Usage according to
The Opinions of Administrators and Teachers in School under
Singburi Primary Educational Service Area Office**

หฤทัย อรุณศิริ*

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษา และเปรียบเทียบปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสถานศึกษาตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสิงห์บุรี จำแนกตามตำแหน่ง วุฒิการศึกษา อายุ ประสบการณ์ในการทำงานในสถานศึกษา ขนาดของสถานศึกษา และการอบรมคอมพิวเตอร์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสิงห์บุรี จำนวน 310 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.911 ผลการวิจัยพบว่า 1.ปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสถานศึกษาตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสิงห์บุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ด้านชุดคำสั่ง ด้านหน่วยรับข้อมูล และด้านบุคลากรและ 2. เปรียบเทียบปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสถานศึกษาตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสิงห์บุรี จำแนกตามตำแหน่ง วุฒิการศึกษา อายุ และประสบการณ์การทำงานในสถานศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 จำแนกตามการอบรมคอมพิวเตอร์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และจำแนกตามขนาดสถานศึกษา ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ : การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ, สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสิงห์บุรี

Abstract

The purposes of this research were to study and compare the problems of information technology usage according to the opinions of administrators and teachers in school under

*นักศึกษานิเทศศาสตร์ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

Singburi primary educational service area office classified by positions, education qualification, age, work experience, size of the school, and computer training. Sample groups were administrators and teachers 310 persons under Singburi primary educational service area office in academic year the 2013 drawn by stratified random sampling. The instrument used in the saving collects the data were questionnaires with reliability value of 0.911. The findings were as follows: 1) the problems of information technology according to the opinions of administrators and teachers in school under Singburi primary educational service area office were rates at the moderate level, when considering each aspect by ranking most mean; software, hardware and people ware. and 2) compare the problems of information technology according to the opinions of administrators and teachers in school under Singburi primary educational service area office classified by positions, education qualification and work experience were different at .001 significant level, computer training was different at significant at .05, when classified by size of the school, there information technology usage, Singburi primary educational service area office were not different.

Keywords : technology, Singburi primary educational service area office

บทนำ

การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) ในการสอนของครูครูส่วนใหญ่หลังจากที่ได้รับการอบรมจะมีการประชุมเพื่อเสนอปัญหา และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันเพื่อนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการจัดการเรียนการสอนอย่างต่อเนื่องเช่นในการสร้างสื่อบทเรียนสำเร็จรูป การทำพาวเวอร์พอย (power point) การทำบทเรียนและหนังสือเรียน (e-learning e-Book) โดยมีเป้าหมายให้ผู้มีความรู้ความสามารถช่วยแนะนำผู้ที่ยังขาดทักษะการใช้สื่อสาร (ICT) โดยมีการให้สังเกตผู้ที่มีทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) ที่สูงกว่ารับฟังข้อบกพร่องของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) ชักถามข้อสงสัยในการปฏิบัติพร้อมให้ผู้ฟัง

บันทึกขั้นตอนการปฏิบัติตามความเข้าใจเพื่อจะได้นำความรู้ไปเชื่อมโยงในการปฏิบัติจริงและจะได้นำความรู้ไปจัดการเรียนรู้ให้นักเรียนเกิดทักษะในการค้นคว้าและเรียนรู้ต่อไปภายใต้การนิเทศกำกับติดตามของคณะกรรมการนิเทศในสถานศึกษาซึ่งส่งผลให้คุณภาพการเรียนรู้และมาตรฐานการศึกษาของกลุ่มสาระการเรียนรู้ต่างๆ สูงขึ้นด้วยสอดคล้องกับศคศึกษาญ์ รัตนศรี (2543, หน้า 26) ที่พบว่าทำให้ครูพัฒนาการเรียนการสอนโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) จัดการศึกษาให้สำเร็จจะต้องให้คำปรึกษามีการปรึกษาหารือไปศึกษานอกสถานที่ให้ปฏิบัติจริงการประชุมร่วมกันการให้ความรู้เสริมการมีส่วนร่วมในการวางแผนการประชุมย่อยการศึกษาด้วยตนเองการปฏิบัติแบบร่วมมือการประเมินผล

ตนเองการจัดแสดงผลงานการรับรางวัลแห่งความ
สำเร็จ

ปัจจัยที่สำคัญในการจัดการเรียนการสอน
ให้มีประสิทธิภาพคือสื่อการสอนโดยเฉพาะสื่อสาร
สนเทศ (ICT) จะต้องได้รับการพัฒนาให้ทันสมัย
ทันเหตุการณ์สิ่งแวดล้อมของสังคมและความ
ก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปโดยคำนึงถึง
การพัฒนาประสิทธิภาพการเรียนการสอนกระตุ้น
ให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพแต่ละ
โรงเรียนจึงมีนโยบายส่งเสริมสนับสนุนให้มีการ
ใช้และพัฒนาสื่อการสอนอย่างกว้างขวางโดย
มุ่งเน้นการสร้างความร่วมมือและส่งเสริมการผลิต
สื่อการเรียนการสอนให้มีคุณภาพเหมาะสมกับ
ความต้องการของผู้เรียนและความต้องการของ
ท้องถิ่นดังคำกล่าวที่ว่า "เทคโนโลยีก้าวไกลโยงใย
ทั่วโลก" ส่งผลให้โลกทัศน์ของเด็กไทยเปิดกว้างขึ้น

จากปัญหาดังกล่าวผู้วิจัยเป็นผู้หนึ่ง
ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
ประถมศึกษาสิงห์บุรีได้มีการนำเอาเทคโนโลยี
สารสนเทศมาใช้งานต่างๆ จึงมีความสนใจที่จะ
ศึกษาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการพัฒนา
วิชาชีพของผู้บริหารและครู สังกัดสำนักงาน
เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสิงห์บุรีเพื่อที่
จะทราบปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศใน
สถานศึกษาตามความคิดเห็นของผู้บริหารและ
ครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถม
ศึกษาสิงห์บุรีเพื่อจะได้เป็นข้อมูลนำไปเป็นแนวทาง
ที่จะเป็นประโยชน์ต่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
ประถมศึกษาสิงห์บุรีต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัญหาการใช้เทคโนโลยี

สารสนเทศในสถานศึกษาตามความคิดเห็นของ
ผู้บริหารและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
ประถมศึกษาสิงห์บุรี

2. เพื่อเปรียบเทียบปัญหาการใช้
เทคโนโลยีสารสนเทศในสถานศึกษาตามความ
คิดเห็นของผู้บริหารและครู สังกัดสำนักงานเขต
พื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสิงห์บุรี จำแนกตาม
ตำแหน่ง วุฒิการศึกษา อายุประสบการณ์ในการ
ทำงานในสถานศึกษา ของสถานศึกษา และการ
อบรมคอมพิวเตอร์

วิธีการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้บริหารและ
ครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถม
ศึกษาสิงห์บุรี จำนวน 1,379 คน ผู้วิจัยได้กำหนด
ขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรยามาเน่ (Yamane)
ในการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง ได้ขนาดกลุ่ม
ตัวอย่าง 310 คนสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ แบ่ง
เป็นผู้บริหาร 31 คน ครู 279 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป
ของผู้ตอบแบบสอบถามลักษณะของคำถามที่
ใช้เป็นแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ
(check list) ได้แก่ตำแหน่ง วุฒิการศึกษา อายุ
ประสบการณ์การทำงานในสถานศึกษา ขนาด
สถานศึกษา และการอบรมคอมพิวเตอร์ มีจำนวน
6 ข้อ

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับปัญหาการใช้
เทคโนโลยีสารสนเทศในสถานศึกษาตามความ
คิดเห็นของผู้บริหารและครู สังกัดสำนักงานเขต
พื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสิงห์บุรี ลักษณะของ

แบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) โดยกำหนดค่าคะแนน ช่วงน้ำหนักของการปฏิบัติเป็น 5 ระดับ

ที่มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (index of item objective congruence: IOC) รายข้ออยู่ระหว่าง 0.80-1.00 และค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .911

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 วิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ นำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสถานศึกษาตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสิงห์บุรี โดยหาค่าเฉลี่ย (mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) โดยใช้เกณฑ์การพิจารณาที่กำหนดไว้แบ่งเป็น 5 ระดับ

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสถานศึกษาตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสิงห์บุรี วิเคราะห์โดยการทดสอบค่าที (t-test) ในกรณีเปรียบเทียบสองกลุ่ม และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ในกรณีเปรียบเทียบมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป และเมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่แล้วจึงนำมาทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe's Method)

ผลการวิจัย

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งครูคิดเป็นร้อยละ 90.00 วุฒิการศึกษา

ปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 76.13 อายุมากกว่า 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.58 มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 30 ปีขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 27.74 สังกัดสถานศึกษาขนาดกลางคิดเป็นร้อยละ 43.87 และเคยเข้าการอบรมคอมพิวเตอร์คิดเป็นร้อยละ 70.00

2. ปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสถานศึกษาตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสิงห์บุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.30$, S.D.=0.94) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ด้านชุดคำสั่ง ($\bar{x}=3.34$, S.D.=1.03) ด้านหน่วยรับข้อมูล ($\bar{x}= 3.33$, S.D.=1.02) และด้านบุคลากร ($\bar{x}= 3.23$, S.D.=0.97)

3. เปรียบเทียบปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสถานศึกษาตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสิงห์บุรีจำแนกตามตำแหน่ง วุฒิ การศึกษา อายุ และประสบการณ์การทำงานในสถานศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 จำแนกตามการอบรมคอมพิวเตอร์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และจำแนกตามขนาดสถานศึกษา ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

1. ปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสถานศึกษาตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสิงห์บุรี

1.1 ปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสถานศึกษาตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา

สิงห์บุรี ด้านบุคลากร ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะว่าผู้บริหารและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสิงห์บุรีมีความคิดเห็นว่าคุณปฏิบัติงานตามกระบวนการวิธีการในกิจกรรมต่างๆ ได้แก่ การสร้างหรือเก็บรวบรวมข้อมูล บางกลุ่มอาจทำหน้าที่ในการพัฒนาซอฟต์แวร์ขึ้นมาใหม่ๆ ตามความต้องการและในการประมวลผล และอาจเปลี่ยนแปลงโปรแกรมที่มีอยู่แล้วให้สอดคล้องตามความต้องการซึ่งสอดคล้องกับนิยะดา ไชยะดา (2550, บทคัดย่อ) ทำการเปรียบเทียบปัญหาการใช้และความต้องการเทคโนโลยีสารสนเทศของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดมหาสารคามผลการศึกษาค้นคว้าปรากฏดังนี้บุคลากรที่ปฏิบัติงานในศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนโดยรวมและพิจารณาเพศและขนาดของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดมหาสารคามมีปัญหาโดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง

1.2 ปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสถานศึกษาตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสิงห์บุรี ด้านหน่วยรับข้อมูล ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะว่าผู้บริหารและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสิงห์บุรีมีความคิดเห็นว่าหน่วยรับข้อมูลมีความสำคัญเก็บรักษาข้อมูลเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีคุณสมบัติที่ดีคือมีความเป็นปัจจุบันช่วงเวลาที่ข้อมูลเกิดเหมาะสมกับเวลาและทันกับเวลาที่จะใช้ข้อมูลบางรายการต้องเก็บปีละครั้งมีความตรงตามเนื้อหาของสารสนเทศที่ต้องการคุณสมบัติในการสื่อความหมายตามวัตถุประสงค์และลักษณะงานมีความเพียงพอและไม่เบี่ยงเบน ซึ่งสอดคล้องกับ

ปถมภรณ์ สุขสอาด. (2551, บทคัดย่อ) ทำการศึกษาศึกษาปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของผู้บริหารในการบริหารสถานศึกษาระดับประถมศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานนทบุรี เขต 2 ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของผู้บริหารในการบริหาร สถานศึกษาระดับประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานนทบุรี เขต 2 โดยภาพ รวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง

1.3 ปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสถานศึกษาตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสิงห์บุรี ด้านชุดคำสั่ง ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะว่าผู้บริหารและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสิงห์บุรีมีความคิดเห็นว่าชุดคำสั่ง ที่จะสั่งและควบคุมให้ฮาร์ดแวร์คอมพิวเตอร์ทำงาน เราไม่สามารถจับต้อง ซอฟต์แวร์ ได้โดยตรงเหมือนกับตัวฮาร์ดแวร์ เพราะซอฟต์แวร์หรือโปรแกรมนี้จะถูกจัดเก็บอยู่ในสื่อ ที่ใช้ในการบันทึกข้อมูล เช่น แผ่นดิสก์ ซอฟต์แวร์ที่มักติดตั้งไว้ในฮาร์ดดิสก์เพื่อทำงานทันทีที่เปิดเครื่องคือ ซอฟต์แวร์ระบบปฏิบัติการ ซึ่งสอดคล้องกับบรรลธิษฐ์ เวชพูล (2550, บทคัดย่อ) ทำการศึกษาสภาพและปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการบริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา อุบลราชธานี เขต 4 ผลการวิจัย พบว่า โรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา อุบลราชธานี เขต 4 มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการบริหารสถานศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

2. เปรียบเทียบปัญหาการใช้เทคโนโลยี

สารสนเทศในสถานศึกษาตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสิงห์บุรี

2.1 ปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสถานศึกษาตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสิงห์บุรีจำแนกตามตำแหน่ง ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะว่าครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสิงห์บุรีมีความคิดเห็นว่า เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการดำเนินการในหน่วยงานต่างๆ ปัจจุบันทุกหน่วยงานต่างพัฒนาระบบรวบรวมจัดเก็บข้อมูลเพื่อใช้ในองค์การประเทศไทยมีระบบทะเบียนราษฎรที่จัดทำด้วยระบบ ระบบเวชระเบียนในโรงพยาบาล ระบบการจัดเก็บข้อมูลภาษี ในองค์การทุกระดับเห็นความสำคัญที่จะนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้จึงมีค่าเฉลี่ยของปัญหาต่ำกว่าผู้บริหาร ซึ่งสอดคล้องกับอรรถสิทธิ์ เวชกุล (2550, บทคัดย่อ) ทำการศึกษาสภาพและปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการบริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา อุบลราชธานี เขต 4 ผลการวิจัย พบว่า ข้าราชการครูที่มีตำแหน่งต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการบริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา อุบลราชธานี เขต 4 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 ปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสถานศึกษาตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสิงห์บุรีจำแนกตามวุฒิการศึกษา ใน

ภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะว่าผู้บริหารและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสิงห์บุรีที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมีความคิดเห็นว่า การพัฒนาให้คอมพิวเตอร์สามารถฟังและตอบเป็นภาษาพูดได้อ่านตัวอักษรหรือลายมือเขียนได้ การแสดงผลของคอมพิวเตอร์ได้เสมือนจริง เป็นแบบสามมิติ และการรับรู้ด้วยประสาทสัมผัส เสมือนว่าได้อยู่ในที่นั้นจริง จึงมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่ากลุ่มที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีซึ่งสอดคล้องกับรัชนิมัญช์ สุวรรณกาญจน์ (2550, บทคัดย่อ) ปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการเรียนการสอนของครูโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ผลการเปรียบเทียบ ปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการเรียนการสอนของครูโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร พบว่า ครูที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการจัดการเรียนการสอนแตกต่างกัน

2.3 ปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสถานศึกษาตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสิงห์บุรีจำแนกตามอายุ ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะว่าผู้บริหารและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสิงห์บุรีที่มีอายุมากกว่า 50 ปี มีความคิดเห็นว่าเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยเพิ่มผลผลิต ลดต้นทุน และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ในการประกอบการทางด้านเศรษฐกิจ การค้า และการอุตสาหกรรม

จำเป็นต้องหาวิธีในการเพิ่มผลผลิต ลดต้นทุน และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานคอมพิวเตอร์ และระบบสื่อสารเข้ามาช่วยทำให้เกิดระบบอัตโนมัติ เราสามารถฝากถอนเงินสดผ่านเครื่องเอทีเอ็มได้ตลอดเวลา ธนาคารสามารถให้บริการได้ดีขึ้น ทำให้การบริการโดยรวมมีประสิทธิภาพ ในระบบการจัดการทุกแห่งต้องใช้ข้อมูลเพื่อการดำเนินการและการตัดสินใจ ระบบธุรกิจจึงใช้เครื่องมือเหล่านี้ช่วยในการทำงาน เช่น ใช้ในระบบจัดเก็บเงินสด จองตั๋วเครื่องบิน เป็นต้น จึงมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดซึ่งสอดคล้องกับประณิธาน แท่นประยุทธ์ (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาสภาพและปัญหาการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในการศึกษาของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตลาดพร้าว สำนักงานการศึกษา กรุงเทพมหานครผลการวิจัยมีดังนี้ ที่มีอายุแตกต่างกัน มีปัญหาการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในภาพรวม แตกต่างกัน

2.4 ปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถานศึกษาตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสิงห์บุรีจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน ในสถานศึกษา ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะว่าผู้บริหารและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสิงห์บุรีที่มีประสบการณ์การทำงานในสถานศึกษา มากกว่า 30 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นว่า เทคโนโลยีสารสนเทศเปลี่ยนรูปแบบการบริการเป็นแบบกระจาย เมื่อมีการพัฒนาระบบข้อมูล และการใช้ข้อมูลได้ดี การบริการต่างๆ จึงเน้นรูปแบบการบริการแบบกระจาย ผู้ใช้สามารถสั่งซื้อสินค้าจากที่บ้าน สามารถสอบถามข้อมูลผ่านทางโทรศัพท์ นิสิต

นักศึกษาบางมหาวิทยาลัยสามารถใช้คอมพิวเตอร์สอบถามผลสอบจากที่บ้านได้จึงมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับประณิธาน แท่นประยุทธ์ (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาสภาพและปัญหาการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในการศึกษาของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตลาดพร้าว สำนักงานการศึกษา กรุงเทพมหานครผลการวิจัยมีดังนี้ ที่มีประสบการณ์ในการสอนแตกต่างกัน มีปัญหาการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในภาพรวม แตกต่างกัน

2.5 ปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถานศึกษาตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสิงห์บุรีจำแนกตามการอบรมคอมพิวเตอร์ ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะว่าผู้บริหารและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสิงห์บุรีที่เคยเข้ารับการอบรมมีความคิดเห็นว่า เทคโนโลยีสารสนเทศเกี่ยวข้องกับคนทุกระดับ พัฒนาการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้ชีวิตความเป็นอยู่ของคนเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี ดังจะเห็นได้จาก การพิมพ์ด้วยคอมพิวเตอร์ การใช้ตารางคำนวณ และใช้อุปกรณ์สื่อสารโทรคมนาคมแบบต่างๆ เป็นต้นจึงมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่ากลุ่มที่ไม่เคยเข้ารับการอบรมซึ่งสอดคล้องกับ ณ ญาดา ณ นคร (2552, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาสภาพและปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการเรียนการสอนของครูโรงเรียนแก่นนำระดับมัธยมศึกษาสถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ผลการวิจัยพบว่าครูที่มีประสบการณ์ในการเข้ารับการอบรมเทคโนโลยีสารสนเทศ มีสภาพและปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการเรียนการสอนภาพรวมแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

1.1 ด้านบุคลากร ในข้อที่มีปัญหามากที่สุด คือ ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ มีหน้าที่รับผิดชอบงานหลายด้านดังนั้น ควรมีการกระจายงานให้เหมาะสมกับจำนวนบุคลากร และความสามารถของบุคลากร

1.2 ด้านหน่วยรับข้อมูล ในข้อที่มีปัญหามากที่สุด คือ งบประมาณไม่เพียงพอสำหรับการดูแล รักษาซ่อมแซม ปรับปรุง อุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ ดังนั้น สถานศึกษาควรมีการจัดสรรงบประมาณในการซ่อมบำรุงรักษาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์

1.3 ด้านชุดคำสั่ง ในข้อที่มีปัญหามากที่สุด คือ งบประมาณไม่เพียงพอกับการจัดซื้อซอฟต์แวร์ที่ทันสมัยมาใช้งานดังนั้น ควรมีการจัดหาที่จัดเก็บ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่เหมาะสม สามารถหยิบมาได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของผู้บริหารและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสิงห์บุรี

2.2 ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการศึกษาของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสิงห์บุรี

บรรณานุกรม

กรมวิชาการ. (2542). เทคโนโลยีการศึกษา.

กรุงเทพฯ : ครูสภาลาดพร้าว.

ณฤดา ณ นคร. (2552). สภาพและปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการเรียนการสอนของครูโรงเรียน

แก่นนำระดับมัธยมศึกษา สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี. วิทยานิพนธ์ปริญญา-มหาบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2550). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. กรุงเทพฯ : วี. อินเทอร์เน็ต.

ปถมภรณ์ สุขสอาด. (2551). ศึกษาปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของผู้บริหารในการบริหารสถานศึกษาระดับประถมศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษนนทบุรี เขต 2. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.

ประณิธาน แท่นประยุทธ์. (2551). สภาพและปัญหาการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในการศึกษาของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตลาดพร้าว สำนักงานการศึกษา กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญา-มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

มนตรี สังข์โต. (2554). สภาพและปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการบริหารงานโรงเรียนมัธยมวัดหนองจอก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษา เขต 2. วิทยานิพนธ์ปริญญา-มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.

เยาวลักษณ์ พิเศษฐ์โสภณ. (2550). การพัฒนากิจกรรมการเรียนรู้แบบ CIPPA กลุ่มสาระการเรียนรู้การงานอาชีพและเทคโนโลยี เรื่องการเงินและบัญชีชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3. รายงานการศึกษา

ค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

นิยะดา ไชยะดา (2550). **เปรียบเทียบปัญหา
การใช้และความต้องการเทคโนโลยี
สารสนเทศของศูนย์การศึกษานอก
โรงเรียนจังหวัดมหาสารคาม**. รายงาน
การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

รัชนิมณฐ์ สุวรรณกาญจน์. (2550). **ปัญหาการ
ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัด
การเรียนการสอนของครูโรงเรียน
มัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตคลอง
สามวา กรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์
ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย
รามคำแหง.

วิภาดา นิธิปรีชานนท์. (2535). **สุขภาพจิตของ
ครูประถมศึกษาในโรงเรียน สังกัด
สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด
ฉะเชิงเทรา**. ปริญญานิพนธ์มหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

ศศิกาญจน์ รัตนศรี. (2543). **กลยุทธ์การจูงใจ
ให้บุคลากรทางการศึกษาใช้การวิจัย
ในการพัฒนาการเรียนการสอน**.
กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการ
การประถมศึกษาแห่งชาติ.

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสิงห์บุรี.
(2556). **ข้อมูลพื้นฐานบุคลากร**. สิงห์บุรี:
ผู้แต่ง.

อรรถสิทธิ์ เวชกุล. (2550) . **ทำการศึกษาสภาพ
และปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
และการสื่อสารในการบริหารสถาน-
ศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา**

**อุบลราชธานี เขต 4. วิทยานิพนธ์ปริญา
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏ
อุบลราชธานี.**

บทบาทสถาบันทางสังคมในการให้ความรู้ทางการเมือง การปกครองแก่นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก

Social Institutions' Roles in Imparting Knowledge on Politics and Administration to High School Students: A Case Students of Wang-Thong District, Phitsanulok Province

รุจิรวัฒน์ ลำताल*

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาบทบาทสถาบันทางสังคมในการให้ความรู้ทางการเมือง การปกครองแก่นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก 2) เพื่อเปรียบเทียบบทบาท การให้ความรู้ทางการเมืองการปกครองแก่นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ของสถาบันทางสังคมที่ต่างกัน วิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 อำเภอวังทอง จังหวัด พิษณุโลก จำนวน 165 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่า เฉลี่ย ($\bar{x}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการทดสอบค่าที (t - One-Sample Test) ผลการวิจัยพบว่า

บทบาทสถาบันทางสังคมในการให้ความรู้ทางการเมืองการปกครองแก่นักเรียนชั้นมัธยมศึกษา ปีที่ 6 อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง สถาบันการศึกษา มีบทบาทให้ความรู้ ทางการเมืองการปกครองสูงสุด สถาบันทางการเมือง มีบทบาทให้ความรู้ทางการเมืองการปกครองต่ำสุด

สถาบันครอบครัว และการศึกษา มีบทบาทให้ความรู้ทางการเมืองการปกครองแก่นักเรียน ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนกลุ่มเพื่อน สื่อแขนงต่างๆ และ การเมือง มีบทบาทให้ความรู้ทางการเมืองการปกครอง ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ : บทบาท/สถาบันทางสังคม/การเมืองการปกครอง

Abstract

The objectives of the study are twofold: 1) to investigate the social institutions' roles in imparting knowledge on politics and administration to high school students; and 2) to compare

*อาจารย์ประจำคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

the roles of different social institutions regarding the imparting of the aforesaid knowledge to high school students. The study is quantitative in nature. 165 high school students studying in Wang-Thong District comprised the sample for the study. The study instrument was a set of self-administered questionnaires. The collected data were analyzed by means of descriptive statistics and a t-test. The data analysis has shed light on the following facts: Holistically, the social institutions' roles with regard to the imparting of knowledge on the politics and administration to the high school students were found to be at a medium level. Comparatively speaking, the educational institutions imparted the knowledge on politics and administration to the greatest extent, whereas the political institutions imparted the knowledge on politics and administration to the high school students to the least extent. It was all found that family institutions and educational institutions differed in their roles in imparting knowledge on politics and administration to the high school students; the difference was statistically significant at the .05 level. As for peer groups, various mass media and political institutions, they failed to differ in imparting the knowledge to the high school students.

Keywords : role; social institution; politics and administration

บทนำ

การเรียนรู้ทางการเมืองเป็นที่ยอมรับว่ามีความสำคัญ สิ่งที่เกิดขึ้นทางการเมืองที่แท้จริงมีผลต่อการกำหนดโดยพฤติกรรมของบุคคลมากกว่าตัวองค์กรหรือสถาบัน พฤติกรรมทางการเมืองจะเป็นเช่นไร สนับสนุนการเมือง ระบบการเมืองนั้นๆ หรือไม่ ส่วนสำคัญขึ้นอยู่กับการเรียนรู้ทางการเมือง กรณีประเทศไทยแม้จะนำระบบการเมืองการปกครองรูปแบบประชาธิปไตยมาใช้แต่ยังไม่เป็นประชาธิปไตยอย่างแท้จริง เพราะพฤติกรรมทางการเมืองของประชาชนไทยยังไม่เอื้ออำนวยต่อการพัฒนาประชาธิปไตย จะต้องสร้างพฤติกรรมทางการเมืองให้มีลักษณะที่เอื้อต่อการพัฒนาประชาธิปไตยการสร้างความรู้ความเข้าใจทางการเมือง กระบวนการเรียนรู้

ทางการเมืองทำให้ทัศนคติ ความเชื่อ ความรู้สึก ค่านิยมทางการเมืองระบบการเมืองที่ของเด็กและเยาวชนได้มาโดยผ่านสถาบันทางสังคมที่สำคัญ 5 สถาบัน ดังนี้ (จุมพล นิมพานิช, 2547, หน้า 275-278)

1. ครอบครัว เป็นสถาบันแหล่งการเรียนรู้ทางการเมืองที่สำคัญ เป็นแหล่งวัฒนธรรมทางการเมือง ได้แก่ ทัศนคติ ความเชื่อ ค่านิยมเกี่ยวกับการเมือง การกระทำเด็กจะได้มาจากครอบครัว ถ้าครอบครัวสนใจชอบพูดคุยถึงเรื่องการเมือง สนใจพรรคการเมือง เด็กก็จะมีแนวโน้มสนใจในพรรคการเมืองนั้น

2. สถาบันการศึกษา มีบทบาทที่สำคัญต่อการเรียนรู้ทางการเมืองของเด็กนักเรียน เพราะสังคมสมัยใหม่การเรียนรู้ทางการเมืองจะเกิดขึ้น

ในชั้นเรียนเรียนโดยผ่าน 1) หลักสูตร เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการให้การเรียนรู้ทางการเมืองกับนักเรียน 2) กิจกรรมเกี่ยวกับพิธีการในชั้นเรียน กิจกรรมที่เกี่ยวกับพิธีการในชั้นเรียน มีส่วนปลูกฝังความรู้สึกรักชาติเกิดขึ้นภายในตัวเด็ก 3) ครู เป็นบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการเรียนรู้ทางการเมืองให้กับเด็กสำหรับเด็กครูเป็นสัญลักษณ์ของอำนาจที่เด็กต้องเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้อง ทำให้เด็กได้เรียนรู้อิทธิพลทางการเมืองในรูปแบบของตัวบุคคลที่ใช้อำนาจ ครูในฐานะผู้สอนถ้ามีวิธีการสอน วิธีการถ่ายทอดที่ดี นอกจากทำให้เด็กมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการเมืองที่ถูกต้องใช้ความคิดอย่างมีเหตุผล

3. กลุ่มเพื่อน มีความสำคัญในการให้การการเรียนรู้ทางการเมืองและการปรับตัวของบุคคลในสังคม กลุ่มเพื่อนมีอิทธิพลไม่น้อยในแง่การต่อสู้วัยรุ่นมักต่อสู้ตามความเชื่อของกลุ่ม เกิดความเชื่อทางสังคมและการเมือง

4. สื่อแขนงต่างๆ มีหน้าที่สำคัญคือ การนำเสนอข่าว เสนอความคิดเห็นความโน้มเอียงทางการเมืองของบุคคล ข่าวที่เสนอทุกวัน ส่วนหนึ่งเป็นข่าวเกี่ยวกับการเมืองที่สื่อถ่ายทอดมาสู่ประชาชน ทำให้ผู้ที่ได้รับข่าวจากสื่อมวลชนมีความเข้าใจทางการเมืองและมีทัศนคติความโน้มเอียงทางการเมืองเพิ่มมากขึ้น

5. สถาบันทางการเมือง ได้แก่ พรรคการเมือง กลุ่มผลประโยชน์ นอกจากทำหน้าที่เป็นตัวแทนของประชาชน เสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรของรัฐ ยังทำหน้าที่ในการเรียนรู้ทางการเมืองแก่ประชาชนอีกด้วยวิธีการที่สถาบันการเมืองเหล่านี้โดยเฉพาะพรรคการเมืองให้การเรียนรู้ทางการเมือง โดยผ่านสื่อสารมวลชน

การประชุมปรึกษาหารือ การติดต่อส่วนตัว การดำเนินงานของพรรคสาขา ทำให้ประชาชนเกิดความสนใจทางการเมืองได้

อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก มีโรงเรียนที่เปิดการเรียนการสอนถึงชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 จำนวน 7 แห่ง ปัญหาของสถาบันทางสังคมที่มีบทบาทในการให้ความรู้เกี่ยวกับการเมืองการปกครองสรุปได้ ดังนี้

ครอบครัว การอบรมเลี้ยงดูในระดับครอบครัวไทยส่วนใหญ่ บิดามารดามักสอนให้เด็กเคารพเชื่อฟังผู้ใหญ่ในฐานะอาวุโสกว่า เด็กต้องเคารพเชื่อฟังจะได้เลี้ยงมีได้ ผู้มีอาวุโสกว่าสามารถใช้อำนาจบังคับให้เด็กเชื่อฟังได้ เด็กมักถูกสั่งสอนในนิยมระบบเจ้าขุนมูลนาย ดังนั้นเด็กไทยจึงวางายสอนง่าย เมื่อโตขึ้นก็พร้อมจะเชื่อฟังผู้ปกครอง ส่งผลให้การให้ความรู้ทางการเมืองในสังคมไทยในระดับครอบครัวทำให้เด็กมีวัฒนธรรมทางการเมืองแบบไพร่ฟ้ามากกว่าการมีส่วนร่วม (วิวัฒน์ เอี่ยมไพรวัน, 2546, หน้า 164)

สถาบันการศึกษา เน้นการท่องจำเพื่อการสอบไล่ เพื่อให้ได้คะแนนสูงๆ เพื่อการสอบเข้าศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษาขาดการฝึกฝนภาคปฏิบัติและประสบการณ์ที่เกิดขึ้นจริงๆ เด็กจึงถูกสอนให้จดจำว่าประเทศไทยมีการปกครองในระบอบประชาธิปไตย การให้การศึกษารื่องเกี่ยวกับการเมืองไม่ได้ส่งเสริมให้เกิดความสำนึกทางการเมืองมากนัก (วิวัฒน์ เอี่ยมไพรวัน, 2546, หน้า 167)

กลุ่มเพื่อน โรงเรียนขาดกิจกรรมกลุ่มในการส่งเสริมการเรียนรู้ทางการเมือง ทำให้เด็กนักเรียนขาดอุดมการณ์ ความคาดหวัง การต่อสู้ร่วมกัน ขาดกิจกรรมการฝึกปฏิบัติ ซึ่งเป็นวิธีการเรียนรู้

ทางการเมือง (วิวัฒน์ เอี่ยมไพรวัน, 2546, หน้า 169)

สื่อแขนงต่างๆ ในสังคมไทยสื่อมวลชนประเภทต่างๆ ให้ความสำคัญความรู้ทางการเมืองน้อยเมื่อเทียบกับสาระอื่นๆ

สถาบันการเมือง มีบทบาทในการให้ความรู้กับนักเรียนตามสถานศึกษาบ่อย ซึ่งสถาบันทางการเมืองสามารถให้การเรียนรู้ทางการเมืองโดยอ้อม วิธีการเรียนรู้ทางการเมืองแบบนี้เกิดจากการถ่ายทอดความรู้สึกละประสบการณ์ที่มาจากที่เด็กเกิดความสัมผัสใกล้ชิด (จุมพล นิมิพานิช, 2547, หน้า 281)

จากปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาบทบาทสถาบันทางสังคมในการให้ความรู้ทางการเมืองการปกครองแก่นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลกต้องการทราบว่าผลการให้ความรู้ทางการเมืองการปกครองจากสถาบันต่างๆ ทางสังคมมีอิทธิพลทำให้นักเรียนมีความโน้มเอียงไปในทิศทางที่เป็นอุปสรรค หรือสอดคล้องกับการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ซึ่งนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 กำลังมีสิทธิทางการเมืองการปกครอง เพื่อมีข้อมูลให้กับสถาบันต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้ความรู้เกี่ยวกับการเมืองการปกครองและผู้ที่เกี่ยวข้องนำไปประยุกต์ใช้ในการส่งเสริม พัฒนาการถ่ายทอดอุดมการณ์ ค่านิยมประชาธิปไตย และคุณธรรมทางสังคมแก่เยาวชนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษา บทบาทสถาบันทางสังคมในการให้ความรู้ทางการเมืองการปกครองแก่นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 อำเภอวังทอง

จังหวัดพิษณุโลก

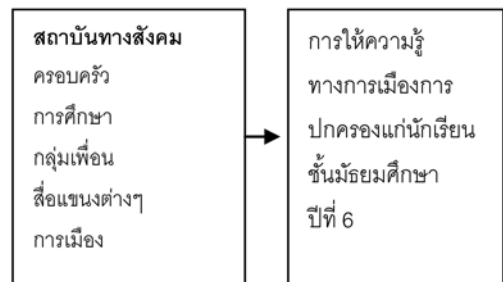
2. เพื่อเปรียบเทียบบทบาทการให้ความรู้ทางการเมืองการปกครองแก่นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ของสถาบันทางสังคมที่ต่างกัน

สมมติฐานของการวิจัย

สถาบันครอบครัว การศึกษา กลุ่มเพื่อน สื่อแขนงต่างๆ และการเมือง มีบทบาทในการให้ความรู้ทางการเมืองการปกครองแก่นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้



คำศัพท์เฉพาะ

เจ้าขุนมูลนาย หมายถึง ผู้บังคับบัญชา เจ้านายผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจเหนือตน

อุดมศึกษา หมายถึง การศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป ที่สูงขึ้นจากระดับมัธยมศึกษา และการศึกษาขั้นพื้นฐาน

อาวุโส หมายถึง ผู้ที่มีอายุแก่กว่าหรือมีตำแหน่งหน้าที่การงานสูงกว่าหรือมีประสบการณ์ในอาชีพมากกว่า

วาทกรรมการเมือง หมายถึง แนวคิดที่ให้

ความสนใจและความสำคัญในกิจกรรมของการสื่อความหมายทางภาษา การแสดงความคิดทางการเมือง และการกลไกในการควบคุมระบบการสื่อความหมาย ของการแสดงความคิดทางการเมืองนั้น โดยมีการถ่ายทอดและอบรมสั่งสอน เพื่อการบังคับ ดำรงรักษา หรือนำการเปลี่ยนแปลงทางการเมืองไปด้วยในเวลาเดียวกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ศึกษา ได้แก่ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก จำนวน 287 คน ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 165 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครซีและมอร์แกน (krejcie and morgan) ใช้วิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ โดยใช้โรงเรียนเป็นเกณฑ์การแบ่งชั้นภูมิ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม ที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นตามกรอบแนวคิดบทบาทสถาบันทางสังคมในการให้ความรู้ทางการเมืองการปกครอง ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. บทบาทสถาบันทางสังคมในการให้ความรู้ทางการเมืองการปกครองแก่นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัย

ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสถาบันทางสังคมที่มีหน้าที่ในการให้ความรู้ทางการเมืองการปกครอง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถาม ร่างข้อคำถามให้ครอบคลุมเนื้อหาที่จะศึกษา นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา ข้อคำถาม 40 ข้อ ได้ค่า IOC ระหว่าง 0.67-1.00 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นตามสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach) (พิศเพลิน เขียวหวาน และ สิริรัตน์ วิชาสศิลป์, 2551, หน้า 259) ได้ค่าเชื่อมั่นของเครื่องมือทั้งฉบับเท่ากับ 0.92 จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่สมบูรณ์ต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ทำหนังสือขอความร่วมมือในการจัดเก็บข้อมูลถึงผู้อำนวยการโรงเรียนมัธยมทั้ง 7 แห่งในอำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก เพื่อขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลกับนักเรียนกลุ่มตัวอย่าง เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลนำข้อมูลไปวิเคราะห์หาค่าทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้การวิเคราะห์แจกแจงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
2. บทบาทสถาบันทางสังคมในการให้ความรู้ทางการเมืองการปกครองแก่นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 อำเภอวังทอง จังหวัด

พิษณุโลก วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อนึ่งการวิจัยครั้งนี้ ใช้มาตรวัดแบบ Likert Scales 5 ระดับ สำหรับแปลผลค่าเฉลี่ยทั้งหมด โดยเลือกใช้ช่วงห่างของค่าคะแนน 0.51 (บุญชม ศรีสะอาด, 2545, หน้า 103)

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยการเปรียบเทียบบทบาทการให้ความรู้ทางการเมืองการปกครองแก่นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ของสถาบันครอบครัว การศึกษา กลุ่มเพื่อน สื่อแขนงต่างๆ และการเมือง โดยการทดสอบค่าที (t - One-Sample Test)

ผลการวิจัย

แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับบทบาทสถาบันทางสังคมในการให้ความรู้ทางการเมืองการปกครองแก่นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก โดยรวมและรายด้าน

บทบาทสถาบันทางสังคมในการให้ความรู้ทางการเมืองการปกครอง	$\bar{X}$	S.D	แปลผล
ครอบครัว	3.45	0.68	ปานกลาง
การศึกษา	3.56	0.74	มาก
กลุ่มเพื่อน	3.01	0.72	ปานกลาง
สื่อแขนงต่างๆ	2.94	0.85	ปานกลาง
การเมือง	2.50	0.72	ปานกลาง
รวม	3.09	0.53	ปานกลาง

1. บทบาทสถาบันทางสังคมในการให้ความรู้ทางการเมืองการปกครองแก่นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.09) เมื่อพิจารณา

เป็นรายด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด สถาบันการศึกษา ($\bar{x}$ =3.56) รองลงมา ครอบครัว ($\bar{x}$ =3.45) กลุ่มเพื่อน (3.01) สื่อแขนงต่างๆ ($\bar{x}$ =2.94) และสถาบันทางการเมือง ($\bar{x}$ =2.50) ตามลำดับ

แสดงการเปรียบเทียบบทบาทการให้ความรู้ทางการเมืองการปกครองแก่นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ของสถาบันทางสังคมที่ต่างกัน

บทบาท สถาบันทางสังคมในการให้ความรู้ทางการเมืองการปกครอง	$\bar{X}$	S.D	t	Sig.
ครอบครัว	3.45	0.68	2.83	0.00*
การศึกษา	3.56	0.74	3.06	0.00*
กลุ่มเพื่อน	3.01	0.72	0.43	0.73
สื่อแขนงต่างๆ	2.94	0.85	0.16	0.92
การเมือง	2.50	0.72	1.61	0.17

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. สถาบันครอบครัว การศึกษา มีบทบาทให้ความรู้ทางการเมืองการปกครองแก่นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนกลุ่มเพื่อน สื่อแขนงต่างๆ และการเมือง มีบทบาทให้ความรู้ทางการเมืองการปกครอง ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

1. บทบาทสถาบันทางสังคมในการให้ความรู้ทางการเมืองการปกครองแก่นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ เพราะว่า สถาบันทางสังคมมีบทบาทในการให้

ความรู้ทางการเมืองการปกครองยังไม่สอดคล้องกับรูปแบบการปกครองเท่าที่ควร เพราะสถาบันครอบครัวส่วนใหญ่ยังอบรมสั่งสอนบุตรหลานด้วยวิธีการเดิมๆ ให้เด็กยอมรับฟังความคิดเห็น คำสั่งผู้ปกครองห้ามโต้เถียง ซึ่งถือว่าการปลูกฝังให้เด็กยอมรับในอำนาจนิยม เมื่อเด็กโตขึ้นจึงมีบุคลิกไม่สอดคล้องกับประชาธิปไตยเชื้อฟังผู้มีอำนาจเหนือตน ยอมรับอำนาจรัฐโดยมิได้โต้แย้ง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วิวัฒน์ เี่ยมไพรวัน (2546, หน้า 167) ที่ว่า การอบรมเลี้ยงดูในระดับครอบครัวไทยส่วนใหญ่ บิดามารดามักสอนให้เด็กเคารพเชื่อฟังผู้ใหญ่ในฐานะอาวุโสกว่า เด็กต้องเคารพเชื่อฟังจะโต้เถียงมิได้ เด็กมักถูกสั่งสอนให้นิยามระบบเจ้าขุนมูลนายมากกว่าการให้ความรู้ทางการเมือง

สถาบันการศึกษา มีบทบาทอยู่ในระดับมาก เพราะการศึกษาในปัจจุบันได้พัฒนาให้มีความทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ มีความสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงกับระบอบประชาธิปไตย ความเจริญภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์ทำให้เกิดการเรียนรู้ของประชาธิปไตยอย่างกว้างขวาง มีการเผยแพร่ข่าวสารด้านประชาธิปไตยไปทั่วโลก สามารถรับรู้ในเวลาอันรวดเร็ว ความเจริญในด้านต่างๆ ได้พัฒนาให้เกิดการเรียนรู้อย่างสหวิทยาการ พัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนให้มีความทันสมัย ครูผู้สอนมีคุณวุฒิเฉพาะด้านสามารถถ่ายทอดความรู้ให้นักเรียนมีความรู้ความเข้าใจสอดคล้องกับระบบการปกครอง สถาบันการศึกษามีความสัมพันธ์กับระบอบประชาธิปไตยอย่างใกล้ชิด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ภิญญู สาร (2550, หน้า 36) ที่ว่า การศึกษากับการเมืองเป็นของคู่กัน มีความสัมพันธ์กันทั้งในลักษณะ

ที่การเมืองมีบทบาทต่อการศึกษา และการศึกษามีบทบาททางการเมือง การศึกษากับการเมืองแยกกันไม่ได้เนื่องจากการศึกษาช่วยพัฒนาการเมืองและการเมืองที่ดีต้องถือว่าการพัฒนาการศึกษาจำเป็นที่สุด ที่ต้องทำเพราะการศึกษาเป็นตัวเร่งให้เกิดการปกครองในระบอบประชาธิปไตยขึ้น การศึกษาเป็นเครื่องมือของรัฐที่จะสร้างเอกภาพในชาติ การเมืองเป็นตัวกำหนดทิศทางการจัดการศึกษา การศึกษาจะขึ้นนำให้ราษฎรมีส่วนร่วมทางการเมืองทุกระดับ

ส่วนสถาบันอื่นๆ คือ กลุ่มเพื่อนมีบทบาทในระดับปานกลาง เพราะโรงเรียนขาดการสนับสนุนให้นักเรียนทำกิจกรรมกลุ่มร่วมกันทำให้นักเรียนไม่ทราบถึงบทบาทแต่ละคนที่ได้รับมอบหมาย โรงเรียนขาดการส่งเสริมกิจกรรมการแก้ไขปัญหา ร่วมกัน หากมีการขัดแย้งสามารถแก้ไขปัญหาด้วยสันติวิธี กิจกรรมดังกล่าวเป็นการเรียนรู้บทบาททางสังคมของบุคคล การยอมรับความสามารถของคนอื่น การแก้ไขปัญหาความขัดแย้งอย่างสันติวิธี การระดมความรู้ในการทำงาน การแก้ไขปัญหา

สื่อแขนงต่างๆ ให้ความรู้นำเสนอสาระทางการเมืองค่อนข้างน้อยเมื่อเปรียบเทียบกับ การนำเสนอละคร ความบันเทิงด้านอื่นๆ ในปัจจุบัน สื่อออนไลน์ มีการนำเสนอข่าวสารทางการเมืองอย่างรวดเร็ว ขาดการกลั่นกรองข้อเท็จจริงก่อน มีการนำเสนอ หรือการนำเสนอข่าวสารทางการเมืองไม่เป็นกลางบิดเบือนข้อเท็จจริง กลายเป็นการสร้างวาทกรรมทางการเมือง เกิดความแตกแยกในสังคมแบ่งพรรคแบ่งพวก แบ่งสีกันชัดเจน เกิดจากความรุนแรงทางการเมืองทำให้สูญเสียทั้งชีวิตและทรัพย์สิน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ เฉลิมพล ไวยางกูร (2553, หน้า 6) ที่ว่า ปัจจุบัน

สังคมไทยกำลังเผชิญกับความแตกแยกทางความคิดในขั้นที่รุนแรง มีการแบ่งฝ่ายเป็นสีต่างๆ ส่งผลให้เกิดวิกฤตการณ์ทางการเมืองอย่างต่อเนื่อง ก่อให้เกิดความเสียหาย มีผู้เสียชีวิตและบาดเจ็บจำนวนมาก เกิดจากความเหลื่อมล้ำในทางสังคม ที่ขยายวงกว้างการติดยึดค่านิยมในระบบอุปถัมภ์ โดยเฉพาะสถาบันหลักของประเทศ ทำให้เกิดความขัดแย้งด้านผลประโยชน์ของกลุ่มต่างๆ อย่างรุนแรงมากขึ้น ด้านการเมืองไม่เห็นคุณค่า และการไม่ยึดมั่นกระบวนการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในระบอบประชาธิปไตยแต่แก้ปัญหาโดยการใช้อำนาจ ใช้การครอบงำทั้งทางความคิด การใช้เงิน การใช้ความรุนแรง การใส่ร้ายป้ายสี การกล่าวหาซึ่งกันและกัน ใช้สื่อในการสร้างวาทกรรมทางการเมืองก่อให้เกิดความแตกแยกอย่างรุนแรงในสังคม

สถาบันทางการเมืองมีบทบาทในการให้ความรู้เกี่ยวกับการเมืองการปกครองค่อนข้างน้อย ทำให้นักเรียนขาดประสบการณ์ ความคาดหวังจากประสบการณ์ตรงจากผู้มีความสำเร็จทางการเมือง กลุ่มตัวแทนทางการเมือง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วิวัฒน์ เจริญโพธิ์วัน (2546, หน้า 189) ที่ว่า สถาบันทางการเมือง ได้แก่ พรรคการเมือง ตัวแทนพรรคการเมือง กลุ่มผลประโยชน์มีบทบาทในการให้ความรู้ทางการเมืองค่อนข้างน้อยซึ่งสอดคล้องกับประชาธิปไตยของไทยในอดีตที่ผ่านมาการเมืองไม่ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมมากนัก

2. การทดสอบสมมติฐานของการวิจัย พบว่าสถาบันครอบครัว การศึกษา มีบทบาทให้ความรู้ทางการเมืองการปกครองแก่นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนกลุ่มเพื่อน สื่อแขนง

ต่างๆ และการเมือง มีบทบาทให้ความรู้ทางการเมืองการปกครอง ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เพราะพื้นฐานทางครอบครัวของนักเรียนมีความแตกต่างกันด้านความรู้ อาชีพ ฐานะและทัศนคติทางการเมือง ครอบครัวที่มีฐานะดี อาชีพที่ก่อรายได้สูงมักมีเวลามีส่วนร่วมทางการเมืองสูงกว่าครอบครัวที่มีรายได้ต่ำซึ่งให้ความสำคัญกับการประกอบอาชีพหารายได้ ส่งผลต่อการถ่ายทอดความรู้ทางการเมืองการปกครองแก่นักเรียนที่แตกต่างกัน ส่วนสถาบันการศึกษา มีความแตกต่างกันด้านบุคลากร นโยบายของผู้บริหารสถานศึกษา ความรู้ความเข้าใจของครูผู้สอน ส่งผลให้การถ่ายทอดให้ความรู้ทางการเมืองการปกครองแก่นักเรียนมีความแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของสมศักดิ์ ศรีสันติสุขวิทยุท จารัสพันธุ์และนัฐพงศ์ ดวงมนตรี (2550) ได้ศึกษาเรื่อง การปลูกฝังบุคลิกภาพประชาธิปไตยในครอบครัว จังหวัดขอนแก่นพบว่า การเลี้ยงดูบุตรมีความสัมพันธ์กับการส่งเสริมบุคลิกภาพแบบประชาธิปไตยให้กับสมาชิกภายในครอบครัว การเลี้ยงดูแบบบุตรแบบใช้เหตุผล มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมทางการเมือง และปลูกฝังบุคลิกภาพแบบประชาธิปไตยในเชิงบวก การเลี้ยงดูบุตรแบบใช้อำนาจควบคุมมีอิทธิพลในเชิงลบในการปลูกฝังบุคลิกภาพประชาธิปไตย

กลุ่มเพื่อน ซึ่งอยู่ในวัยเดียวกันให้ความสำคัญกับการศึกษาหรือกิจกรรมทางการศึกษามากกว่าการเมืองการปกครองส่งผลให้บทบาทในการให้ความรู้ทางการเมืองการปกครองไม่แตกต่างกัน สื่อแขนงต่างๆ ให้ความบันเทิงในรูปแบบละคร เกมสโตร์ มากกว่าการให้ความรู้ทางการเมืองการปกครอง และสถาบัน

ทางการเมือง เช่น นักการเมือง ตัวแทนของสถาบันทางการเมือง มีบทบาทในการให้ความรู้แก่นักเรียนค่อนข้างน้อย จึงส่งผลให้ทั้งกลุ่มเพื่อน สื่อแขนงต่างๆ และสถาบันทางการเมือง มีบทบาทต่อการให้ความรู้ทางการเมือง การปกครองไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของของ จุมพล หนีมพานิช (2546, หน้า 271) ที่ว่า สื่อสารมวลชนไทยสถาบันทางการเมือง ได้แก่พรรคการเมือง กลุ่มผลประโยชน์ มีบทบาทในการให้ความรู้การเมืองการปกครองค่อนข้างน้อย

ข้อเสนอแนะ

พฤติกรรมทางการเมือง โครงสร้างทางการเมือง ปรากฏการณ์ทางการเมือง ล้วนมีผลมาจากสถาบันทางสังคมที่ให้ความรู้ ปลุกฝัง ค่านิยม ความเชื่อ ทศนคติ อุดมการณ์ทางการเมืองทางการเมืองการปกครองแก่สมาชิกในสังคม ซึ่งสถาบันทางสังคมไทยในปัจจุบัน มีการให้ความรู้ทางการเมืองการปกครองที่สอดคล้องและขัดแย้งกับการเมืองการปกครองในระบบประชาธิปไตยเพื่อให้สถาบันต่างๆ ในสังคมสามารถให้ความรู้ความเข้าใจทางการเมืองการปกครองแก่เด็กและเยาวชนให้สอดคล้องกับระบบประชาธิปไตย จึงมีข้อเสนอแนะดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) สถาบันครอบครัว ควรอบรมสั่งสอนบุตรหลานด้วยเหตุผลไม่บังคับให้เด็กเยาวชนเชื่อฟังโดยมิสามารถโต้แย้งได้ เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นในกรณีที่ไม่เห็นด้วย เพื่อปลุกฝังให้เด็กและเยาวชนใช้เหตุผลมากกว่าการยอมรับอำนาจทางการเมืองและผู้มีอำนาจเหนือตน

2) สถาบันการศึกษา ควรมีกิจกรรมส่งเสริม

เสริมทางการเมืองการปกครอง สนับสนุนให้นักเรียนได้ทำกิจกรรมเกี่ยวกับการเมืองการปกครองให้เหมาะสมกับวัยของผู้เรียน ร่วมกันแก้ไขปัญหาอย่างสันติวิธี ไม่บังคับให้นักเรียนต้องเชื่อฟังครู โดยไม่สามารถโต้แย้งได้ เพื่อปลุกฝังให้นักเรียนมีความเชื่อ ทศนคติสอดคล้องกับระบอบประชาธิปไตย

3) กลุ่มเพื่อน ควรมีการแลกเปลี่ยนความรู้วิพากษ์วิจารณ์เหตุการณ์ทางการเมืองอย่างมีเหตุผล ร่วมกันแก้ไขปัญหาอย่างสันติวิธี เพื่อส่งเสริมให้มีบุคลิกภาพแบบประชาธิปไตย ยอมรับความคิดเห็นที่แตกต่างและความสามารถของบุคคลอื่น

4) สื่อแขนงต่างๆ สื่อควรมีการเสนอข่าวสารทางการเมืองอย่างเป็นกลาง กลั่นกรองข้อมูลข่าวสารทางการเมืองก่อนนำเสนอ มีการเสนอ ให้ความรู้ทางการเมืองมากขึ้น เพื่อให้เด็กเยาวชนได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ไม่ใช่สื่อปลุกเร้าเพื่อให้สนับสนุน หรือคัดค้านทางการเมืองโดยปราศจากข้อเท็จจริง

5) การเมือง สถาบันทางการเมืองควรมีการให้ความรู้ทางการเมืองการปกครองแก่นักเรียนตามสถาบันการศึกษา เพื่อให้เด็กเยาวชนมีความคาดหวังทางการเมืองจากผู้มีประสบการณ์ตรงทางการเมือง

6) รัฐบาล ควรกำหนดให้มีหลักสูตรการเมืองการปกครองทุกระดับชั้น เพื่อให้เด็กและเยาวชนได้มีโอกาสได้ศึกษาการเมืองการปกครองทุกระดับชั้น ทุกระดับการศึกษา เหมาะสมกับวัยผู้เรียนเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ทางการเมืองทั้งวิชาการและประสบการณ์สอดคล้องกับลักษณะการเมืองการปกครองในระบบประชาธิปไตย

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

- 1) ควรศึกษา บทบาทสถาบันทางสังคม ในการส่งเสริมบุคลิกภาพประชาธิปไตยแก่เด็ก และเยาวชน
- 2) ควรศึกษา การกล่อมเกลาทางการเมือง แก่เด็กและเยาวชน

สมศักดิ์ ศรีสันติสุขวิทยุทธ์ จำรัสพันธ์ และ
ณัฐพงศ์ ดวงมนตรี. (2550). การปลูกฝัง
บุคลิกภาพประชาธิปไตยในครอบครัว
จังหวัดขอนแก่น. รายงานการวิจัย.
ขอนแก่น :มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

บรรณานุกรม

- จุมพล หนิมพานิช. (2546). **ปัญหาพัฒนาการ
ทางการเมืองไทย**. นนทบุรี : สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- _____. (2547). **พื้นฐานทางสังคมและวัฒนธรรม
ของการเมืองไทย**. นนทบุรี : สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- เฉลิมพล ไวทยางกูร. (2553). **คอร์รัปชันและ
อนาคตของประชาธิปไตย .**
กรุงเทพมหานคร:สถาบันพัฒนบริหาร-
ศาสตร์.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). **การวิจัยเบื้องต้น**.
พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์
สุวีริยาสาส์น.
- พิศเพลิน เขียวหวาน และสิริรัตน์ วิภาสศิลป์.
(2551). **วิธีการวิจัยทางสหกรณ์: การสร้าง
และการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
การวิจัย**. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ภิญญู สาร. (2550). **รัฐศาสตร์การศึกษา**.
กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนา-
พานิช.
- วิวัฒน์ เอี่ยมไพรวัน. (2546). **ปัญหาพัฒนาการ
ทางการเมืองไทย**. นนทบุรี : สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

มาตรการทางกฎหมายในการควบคุมผู้ขับรถแท็กซี่

Legal Measures to Control Taxi Drivers

ภูมรินทร์ บุญล้อม*

บทคัดย่อ

มาตรการทางกฎหมายในการควบคุมผู้ขับรถแท็กซี่ที่มีกฎหมายที่เกี่ยวข้องอยู่หลายฉบับ คือ พระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ. 2522 พระราชบัญญัติจราจรทางบก พ.ศ. 2522 และพระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ. 2522 แต่บทบัญญัติและมาตรการทางกฎหมายที่บังคับใช้ไม่สามารถใช้บังคับได้อย่างมีประสิทธิภาพในการป้องกันการก่ออาชญากรรมที่เกิดจากผู้ขับรถแท็กซี่ได้ จากการศึกษากฎหมายดังกล่าวข้างต้นจึงพบปัญหาดังนี้ ปัญหาการจัดทำประวัติคนขับรถแท็กซี่ ปัญหาการบังคับใช้กฎหมายเพื่อควบคุมการมีและใช้เครื่องสื่อสารและมาตรค่าโดยสารของรถแท็กซี่ ตลอดจนปัญหาการกำหนดคุณสมบัติและลักษณะต้องห้ามของผู้ขับรถแท็กซี่ รวมทั้งการกำหนดประเภทใบอนุญาตขับรถแท็กซี่ จึงได้เสนอแนะแก้ไขเพิ่มเติมหลักกฎหมายที่เกี่ยวข้องในเรื่อง การจัดทำประวัติผู้ขับรถแท็กซี่ การกำหนดมาตรการและบทลงโทษที่เกี่ยวกับการมีและใช้เครื่องสื่อสารรวมทั้งมาตรค่าโดยสารให้มีสภาพที่บังคับที่เคร่งครัดและชัดเจน การกำหนดคุณสมบัติและลักษณะต้องห้ามตลอดจนเกณฑ์อายุของผู้ขับรถแท็กซี่ให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น รวมทั้งควรมีการกำหนดให้มีใบอนุญาตขับรถแท็กซี่ไว้เป็นการเฉพาะเพื่อการป้องกันปัญหาอาชญากรรมที่อาจเกิดขึ้นบนรถแท็กซี่ให้มีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ : มาตรการ การควบคุม

Abstract

Legal measures to control the illegal taxi drivers involved in several cars are the Vehicle Act 2522 Road Traffic Act 2522 and the Transport Act 2522, but the provisions and measures. Law enforcement cannot be enforced effectively in the prevention of crime caused by driving a taxi. Of legal education, the above problem is as follows. Problems of the History of the taxi driver. The problem for law enforcement to control and use communication and Taxi meter fare. The problem of defining features, and the prohibition of the taxi driver. Including the categories of licensed taxi driver. Therefore suggested amendments to the laws on the subject. Making history the taxi driver. Measures and penalties relating to the provision and use of communication

*นักศึกษาริทยูนิโท คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

as well as standard fare, the conditions imposed strict and clear. Configuration and prohibitions as well as the age of the driver to be more appropriate. Moreover, they should be assigned to a licensed taxi driver, specifically to prevent crimes that may occur on the taxi to be effective.

Keywords : measure, control

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

“รถแท็กซี่” ซึ่งแต่เดิมชาวพระนครเรียก รถแท็กซี่ว่า “รถไมล์” โดยเรื่องราว พ.ศ. 2467-2468 พระยาเทพหัสดิน-ณ อยู่ธยา (ผาด) ได้เป็นบุคคล ผู้ริเริ่มให้กำเนิดแท็กซี่ขึ้นครั้งแรกในประเทศไทย โดยนำเอารถยี่ห้อออสตินขนาดเล็กออกวิ่งรับจ้าง มีการแสดงป้ายว่าเป็นรถรับจ้างโดยติดป้ายรับจ้าง ไว้ข้างหน้าข้างหลังของตัวรถ และคนขับรถใน สมัยนั้นส่วนใหญ่เป็นทหารอาสา สำหรับค่าโดยสาร คิดเป็นไมล์โดยคิดไมล์ละ 15 สตางค์ในช่วงแรกนั้น มีรถแท็กซี่รุ่นบุกเบิกเพียง 14 คันเท่านั้น ซึ่งแม้ในปี พ.ศ. 2469 นั้นจะมีจำนวนน้อยก็ยังไม่ประสบปัญหา การขาดทุนจนต้องเลิกกิจการเหตุผลเพราะการ เรียกเก็บค่าโดยสารแพงเกินไป อีกทั้งยังไม่เป็นที่ นิยมของผู้ใช้บริการจึงไม่ยอมนั่งหรือ ใช้บริการ รถแท็กซี่ ประกอบกับพื้นที่ของกรุงเทพมหานคร ยังมีพื้นที่ไม่กว้างใหญ่ นอกจากนี้ยังมีรถรับจ้าง อื่นๆ ที่ให้บริการอยู่ เช่น รถเจ๊กหรือรถลากอยู่เป็น จำนวนมากและยังมีราคาถูก ดังนั้น จึงทำให้ การบริการรถแท็กซี่ต้องเลิกกิจการไป หลังจากนั้น กรุงเทพมหานครก็ไม่มีรถแท็กซี่อีกเลย

หลังสงครามโลกครั้งที่ 2 ในปี พ.ศ. 2490 มีผู้นารถยนต์นั่งมาให้บริการในลักษณะ รถแท็กซี่ อีกครั้งหนึ่ง แต่ในครั้งนี้ได้รับความนิยมจนมีการ

จัดตั้งเป็นบริษัทเดินรถแท็กซี่ขึ้น โดยคิดค่าโดยสาร กิโลเมตรละ 2 บาท รถที่นำมาบริการเป็นรถยี่ห้อ เรโนลต์เครื่องยนต์ห้าสูบเล็ก ๆ จึงเรียกว่าแท็กซี่ ว่า “เรโนลต์” กลายเป็นจุดเริ่มความสำเร็จของการ เดินรถแท็กซี่ ซึ่งการโดยสารด้วยรถแท็กซี่เป็น ที่นิยมของคนทั่วไปและในช่วงนั้นยังมีรถจำนวน น้อยอยู่จึงทำให้การเดินรถแท็กซี่ประสบผลสำเร็จ การได้รับความนิยมนั้นเพราะแท็กซี่สามารถ ให้ความสะดวกรวดเร็วได้ดีกว่ารถจักรยานยนต์ สามล้อถีบที่มีอยู่อย่างแพร่หลายในยุคนั้น ด้วย เหตุนี้ทำให้อาชีพ ขับรถแท็กซี่เป็นที่นิยม

ความเป็นมาและวิวัฒนาการของรถแท็กซี่ ในประเทศไทยนั้นได้มีการพัฒนาขึ้นเรื่อยๆ ตาม ความเจริญก้าวหน้าและการเปลี่ยนแปลงของโลก จนทำให้การขับรถแท็กซี่กลายเป็นธุรกิจ ที่สร้าง รายได้ให้กับทั้งผู้ประกอบการธุรกิจและผู้ขับรถแท็กซี่ มีการใช้รถแท็กซี่เป็นยานพาหนะในการสัญจร ไปมาอย่างกว้างขวาง

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาถึงวิวัฒนาการ ความเป็นมา ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับรถแท็กซี่และ การคุ้มครองสิทธิของผู้ใช้บริการของไทย

2.2 เพื่อศึกษาถึงกฎหมาย ระเบียบและ ข้อบังคับเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจรถแท็กซี่ รวมทั้งมาตรการในการควบคุมและคุ้มครอง ผู้ขับรถแท็กซี่

2.3 เพื่อศึกษาและวิเคราะห์เปรียบเทียบถึงมาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจรถแท็กซี่ทั้งในส่วนของผู้ประกอบการรถแท็กซี่และผู้ขับรถแท็กซี่เพื่อที่จะเป็นการคุ้มครองผู้ใช้บริการรถแท็กซี่ทั้งตามกฎหมายของประเทศไทยและต่างประเทศ

2.4 เพื่อเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้แบบหรือระบบที่เหมาะสมต่อการดำเนินการเกี่ยวกับการป้องกันอาชญากรรมในรถแท็กซี่กรณีมาตรการในการควบคุมผู้ขับรถแท็กซี่เพื่อให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. สมมติฐานการวิจัย

กฎหมายและมาตรการในการควบคุมผู้ขับรถแท็กซี่ที่ใช้บังคับอยู่ในปัจจุบันยังไม่อาจป้องกันปัญหาอันเกิดจากอาชญากรรมโดยผู้ขับรถแท็กซี่ได้เพียงพอ เนื่องจากการกำหนดคุณสมบัติของผู้ขับรถแท็กซี่ยังขาดคุณภาพและมาตรฐานในการควบคุม รวมทั้งการออกใบอนุญาต จึงควรมีการปรับปรุงแก้ไขมาตรฐานดังกล่าวโดยศึกษาเปรียบเทียบกับกฎหมายต่างประเทศ

4. ขอบเขตการวิจัย

วิจัยฉบับนี้เป็นการศึกษาในเรื่องรถแท็กซี่ ผู้วิจัยจึงศึกษา แนวคิด มาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองผู้ใช้บริการรถแท็กซี่ ตามหลักพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ. 2522 พระราชบัญญัติจราจรทางบก พ.ศ. 2522 พระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ. 2522 กฎกระทรวงและระเบียบข้อบังคับอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับรถแท็กซี่ รวมทั้งแนวคิดทฤษฎีและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยเรื่องนี้

5. วิธีการดำเนินการวิจัย

วิจัยฉบับนี้ เป็นการศึกษาวิจัยในลักษณะคู่ขนาน คือ การวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ โดยใช้วิธีวิจัยทางเอกสาร (Documentary Research) ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศจากแหล่งข้อมูลทั้งที่เป็นตำรากฎหมาย วารสารกฎหมาย บทความ รายงานวิจัยและวิทยานิพนธ์กฎหมายและพระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้องมาใช้ทั้งในประเทศและต่างประเทศตลอดจนถึงเอกสารทางวิชาการที่ได้มาในรูปของข้อมูลจาก Internet รวมไปถึงการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เป็นการวิจัยด้วยวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire Method) โดยใช้ประชากรกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เจ้าของสถานประกอบการ ผู้ขับรถแท็กซี่ ผู้โดยสาร ตำรวจในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล การศึกษาทบทวนคดีของกฎหมายที่เกี่ยวข้องโดยการวิเคราะห์บทบัญญัติอันเป็นสาระสำคัญที่มีอยู่เพื่อหาข้อสรุปในส่วนที่เป็นข้อจำกัดทางกฎหมายในส่วนของการมาตรการเพื่อการควบคุมผู้ขับขี่

สรุปและข้อเสนอแนะ

เมื่อได้ทำการศึกษาในเรื่องปัญหากฎหมายแล้วทำให้เกิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรการทางกฎหมายที่มีปัญหาและผลกระทบต่อปัญหาอาชญากรรมบนรถแท็กซี่และมีส่วนเกี่ยวข้องถึงผู้ประกอบการหรือผู้ขับรถแท็กซี่ ซึ่งปัญหานั้นย่อมส่งผลกระทบต่อผู้ใช้บริการ รถแท็กซี่ จึงมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ให้แก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ. 2522 มาตรา 43 ในเรื่องชนิดของใบอนุญาตขับรถโดยการกำหนดให้มีใบอนุญาตขับรถแท็กซี่

เป็นการเฉพาะโดยตรง เพราะการกำหนดให้มีใบอนุญาตขับรถแท็กซี่เป็นการเฉพาะ ย่อมทำให้สามารถกำหนดคุณสมบัติของผู้ขอใบอนุญาตให้มีความเคร่งครัดรัดกุมได้ และยังสามารถติดตามตรวจสอบการให้บริการของผู้ขับรถแท็กซี่ได้ ตลอดระยะเวลาที่ให้บริการ นอกจากนั้นควรมีการแก้ไขเพิ่มเติมมาตรการทางกฎหมายในเรื่องการให้ใช้ใบอนุญาตขับรถอีกประเภท โดยกำหนดเป็นข้อห้ามมิให้ใช้ใบอนุญาตอื่นแทนใบอนุญาตขับรถแท็กซี่อย่างเด็ดขาด

2. ให้แก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ. 2522 มาตรา 46 ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดคุณสมบัติและลักษณะต้องห้ามของผู้ขอใบอนุญาตขับรถแท็กซี่ โดยกำหนดไม่ให้มีข้อยกเว้นใดๆ ในกรณีนี้ผู้ขออนุญาตขับรถแท็กซี่เป็นผู้ที่ขาดคุณสมบัติหรือเป็นผู้ที่เคยกระทำความผิดตามกฎหมายอาญา ในเรื่องหมวดความผิดทางเพศและความผิดในเรื่องทรัพย์ ในระยะเวลา 6 เดือนถึง 1 ปี จะไม่สามารถขอใบอนุญาตขับรถแท็กซี่ได้ ทั้งนี้เพื่อเป็นการควบคุมคัดสรรบุคคลที่ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ให้มีคุณสมบัติที่เหมาะสมและมีจริยธรรมในการให้บริการ

3. ควรมีการแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ. 2522 มาตรา 49 (2) เกี่ยวกับการกำหนดอายุขั้นต่ำของผู้ขอใบอนุญาตขับรถแท็กซี่ให้สูงขึ้น จากเดิมที่กำหนดอายุขั้นต่ำไว้เพียงอายุ 22 ปีบริบูรณ์ ให้มาเป็นอายุขั้นต่ำไม่น้อยกว่าอายุ 25 ปีบริบูรณ์ เพราะบุคคลในช่วงอายุดังกล่าวถือเป็นวัยคาบเกี่ยวระหว่างการเป็นวัยรุ่นตอนปลายกับการเป็นผู้ใหญ่ตอนต้น ซึ่งยังไม่มีวุฒิภาวะที่พร้อมเพียงพอต่อการรับผิดชอบ

ในชีวิต ร่างกาย และทรัพย์สินของผู้อื่น อีกทั้งควรกำหนดให้มีมาตรการทางกฎหมายในการกำหนดอายุขั้นสูงของผู้ขับรถแท็กซี่ไว้ โดยให้ถือว่าเป็นคุณสมบัติอีกประการหนึ่งของผู้ขอรับอนุญาตขับรถแท็กซี่ โดยให้เพิ่มข้อความไว้ในข้อกำหนดเรื่องคุณสมบัติของผู้ขอใบอนุญาตว่า “ผู้ขอใบอนุญาตขับรถแท็กซี่จะต้องมีอายุไม่เกินกว่า 60 ปีบริบูรณ์”

4. ควรมีการแก้ไขเพิ่มเติมในพระราชบัญญัติจราจรทางบก พ.ศ. 2522 ลักษณะ 12 หมวด รถแท็กซี่ให้มีการติดตั้งเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์โดยให้ผู้โดยสารระบุบัตรประจำตัวประชาชนหรือสำหรับชาวต่างชาติให้กดรหัสพาสปอร์ต (passport) บนรถแท็กซี่ เพื่อที่จะได้ทราบว่าผู้โดยสารคนที่ใช้บริการเป็นใคร ขึ้นจากที่ใด ลงเมื่อเวลาไหน เพื่อให้ผู้โดยสารได้รับความปลอดภัยในการใช้บริการ ให้ถึงที่ปลายทางได้อย่างปลอดภัย

บรรณานุกรม

- ทัศนีย์ สิริวิทยกุล. (2547). **กฎข้อบังคับในการจัดระเบียบการขนส่ง**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ธีระเดช รุ่งมงคล. (2546). **การขนส่งเบื้องต้น**. (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ประชด ไกรเนตร. (2541). **การขนส่งผู้โดยสาร**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ประเสริฐ เมฆมณี. (2523). **หลักทฤษฎีวิทยา**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์พิพิธการพิมพ์.
- ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์. (2545). **การควบคุม**

อาชญากรรมจากสภาพแวดล้อม : หลัก

ทฤษฎีและมาตรการ. กรุงเทพมหานคร :

สำนักพิมพ์บรรณกิจ.

ครรรชิต อุดุลยธรรม. (2537, กรกฎาคม). **แท็กซี**

มิเตอร์ : ตลาดเริ่มอึมครึม. รายงาน

เศรษฐกิจรายเดือน, (หน้า 46-51).

ไชยยันต์ ปรัตถพงษ์. (2536, กุมภาพันธ์). **แท็กซี**

ยุคเสรีวัดกันที่สายป่าน. วารสารผู้จัดการ,

(หน้า 158-167).

พระราชบัญญัติจราจรทางบก พ.ศ. 2522

พระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ. 2522

**กระบวนการในการจัดทำหนังสือสัญญาระหว่างประเทศ
ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550
มาตรา 190 วรรค 5 : ศึกษาวิเคราะห์ร่างพระราชบัญญัติ
ว่าด้วยกระบวนการในการจัดทำหนังสือสัญญาระหว่างประเทศ**

**The Process of Preparation for International Contract According
to the Constitution of the Kingdom of Thailand, B.E. 2550 Section
190 paragraph 5 : Study of the Bill of the Process of Preparation
for International Contract**

กรณีย์ ทองธานี*

บทคัดย่อ

กระบวนการในการจัดทำหนังสือสัญญาระหว่างประเทศในปัจจุบันถูกกำหนดอยู่ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 มาตรา 190 วรรค 5 นั้นบัญญัติความว่า “ให้มีกฎหมายว่าด้วยการกำหนดประเภทการเจรจาขั้นตอนและวิธีในการจัดทำหนังสือสัญญาที่มีผลกระทบต่อความมั่นคงทางเศรษฐกิจหรือสังคมของประเทศอย่างกว้างขวางหรือมีผลผูกพันด้านการค้า การลงทุนหรืองบประมาณของประเทศอย่างมีนัยสำคัญรวมทั้งการแก้ไขหรือเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติตามหนังสือสัญญาดังกล่าวโดยคำนึงถึงความเป็นธรรมระหว่างผู้ที่ได้รับผลประโยชน์กับผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติตามหนังสือสัญญานั้นและประชาชนทั่วไป” จะเห็นได้ว่าความที่บัญญัติไว้นั้น ประเทศไทยจะทำสัญญากับต่างประเทศได้ต้องมีการกำหนดขอบเขตและประเภทของหนังสือสัญญารวมถึงขั้นตอนต่างๆ ในการเข้าทำหนังสือสัญญาอีกด้วย แต่เนื่องจาก ในปัจจุบันยังมิได้มีการตราขึ้น จึงก่อให้เกิดปัญหาอุปสรรคข้อขัดข้องในการที่ประเทศไทยจะเข้าทำสัญญากับต่างประเทศเพราะยังมิได้มีการกำหนดขอบเขตไว้ว่าหนังสือสัญญาประเภทใดที่จะต้องขอความเห็นชอบต่อรัฐสภาและจะต้องปฏิบัติตามขั้นตอนในการจัดทำหนังสือสัญญาระหว่างประเทศเพียงใด จึงก่อให้เกิดปัญหาความล่าช้าในทางปฏิบัติรวมถึงประสิทธิภาพในการเข้าทำหนังสือสัญญาและผลเสียหาย เสียโอกาสส่งผลกระทบต่อผลประโยชน์ของประเทศชาติ

ผู้วิจัยพบว่ากระบวนการการจัดทำหนังสือสัญญาระหว่างประเทศของประเทศไทยมิได้ผิดจากมาตรฐานการปฏิบัติของต่างประเทศ แต่ประเทศไทยยังต้องพัฒนากลไกอื่นๆ ประกอบกันไปด้วย จึงได้ศึกษา

*นักศึกษานิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

วิเคราะห์เปรียบเทียบร่างพระราชบัญญัติว่าด้วยกระบวนการในการจัดทำหนังสือสัญญาระหว่างประเทศ 4 ฉบับโดยนำข้อดีที่สุดของร่างพระราชบัญญัตินี้ดังกล่าวมานำเสนอ จึงมุ่งเน้นในการเสนอแนะแนวทางการบัญญัติกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการในการจัดทำหนังสือสัญญาระหว่างประเทศเป็นการเฉพาะเพื่อประสิทธิภาพและประโยชน์สูงสุดทางด้านเศรษฐกิจและความตกลงทางด้านอื่นๆ ในการจัดทำหนังสือสัญญาระหว่างประเทศของประเทศไทย

คำสำคัญ : กระบวนการจัดทำ หนังสือสัญญาระหว่างประเทศ ความมั่นคงทางเศรษฐกิจหรือสังคมของประเทศอย่างกว้างขวาง ผลผูกพันด้านการค้าการลงทุนหรืองบประมาณของประเทศอย่างมีนัยสำคัญ

Abstract

The process of preparation for international current is defined in the Constitution of the Kingdom of Thailand, B.E. 2550, Section 190, paragraph 5 of the said Act. "To have a law defining the framework of procedures and methods for the preparation of the book that had an impact on the economic security of the country or society at large or binding trade. Investment or the national budget significantly, as well as to remedy those affected by permitting such practices taking into account fairness between those who benefit and those who are affected impact of compliance with the letter and the general public "will see that the law also says. To contract with foreign countries have to determine the extent and type of books including steps to enter into a written agreement with. However, as of today has not been enacted. Thus causing problems obstacles to the country to enter into contracts with foreign countries because it has not yet determined the extent that the book kind of have to ask approval to the Parliament and will need to follow the steps provided. for international one Thus causing a delay in the effective practice of entering into contracts and results. Lose the opportunity to affect the interests of the nation.

The researchers found that the process for international standards of Thailand is not guilty of the practice of foreign countries. But Thailand still needs to develop mechanisms complement each other well. Studied comparative analysis with a proposal for international process in the fourth edition of the bill by taking advantage of such an offer. Focused on the proposed guidance law relating to the procedures for international process in particular. For efficiency and maximum benefit to the economy and the other side agreed to arrange for international Thailand.

Keywords : process of preparation, notice of international contracts, economic or social stability of the country extensively, binding aspects of trade, investment, or the country's budget significantly

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

แต่เดิมการให้สัตยาบันทางพระราชไมตรีหรือความตกลงกับต่างประเทศนั้นเป็นอำนาจโดยตรงของพระมหากษัตริย์ จนกระทั่งวันที่ 24 มิถุนายน พุทธศักราช 2475 ประเทศไทยได้เปลี่ยนแปลงการปกครองมาเป็นระบอบประชาธิปไตยและได้มีการประกาศใช้รัฐธรรมนูญฉบับแรกเมื่อวันที่ 27 มิถุนายน พุทธศักราช 2475 จากนั้นได้มีการเปลี่ยนแปลงขึ้นอีกหลายครั้ง และได้มีการตรา รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 เป็นรัฐธรรมนูญฉบับที่ 18 ของประเทศไทย โดยรัฐธรรมนูญฉบับนี้ยังมิได้กำหนดหลักเกณฑ์ของกระบวนการในการจัดทำหนังสือสัญญาระหว่างประเทศเอาไว้ว่าเป็นอย่างไร

เมื่อพิจารณาจากแนวทางการปฏิบัติหรือการทำความเข้าใจของประเทศไทยในการเข้าทำหนังสือสัญญาระหว่างประเทศจากมติคณะรัฐมนตรีในอดีตที่ผ่านมาโดยได้วางหลักในสาระสำคัญไว้ว่า “หน่วยงานราชการต่างๆ ที่จะทำให้หนังสือสัญญากับต่างประเทศนั้นจะต้องขอความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรีก่อนที่จะมีการลงนามตามความตกลง ยกเว้นนายกรัฐมนตรีหรือรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการต่างประเทศเป็นผู้ลงนามเสียเองหรือเป็นผู้ที่ได้รับมอบอำนาจจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการต่างประเทศ จึงถือว่าเป็นผู้ที่มีอำนาจลงนามในหนังสือสัญญา” ซึ่งจะเห็นได้ว่าการทำหนังสือสัญญาโดยหลักแล้วเป็นอำนาจของฝ่ายบริหาร

ต่อมาเมื่อวันที่ 19 กันยายน พ.ศ. 2549 ได้มีการทำรัฐประหารยึดอำนาจการปกครองจาก

รัฐบาลที่มาจากการเลือกตั้งซึ่งมี พันตำรวจโท ดร.ทักษิณ ชินวัตร เป็นนายกรัฐมนตรีและได้ยกเลิกรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 และมีการประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 ขึ้นแทน โดยได้กำหนดหลักในการจัดทำหนังสือสัญญาระหว่างประเทศไว้ในมาตรา 190 ซึ่งได้เพิ่มประเภทของหนังสือสัญญาที่ต้องได้รับความเห็นชอบจากรัฐสภาเดิมตามที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 มาตรา 224 3 ประเภท คือ 1. หนังสือสัญญาที่มีบทเปลี่ยนแปลงอาณาเขต 2. หนังสือสัญญาที่มีบทเปลี่ยนแปลงเขตอำนาจแห่งรัฐ 3. หนังสือสัญญาที่จะต้องพระราชบัญญัติเพื่อให้เป็นไปตามหนังสือสัญญา รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 ได้บัญญัติไว้ในมาตรา 190 พ.ศ. 2550 ได้เพิ่มขึ้นอีก 2 ประเภท คือ 1. หนังสือสัญญาที่มีผลกระทบต่อความมั่นคงทางเศรษฐกิจหรือสังคมของประเทศอย่างกว้างขวาง 2. หนังสือสัญญาที่มีผลผูกพันด้านการค้า การลงทุนหรืองบประมาณของประเทศอย่างมีนัยสำคัญรวมเป็น 5 ประเภท ทั้งนี้มาตรา 190 วรรค 5 ได้กำหนดให้มีการบัญญัติกฎหมายว่าด้วยการกำหนดประเภทขั้นตอนและวิธีในการจัดทำหนังสือสัญญาระหว่างประเทศ การที่ยังมิได้มีการจัดทำกฎหมายดังกล่าวเพื่อการบังคับใช้จึงก่อให้เกิดปัญหาอุปสรรคข้อขัดข้องในการที่ประเทศไทยจะเข้าทำหนังสือสัญญากับต่างประเทศเพราะยังไม่มีกำหนดกรอบและขอบเขตของประเภทหนังสือสัญญาที่จะต้องได้รับความเห็นชอบจากรัฐสภา รวมถึงการกำหนดขั้นตอนและวิธีในการจัดทำไว้ว่าจะมีระเบียบปฏิบัติและขอบเขตอย่างไรบ้างจึงเกิดปัญหาล่าช้า

ในการปฏิบัติซึ่งอาจส่งผลต่อการเสียโอกาส หรือเป็นผลเสียหายต่อผลประโยชน์ของประเทศไทยได้

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษา หลักการ แนวคิด และทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับหนังสือสัญญาระหว่างประเทศและหลักการที่เป็นสากลกับกระบวนการในการจัดทำหนังสือสัญญาของประเทศสหรัฐอเมริกา ประเทศฝรั่งเศสและประเทศออสเตรเลีย

2.2 เพื่อศึกษากระบวนการแนวคิด หลักการ แนวปฏิบัติและวิวัฒนาการตามบทบัญญัติที่เกี่ยวกับประเภทของหนังสือสัญญา ระหว่างประเทศในระบอบรัฐสภาของไทยและศึกษาถึงร่างพระราชบัญญัติว่าด้วยขั้นตอนและวิธีในการจัดทำหนังสือสัญญาระหว่างประเทศขององค์กรต่างๆ ในประเทศไทย

2.3 เพื่อศึกษาและวิเคราะห์เปรียบเทียบกระบวนการในการจัดทำหนังสือสัญญาของต่างประเทศกับประเทศไทยและวิเคราะห์เปรียบเทียบปัญหาร่างพระราชบัญญัติว่าด้วยการกำหนดขั้นตอนและวิธีในการจัดทำหนังสือสัญญาระหว่างประเทศ

2.4 เพื่อเสนอแนะแนวทางในการบัญญัติกฎหมายที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้แบบหรือระบบที่เหมาะสมในการนำไปประยุกต์ใช้ให้สอดคล้องต่อการดำเนินการให้เป็นไปตามบทบัญญัติรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 มาตรา 190 วรรค 5 ว่าด้วยการกำหนดขั้นตอนและวิธีในการจัดทำหนังสือสัญญาระหว่างประเทศ

3. สมมติฐานการวิจัย

การดำเนินการจัดทำหนังสือสัญญาระหว่างประเทศของไทยตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 มาตรา 190 วรรค 5

ยังไม่มีกำหนดหลักเกณฑ์ที่ชัดเจน ถึงการดำเนินให้เป็นไปตามกระบวนการและขั้นตอนของการจัดทำหนังสือสัญญาประเภทต่างๆ จึงก่อให้เกิดปัญหาอุปสรรคข้อขัดข้องในการปฏิบัติว่าหนังสือสัญญาใดจะต้องให้รัฐสภาให้ความเห็นชอบหรือขั้นตอนในการจัดทำหนังสือสัญญานั้นจะมีขั้นตอนอย่างไรบ้าง จากการศึกษาถึงกฎหมายการจัดทำหนังสือสัญญาในประเทศสหรัฐอเมริกา ประเทศฝรั่งเศส ประเทศออสเตรเลีย พบว่ามีความชัดเจนและมีเอกภาพที่เป็นหลักสากลสอดคล้องกับแนวทางเดียวกันของหลักเกณฑ์ตามมาตรา 190 วรรค 5 ของประเทศไทย ในแง่ที่จะให้รัฐสภาเข้ามีส่วนร่วมในกระบวนการจัดทำหนังสือสัญญาระหว่างประเทศ หากแต่ยังขาดหลักเกณฑ์ตามที่มาตรา 190 วรรค 5 บัญญัติไว้ให้มี ซึ่งปัจจุบันมีร่างพระราชบัญญัติว่าด้วยการกำหนดขั้นตอนและวิธีในการจัดทำหนังสือสัญญาระหว่างประเทศที่จัดทำขึ้นโดยองค์กรต่างๆ จำนวน 4 ฉบับ จึงได้ทำการศึกษาถึงร่างพระราชบัญญัตินี้ดังกล่าว เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบร่างพระราชบัญญัติที่มีความเหมาะสมใกล้เคียงสอดคล้องกับมาตรา 190 วรรค 5 มากที่สุด เมื่อได้ศึกษาจึงพบว่ายังมีปัญหาและข้อบกพร่องในประเด็นสำคัญอยู่อีกหลายส่วน ถ้าหากนำร่างพระราชบัญญัตินี้ดังกล่าวมาปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมให้มีความชัดเจนสมบูรณ์มากยิ่งขึ้นจะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติและประสิทธิภาพในการจัดทำหนังสือสัญญาระหว่างประเทศของไทยรวมถึงเพื่อให้ตรงตามเจตนารมณ์และไม่เป็นการขัดกับบทบัญญัติตามที่รัฐธรรมนูญมาตรา 190 วรรค 5 ได้กำหนดไว้

4. ขอบเขตของการวิจัย

งานวิจัยนี้มุ่งศึกษาถึงแนวคิด ทฤษฎี หลักเกณฑ์การทำสัญญาระหว่างประเทศรวมถึง วิวัฒนาการ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยมาตรา 190 วรรค 5 เกี่ยวกับการทำหนังสือ สัญญาระหว่างประเทศของไทยโดยผู้วิจัยได้ศึกษา เปรียบเทียบกับแนวทางปฏิบัติในต่างประเทศ ได้แก่ ประเทศสหรัฐอเมริกา ฝรั่งเศส และ ออสเตรเลีย อีกทั้งศึกษาถึงแนวคิด เหตุผล ร่างพระราชบัญญัติว่าด้วยขั้นตอนในการจัดทำ หนังสือสัญญาระหว่างประเทศขององค์กรต่างๆ จำนวน 4 ฉบับ เพื่อที่จะได้นำมาเป็นแนวทาง ในการศึกษาวิจัย

5. วิธีการดำเนินการวิจัย

เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพโดยเป็นการ ศึกษาจากเอกสาร (Documentary Research) ทั้งภาษาไทยและภาษา ต่างประเทศ โดยการ เก็บรวบรวมข้อมูล จากตำรากฎหมายรัฐธรรมนูญ วารสารกฎหมาย บทความทางวิชาการ รายงาน การประชุมรัฐสภา ตำรา วิทยานิพนธ์กฎหมาย และศึกษาเปรียบเทียบร่างพระราชบัญญัติ ว่าด้วยขั้นตอนและวิธีในการจัดทำหนังสือสัญญา ระหว่างประเทศ พ.ศ.... จำนวน 4 ฉบับ ตลอดจน ถึงเอกสารทางวิชาการที่ได้มาในรูปข้อมูลจาก Internet เพื่อที่จะนำมาวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ ในการหาข้อสรุปและข้อเสนอแนะต่อไป

สรุปและข้อเสนอแนะ

จากการที่ได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบ ร่างพระราชบัญญัติว่าด้วยวิธีการและขั้นตอน ในการจัดทำหนังสือสัญญาระหว่างประเทศ 4 ฉบับ มาแล้ว ทำให้สามารถเห็นได้ว่ามีทั้งข้อดีและ

ข้อเสียซึ่งมีขั้นตอนในหลักการโดยความ แตกต่างกัน เช่น การกำหนดคำนิยามของ หนังสือสัญญารวมถึงประเภทของหนังสือสัญญา การกำหนดหน่วยงานในการเจรจา การกำหนด หน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการจัดทำข้อมูลผลกระทบ ตลอดจนการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน แต่ผู้วิจัยเห็นว่าร่างพระราชบัญญัติฯ ทั้ง 4 ฉบับ ยังขาดหลักการในประเด็นสำคัญที่ยังเป็นปัญหา และข้อบกพร่องที่ต้องแก้ไขปรับปรุงอยู่ในหลาย หลักการ จึงนำไปสู่ข้อเสนอแนะดังนี้

1. ควรกำหนดให้มีคณะกรรมการประสาน การเจรจาระหว่างประเทศทำหน้าที่โดยให้ คำปรึกษาเสนอแนะแก่รัฐสภาในการพิจารณา ให้ความเห็นชอบพร้อมทั้งประสานงานกับ หน่วยงานหรือองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนที่ เกี่ยวข้องไม่ว่าระหว่างใดในกระบวนการจัดทำ หนังสือสัญญาต่างประเทศ

เพื่อให้มีความละเอียดรอบคอบในการ พิจารณานหนังสือสัญญาและขั้นตอนต่างๆ ซึ่ง รัฐสภาจะต้องพิจารณามีหลายขั้นตอนตั้งแต่การ ให้ความเห็นชอบตลอดจนถึงภายหลังที่หนังสือ สัญญามีผลบังคับใช้โดยให้คณะกรรมการประสาน การเจรจาทำหน้าที่คอยเป็นที่ปรึกษาให้ข้อเสนอ เน้น รายละเอียดหนังสือสัญญาและขั้นตอน ต่างๆ ให้กับรัฐสภาเสมือนอย่างเช่น ในประเทศ สหรัฐอเมริกาที่มีคณะกรรมการความสัมพันธ์ ระหว่างประเทศที่คอยให้คำปรึกษาเสนอแนะ สภาองเกรส ในการที่ฝ่ายบริหารจะต้องมาขอรับ ความเห็นชอบจากสภาก่อนที่จะไปจัดทำหนังสือ สัญญากับประเทศต่างๆ เพราะมีขั้นตอนและ วิธีในการดำเนินการที่มีรูปแบบเนื้อหาและ สารสำคัญที่หลากหลายและยังเป็นหลักการใหม่

ของประเทศไทย

2. ควรยกเลิก การจัดทำแผนหนังสือ สัญญาการค้าและการลงทุนที่เสนอรัฐสภาพราบ โดยจัดทำเป็นแผนสี่ปี และต้องระบุสาระสำคัญ กับนโยบาย การดำเนินการ เป้าหมายและผลที่ คาดว่าจะได้รับรวมถึงประมาณการค่าใช้จ่าย อีกด้วย เพราะการจัดทำแผนดังกล่าวเป็นการ เพิ่มภาระหน้าที่โดยใช่เหตุให้กับฝ่ายบริหาร เพราะรัฐสภาพนั้นสามารถที่จะเข้าถึงรายละเอียด ต่างๆ ของหนังสือสัญญาได้เองอยู่แล้ว กล่าวคือ ในระหว่างที่ฝ่ายบริหารนำข้อมูลต่างๆ มาชี้แจง เพื่อประกอบการขอความเห็นชอบจากรัฐสภา หากรัฐสภาพมีความเคลือบแคลงในประเด็นส่วน ใด ก็สามารถที่จะให้ฝ่ายบริหารชี้แจงเพิ่มเติมเป็น กรณีไป

3. ควรกำหนดให้สำนักงานกองทุน สนับสนุนการวิจัยพบว่าการเปิดเผยข้อมูล ต่อสาธารณะในส่วนของการรอบและประเด็นรายการ เจริญ จะเป็นการเสียเปรียบรัฐหรือกลุ่มภาคี คู่เจรจาหรือเสียหายต่อประโยชน์ส่วนรวม ของประเทศชาติและประชาชน ให้รายงานต่อ คณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาระับการเปิดเผย ดังกล่าว ในการจัดทำหนังสือสัญญาระหว่าง ประเทศมิได้กำหนดหลักการในเรื่องกำหนด หน่วยงานที่อิสระและเป็นกลางทำหน้าที่ปกปิด ข้อมูล การรอบและประเด็นในการเจรจา การเผย แพร่ต่อสาธารณะในส่วนของการรอบและประเด็นใน การเจรจานั้นเป็นส่วนสำคัญในการเจรจาต่อรอง หากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัยซึ่งเป็น หน่วยงานผู้รับผิดชอบในการศึกษาวิจัยพบว่าการเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวต่อสาธารณะหากจะ เป็นการเสียเปรียบประเทศหรือกลุ่มภาคีคู่เจรจา

หรือเสียหายต่อประโยชน์ส่วนรวมของประเทศชาติ หรือประชาชนก็มีให้เปิดเผยข้อมูลนั้นๆ ได้ เพราะ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัยแห่งชาติ ทำหน้าที่ในการวิจัยข้อมูลผลกระทบในการจัดทำ หนังสือสัญญาระหว่างประเทศตั้งแต่ก่อน ระหว่าง จนถึงสัญญามีผลบังคับใช้จึงทราบถึงจุดอ่อนและ จุดแข็งในการเจรจาต่อรองระหว่างประเทศ หาก สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัยพบว่าการเปิดเผยข้อมูลจะทำให้เกิดความเสียหายต่อประโยชน์ ส่วนรวมของประเทศชาติและประชาชน ให้รายงาน ต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาระับการเปิดเผยดัง กล่าว

4. ควรกำหนดคณะผู้แทนในการเจรจา จัดทำหนังสือสัญญาระหว่างประเทศ ประกอบด้วย รัฐมนตรีกระทรวงการต่างประเทศ หน่วยงาน เจ้าของเรื่อง กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ กรมสนธิสัญญาและกฎหมาย ผู้แทนจาก ภาคเอกชนและภาคประชาสังคม ตามที่คณะกรรมการประสานการเจรจาเสนอแนะพร้อมทั้ง หน่วยงานราชการที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสาระสำคัญของ หนังสือสัญญานั้นๆ

ทั้งนี้เพราะคณะผู้แทนเข้าทำหน้าที่ในการ เจริญจัดทำหนังสือสัญญาระหว่างประเทศ ยังไม่มี การกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ จึงเห็นควรกำหนด ให้มีคณะผู้แทนดังกล่าวโดยให้รัฐมนตรีว่าการ กระทรวงการต่างประเทศและหน่วยงานเจ้าของ เรื่อง กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ กรมสนธิ สัญญาและกฎหมาย ผู้แทนจากภาคเอกชน และภาคประชาสังคมตามที่คณะกรรมการประสาน การเจรจาเสนอแนะ พร้อมทั้งหน่วยงานราชการ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสาระสำคัญของหนังสือสัญญา นั้นๆ ทำหน้าที่ในการเจรจาเพราะเป็นหน่วยงาน

ที่มีความชำนาญเฉพาะด้านรวมถึงมีประสบการณ์โดยตรงจากความสัมพันธ์ระหว่างประเทศทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคมและกฎหมาย รวมถึงเปิดโอกาสให้ภาคเอกชนภาคประชาสังคมเข้ามามีส่วนร่วมเพื่อความชำนาญอย่างรอบด้านและให้ตรงตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญที่ให้ภาคประชาชนมีส่วนร่วม

5. ควรกำหนดให้รัฐสภาพิจารณาให้แล้วเสร็จภายใน 30 วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่องจากคณะรัฐมนตรีหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่ได้รับมอบหมาย ในการพิจารณาร่างหนังสือสัญญาเพื่อให้ความเห็นชอบของรัฐสภาต้องพิจารณาให้แล้วเสร็จภายใน 60 วัน ทั้งนี้เพราะมีสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัยทำหน้าที่ศึกษาวิจัยข้อมูลอย่างละเอียดถี่ถ้วนมาก่อนแล้วและประเทศไทยเป็นศูนย์กลางสมาคมเศรษฐกิจอาเซียน เพื่อความรวดเร็วในการจัดทำหนังสือสัญญาและการเข้าใช้สิทธิประโยชน์จากการเข้าทำหนังสือสัญญานั้นก่อนประเทศภาคีอื่นในเวทีประชาคมโลกอย่าง AEC หรือ WTO

6. ควรกำหนดหลักการ ในส่วนก่อนการดำเนินเพื่อให้หนังสือสัญญามีผลผูกพันในกรณีที่เกิดกระบวนการจัดทำหนังสือสัญญาระหว่างประเทศได้มีการดำเนินการที่ฝ่าฝืนหลักเกณฑ์ตามพระราชบัญญัตินี้ ผู้ที่อาจได้รับผลกระทบจากการเข้าทำหนังสือสัญญานั้น อาจยื่นคำร้องต่อศาลปกครองเพื่อพิจารณามีคำสั่งให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในพระราชบัญญัตินี้มิฉะนั้นให้ระงับกระบวนการจัดทำหนังสือดังกล่าวจนกว่าจะมีดำเนินการแก้ไขเพื่อให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในพระราชบัญญัตินี้

ก่อนที่จะดำเนินการเพื่อให้หนังสือสัญญาผูกพันผู้วิจัยเห็นควรกำหนดให้มีหลักการตรวจสอบถ่วงดุลโดยผู้ที่เกี่ยวข้องในการเข้าผูกพันสัญญาระหว่างประเทศของรัฐกล่าวคือหาก “ผู้ที่อาจจะได้รับผลกระทบจากการเข้าทำหนังสือสัญญา” ซึ่งถือว่าเป็นผู้มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรง พบว่ามีได้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของร่างพระราชบัญญัติดังกล่าวอาจยื่นคำร้องต่อศาลปกครองให้พิจารณาแก้ไขหรือระงับการเข้าทำหนังสือสัญญาดังกล่าวก็ได้ เช่น หากประเทศไทยจะเข้าทำสัญญาค้าขายปศุสัตว์กับประเทศออสเตรเลียผู้ประกอบการเลี้ยงสัตว์ค้าขายเนื้อสัตว์อาหารสัตว์ วัคซีนรักษาโรคหรือที่เกี่ยวข้องกับวงจรในการค้าขายทางปศุสัตว์และจะต้องมีรายการจดทะเบียนประกอบการเสียภาษีอากรอย่างถูกต้องตามกฎหมายที่กำหนดไว้ในเรื่องนั้นๆ เป็นการเฉพาะ จึงถือเป็นผู้ที่อาจได้รับผลกระทบเพราะในการเข้าทำสัญญากับต่างประเทศนั้นถือเป็นประโยชน์ส่วนรวมของประเทศชาติเป็นหลัก ผู้ที่จะเข้ามายื่นคำร้องดังกล่าวจึงสมควรที่จะเป็นผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกันหนังสือสัญญาในเรื่องนั้นๆ เพื่อที่จะให้ภาคประชาชนที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงเข้ามามีส่วนร่วมอย่างแท้จริง

บรรณานุกรม

- จตุรนต์ ธีระวัฒน์. (2534). กฎหมายระหว่างประเทศ. ในรวมบทความทางวิชาการเนื่องในโอกาสครบรอบ 84 ปี ศาสตราจารย์ สัญญา ธรรมศักดิ์. กรุงเทพมหานคร : มูลนิธิธรรมศาสตร์.
- จุมพต สายสุนทร. (2553). หนังสือสัญญาระหว่างประเทศที่ต้องได้รับความเห็นชอบจาก

รัฐสภา: สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ.

กระทรวงการต่างประเทศ 2550 ร่างพระราชบัญญัติ
ขั้นตอนและวิธีการจัดทำหนังสือสัญญา
พ.ศ.... (สมัยรัฐบาล พล.อ.สุรยุทธ์ จุลานนท์)
สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาแห่งประเทศไทย.
(2551). ร่างพระราชบัญญัติการทำหนังสือ
สัญญาทางการค้าและการลงทุน พ.ศ...
(TDRI).

เอกสารประกอบเวทีรับฟังความคิดเห็น เรื่อง
กฎหมายว่าด้วยการกำหนดขั้นตอนและ
วิธีการจัดทำหนังสือสัญญาระหว่างประเทศ
ตามเจตนารมณ์รัฐธรรมนูญ 2550 สิงหาคม
2552 (เสนอโดยพรรคประชาธิปัตย์).

<http://www.ftawatch.org> (ร่างพระราชบัญญัติ
การจัดทำหนังสือสัญญาระหว่างประเทศ
ฉบับประชาชน กลุ่มศึกษาข้อตกลงเขต
การค้าเสรีภาคประชาชน)

ทักษะการเล่นไวโอลิน และ เจตคติต่อการเรียนไวโอลิน ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนสารสาสน์วิเทศธนบุรี ที่เรียนรู้โดยวิธีการสอนแบบบทบาทสมมติ และวิธีการสอนแบบสาธิต

Violin Skills and Attitude of Learning Violin to 4th Grade Student,
Sarasas Witaed Thonburi School Learned by Role - Playing
and Demonstration Methods

ภัทริศ ทรัพย์สุนทร*

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงทดลอง โดยมีวัตถุประสงค์ คือ 1) เปรียบเทียบทักษะการเล่นไวโอลินของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนสารสาสน์วิเทศธนบุรี ที่เรียนรู้โดยวิธีการสอนแบบบทบาทสมมติ และวิธีการสอนแบบสาธิต 2) เปรียบเทียบเจตคติต่อการเรียนไวโอลินของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนสารสาสน์วิเทศธนบุรี ที่มีต่อการเรียนรู้โดยวิธีการสอนแบบบทบาทสมมติ และวิธีการสอนแบบสาธิต 3) เปรียบเทียบเจตคติต่อการเรียนไวโอลินของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนสารสาสน์วิเทศธนบุรี ที่มีต่อการเรียนรู้โดยวิธีการสอนแบบบทบาทสมมติ และวิธีการสอนแบบสาธิต ก่อนเรียน และหลังเรียน

โดยมีขั้นตอนดังนี้ 1) ทดสอบก่อนเรียน (pre-test) วัดเจตคติต่อการเรียนไวโอลินของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนสารสาสน์วิเทศธนบุรี ที่มีต่อการเรียนรู้โดยวิธีการสอนแบบบทบาทสมมติ และวิธีการสอนแบบสาธิต กับนักเรียนกลุ่มตัวอย่างห้องละ 20 คน โดยใช้แบบวัดเจตคติต่อการเรียนไวโอลินแบบ rubric score ชนิด 5 อันดับ จำนวน 15 ข้อ 2) ดำเนินการทดลอง วัดทักษะการเล่นไวโอลินของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนสารสาสน์วิเทศธนบุรี โดยใช้แผนการจัดการเรียนรู้การเล่นไวโอลินโดยวิธีการสอนแบบบทบาทสมมติ และวิธีการสอนแบบสาธิต กับนักเรียนกลุ่มตัวอย่างห้องละ 20 คน จำนวนกลุ่มละ 17 แผน แผนละ 1 ชั่วโมง 3) ทดสอบหลังเรียน (post-test) วัดเจตคติต่อการเรียนไวโอลินของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนสารสาสน์วิเทศธนบุรี ที่มีต่อการเรียนรู้โดยวิธีการสอนแบบบทบาทสมมติ และวิธีการสอนแบบสาธิต กับนักเรียนกลุ่มตัวอย่างห้องละ 20 คน โดยใช้แบบวัดเจตคติต่อการเรียนไวโอลินชุดเดียวกับการทดสอบก่อนเรียน แบบ rubric score ชนิด 5 อันดับ จำนวน 15 ข้อ

*นักศึกษานิเทศศาสตร์ สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ผลการวิจัยพบว่า 1) ทักษะการเล่นเรียนไวโอลินโดยวิธีการสอนแบบบทบาทสมมุติ สูงกว่า วิธีการสอนแบบสาธิต 2) เจตคติต่อการเรียนไวโอลินโดยวิธีการสอนแบบบทบาทสมมุติ สูงกว่า วิธีการสอนแบบสาธิต 3) เจตคติต่อการเรียนไวโอลินโดยวิธีการสอนแบบบทบาทสมมุติ หลังเรียน สูงกว่า ก่อนเรียน และเจตคติ ก่อนเรียน และหลังเรียน ต่อการเรียนไวโอลินโดยวิธีการสอนแบบสาธิต ไม่ต่างกัน

คำสำคัญ : วิธีการสอนแบบบทบาทสมมุติ, วิธีการสอนแบบสาธิต, ทักษะในการเล่นไวโอลิน, เจตคติที่มีต่อการเรียนไวโอลิน

Abstract

This research is experimental research. The purposes of this research were to :1) Comparison between violin skills learned by Role - Playing and Demonstration Methods for the 4th grade student, Sarasas Witaed Thonburi school. 2) Comparison between attitude of learning violin learned by Role-Playing and Demonstration Methods for the 4th grade student, Sarasas Witaed Thonburi school. 3) Comparison between attitude of learning violin learned by Role-Playing and Demonstration Methods in both before and after learning for the 4th grade student, Sarasas Witaed Thonburi school as follows : 1) To pre-test before learning for attitude of learning violin learned by Role-Playing and Demonstration Methods for the 4th grade student, Sarasas Witaed Thonburi school, with 20 sample students is the classroom, using 15 rubric scores. 2) To manage of test for violin skills by violin skills lesson plans which learning of Role-Playing and Demonstration Methods for the 4th grade student, Sarasas Witaed Thonburi school, using violin skill lesson plan for 17 sample students, there are 17 plan, which each 1 hour this class. 3) To post-test after learning for attitude of learning violin learned by Role-Playing and Demonstration Methods for the 4th grade student, Sarasas Witaed Thonburi school, with 20 sample students is the classroom, using 15 rubric scores.

The results of this research showed that :1) Violin's skill learned by Role-Play is better than Demonstration Methods. 2) Attitude of learning violin learned by Role-Play is better than Demonstration Methods. 3) Attitude of learning violin learned by Role-Play after learning is better than before, Attitude of learning violin learned by Demonstration Methods both before and after learning are not different.

Keywords : violin skills, attitude of learning violin, role-playing, demonstration methods

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ดนตรีเป็นสื่อที่ตอบสนองต่อธรรมชาติของเด็กโดยตรงและสร้างความสุขให้เด็กได้อย่างง่าย และที่สำคัญดนตรีเป็นเหมือนทางลัดที่ช่วยส่งเสริมพัฒนาการในด้านร่างกาย อารมณ์ จิตใจ สังคม และสติปัญญาของเด็กได้เป็นอย่างดี ดนตรีจะช่วยลดพฤติกรรมที่เป็นปัญหาบางอย่างของเด็ก เช่น เด็กที่ไม่กล้าแสดงออก ไม่มีความเชื่อมั่นในตนเอง เด็กที่ขี้อาย มีความก้าวร้าว เราสามารถนำกิจกรรมทางดนตรีเข้ามาช่วยปรับหรือแก้ไขพฤติกรรมดังกล่าวได้เป็นอย่างดี อิทธิพลของเสียงเพลงหรือเครื่องดนตรีดนตรีสามารถก่อให้เกิดประโยชน์ คุณค่าและเกิดอารมณ์แก่เด็ก ในแง่ของการสร้างสุนทรียศาสตร์ รวมทั้งการเสริมสร้างทักษะการคิดและภาษา เมื่อเด็กฟังดนตรีและร้องเพลง จะช่วยให้เด็กรู้จักฟังและแยกความแตกต่างของระดับเสียง สูง-ต่ำ ดัง-ค่อย หนัก-เบา แหวม-ทุ้ม รู้จักแยกอัตราจังหวะ ช้า-ปานกลาง-เร็ว ซึ่งจะเป็นพื้นฐานในการฟังและวิเคราะห์ลักษณะ แยกแยะระดับเสียงที่ประกอบไปด้วยเสียง หนัก-เบา ทำให้เด็กมีทักษะการฟังที่ละเอียด ซึ่งเป็นทักษะที่ดีของการเรียนดนตรีในระดับที่โตขึ้น ดนตรีช่วยพัฒนาอารมณ์ของเด็กในแง่การให้ความเพลิดเพลิน สนุกสนาน สดชื่น ร่าเริง บางครั้งเด็กจะยึดตัวเองเป็นศูนย์กลาง อาจทำให้เด็กเกิดความขัดแย้งหรือสับสน จึงทำให้เด็กมีปัญหาในด้านอารมณ์และจิตใจดนตรีจะสามารถช่วยบรรเทาหรือปรับอารมณ์เด็กได้อย่างดี ดนตรีสามารถช่วยให้เด็กได้แสดงออกตามความต้องการ นอกจากนี้ ดนตรียังพัฒนาอารมณ์ของเด็ก เกิดความบันเทิงใจ เพลิดเพลิน

เกิดจินตนาการกว้างไกล อารมณ์เยือกเย็น สุขุม รักสวยรักงาม เห็นคุณค่าของคนตรี และมีทัศนคติที่ดีต่อดนตรี รักในเสียงเพลง เสียงดนตรี อันเป็นผลพวงจากดนตรี (ค้นหาเมื่อ 1 สิงหาคม 2557 จาก, <http://www.oknation.net>) การเรียนรู้ด้านดนตรีสากล เป็นวิชาแขนงหนึ่ง ที่มุ่งพัฒนาอย่างต่อเนื่อง แต่ถ้าเรียนในด้านทฤษฎีอย่างเดียวโดยไม่ใช้ทักษะปฏิบัติ ก็จะไม่เกิดผลประโยชน์ การศึกษาทฤษฎีในเบื้องต้นแล้วจึงลงมือปฏิบัติควบคู่กันไป การที่จะเรียนดนตรีให้ได้ผลนั้นจำเป็นจะต้องมีทักษะปฏิบัติควบคู่ไปกับทฤษฎีผู้ที่เรียนดนตรีให้ได้ผลดี (ณรุทธ์ สุทธจิตต์, 2545, หน้า 3) สรุปได้ว่าการฝึกฟังจะช่วยพัฒนาทักษะการปฏิบัติเครื่องดนตรีต่างๆ ในหลายๆ ด้าน ทั้งนี้เครื่องดนตรีที่ผู้สอน และผู้เรียนจำเป็นต้องมีการพัฒนาไสตท์ทักษะการฟังมากกว่าเครื่องดนตรีอื่นๆ คือเครื่องดนตรีประเภทเครื่องสาย ได้แก่ ไวโอลิน เนื่องจาก เครื่องดนตรีประเภทเครื่องสายไม่มีเครื่องหมาย หรือสิ่งที่แสดงถึงตำแหน่งที่แน่นอนของตัวโน้ต ซึ่งผู้เรียนเครื่องดนตรีประเภทเครื่องสายจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาไสตท์ทักษะการฟังที่ดีก่อนหรือได้รับการพัฒนาไสตท์ทักษะการฟังควบคู่ไปกับการเรียนปฏิบัติเครื่องดนตรี (ณรุทธ์ สุทธจิตต์, 2537) โคดาเยกล่าวไว้ว่า สำหรับนักดนตรีที่ดี เวลาเล่นดนตรี หูควรเป็นผู้นำการเคลื่อนไหวของนิ้ว คำกล่าวของโคดาเยนี้ได้แสดงให้เห็นถึงการสอนไวโอลินของผู้ช่วยศาสตราจารย์ พันเอกชูชาติ พิทักษากร ให้มีความสำคัญของการพัฒนาไสตท์ทักษะการฟังของผู้เรียนดนตรีอย่างสูงสุดโดยเริ่มจากการฟังและการร้อง ก่อนการปฏิบัติทักษะไวโอลิน ซึ่งการกำหนดตำแหน่งของนิ้วมือซ้ายในแบบต่างๆ ผนวกกับการฝึก

ร้องระดับเสียงถูกต้องในแบบฝึกหัดหรือบทเพลงก่อนเพื่อนำไปสู่การเล่นไวโอลิน (สุพจน์ ยุคลธรวงศ์, บทคัดย่อ, 2540) ในปัจจุบันไวโอลินเป็นเครื่องดนตรีประเภทเครื่องสายที่กำลังได้รับความนิยมอย่างมากทั้งโรงเรียนในระบบและนอกระบบ โดยการจัดการเรียนการสอนไวโอลินในประเทศไทยนั้นมีหลากหลายหลักสูตร อาทิเช่น suzuki violin method, a tune a day, strily string, eta cohen, kato havas, ottolangey, carl flesh และ yamaha จากประสบการณ์ดังกล่าว หลักสูตรและแนวทางการสอนที่สอดคล้องกับงานวิจัยของผู้วิจัยในครั้งนี้ คือ (suzuki) และ (yamaha) ยามาฮ่าใช้หลักสูตร (junior course violin) หลักสูตรไวโอลินสำหรับเด็ก ที่ถูกพัฒนาจากความสำคัญของทักษะดนตรี โดยนำมาออกแบบการเรียนการสอนให้เหมาะสมกับพัฒนาการทางด้านดนตรีของเด็กในช่วงวัย 4-7 ปี ขึ้นไป เด็กในช่วงวัยนี้ไม่ชอบอยู่เฉยๆ มักมีการเคลื่อนไหวอยู่ตลอดเวลา เนื่องจากร่างกายที่กำลังเจริญเติบโต มีพลังงานมาก ดังนั้น หลักสูตร (junior course violin) นี้จึงมีกิจกรรมการเรียนที่หลากหลาย เพื่อให้เด็กเกิดประสบการณ์การเรียนไวโอลินกับทักษะที่ครบถ้วน ตั้งแต่การฟัง ร้อง เล่น อ่าน และเขียนโน้ต เป้าหมายของหลักสูตรนี้ คือ ต้องการให้เด็กเกิดความรักในเครื่องดนตรีกับตัวการ์ตูนที่อยู่ในหนังสือเรียน (yamaha violin instructor's manual, 2006) ตำราของ (suzuki method) ได้ออกแบบการสอนทีละขั้นตอนให้เด็กได้ฝึกปฏิบัติได้ ซึ่งจะแตกต่างกับตำราไวโอลินทั่วไปอย่างชัดเจน อาทิ ในเรื่องของการฝึกสีสายเปล่า ชูชูกิ จะตั้งรูปแบบ (pattern) ของการสีเป็นกระสวนจังหวะ และทำให้จังหวะนั้นเกิดความหลากหลาย

ออกไป ในขณะที่ตำราแบบอื่นๆ จะเน้นให้ผู้เรียนหัดสีสายเปล่าให้ยาวๆ นานๆ และน่าเบื่อสำหรับเด็ก แต่ตำราชูชูกิได้ออกแบบเป็นตำราเกี่ยวกับเพลงเด็กจะเกิดความภูมิใจที่เขาสารสามารถเล่นออกมาได้เป็นเพลง twinkle, twinkle, little star (Shinichi Suzuki, 1983, p.95)

คำถามวิจัย

1. ทักษะการเล่นไวโอลินของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนสารสาสน์วิเทศธนบุรี ที่เรียนรู้โดยวิธีการสอนแบบบทบาทสมมุติ แตกต่างจาก วิธีการสอนแบบสาธิต หรือไม่
2. เจตคติต่อการเรียนไวโอลินของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนสารสาสน์วิเทศธนบุรี ที่มีต่อการเรียนรู้โดยวิธีการสอนแบบบทบาทสมมุติ แตกต่างจาก วิธีการสอนแบบสาธิต หรือไม่
3. เจตคติต่อการเรียนไวโอลินของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนสารสาสน์วิเทศธนบุรี ที่มีต่อการเรียนรู้โดยวิธีการสอนแบบบทบาทสมมุติ หลังเรียน สูงกว่า ก่อนเรียน หรือไม่
4. เจตคติต่อการเรียนไวโอลินของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนสารสาสน์วิเทศธนบุรี ที่มีต่อการเรียนรู้โดยวิธีการสอนแบบสาธิต หลังเรียน สูงกว่า ก่อนเรียน หรือไม่

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เปรียบเทียบทักษะการเล่นไวโอลินของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนสารสาสน์วิเทศธนบุรี ที่เรียนรู้โดยวิธีการสอนแบบบทบาทสมมุติ และวิธีการสอนแบบสาธิต
2. เปรียบเทียบเจตคติต่อการเรียนไวโอลิน

ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียน
สารสาสน์วิเทศธนบุรี ที่เรียนรู้โดยวิธีการสอน
แบบบทบาทสมมุติ และวิธีการสอนแบบสาธิต

3. เปรียบเทียบเจตคติต่อการเรียนไวโอลิน
ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียน
สารสาสน์วิเทศธนบุรี ที่เรียนรู้โดยวิธีการสอนแบบ
บทบาทสมมุติ ก่อนเรียน และหลังเรียน

4. เปรียบเทียบเจตคติต่อการเรียนไวโอลิน
ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียน
สารสาสน์วิเทศธนบุรี ที่เรียนรู้โดยวิธีการสอนแบบ
สาธิต ก่อนเรียน และหลังเรียน

สมมติฐานของการวิจัย

1. ทักษะการเล่นไวโอลินของนักเรียนชั้น
ประถมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนสารสาสน์วิเทศธนบุรี
ที่เรียนรู้โดยวิธีการสอนแบบบทบาทสมมุติ แตกต่าง
จากวิธีการสอนแบบสาธิต

2. เจตคติต่อการเรียนไวโอลินของนักเรียน
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนสารสาสน์วิเทศ
ธนบุรี ที่มีต่อการเรียนรู้โดยวิธีการสอนแบบบทบาท
สมมุติ แตกต่างจากวิธีการสอนแบบสาธิต

3. เจตคติต่อการเรียนไวโอลินของนักเรียน
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนสารสาสน์วิเทศ
ธนบุรี ที่มีต่อการเรียนรู้โดยวิธีการสอนแบบบทบาท
สมมุติ หลังเรียน สูงกว่า ก่อนเรียน

4. เจตคติต่อการเรียนไวโอลินของนักเรียน
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนสารสาสน์วิเทศ
ธนบุรี ที่มีต่อการเรียนรู้โดยวิธีการสอนแบบสาธิต
หลังเรียน สูงกว่า ก่อนเรียน

วิธีดำเนินการวิจัย (Methodology)

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้ มีจุดประสงค์

เพื่อจะเปรียบเทียบทักษะการเล่นไวโอลิน
และเจตคติต่อการเรียนไวโอลินของนักเรียน
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 ที่เรียนรู้โดยวิธีการสอน
แบบบทบาทสมมุติและวิธีการสอนแบบสาธิต โดย
ผู้ศึกษาค้นคว้าได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือ
4. วิธีดำเนินการทดลองและเก็บรวบรวม

ข้อมูล

5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้
ในการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ นักเรียนชั้นประถมศึกษา
ปีที่ 4 โรงเรียนสารสาสน์วิเทศธนบุรี ในภาคเรียน
ที่ 2 ปีการศึกษา 2557 จำนวน 475 คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักเรียนชั้นประถมศึกษา
ปีที่ 4 โรงเรียนสารสาสน์วิเทศธนบุรี ในภาคเรียน
ที่ 1 ปีการศึกษา 2557 จำนวน 2 ห้องเรียน ห้องเรียน
ละ 20 คน ซึ่งได้มาโดยการสุ่มอย่างง่ายโดยกำหนด
เป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมด้วยการจับฉลาก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แผนการจัดการเรียนรู้เรื่องการเล่น
ไวโอลินของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียน
สารสาสน์วิเทศธนบุรี ที่เรียนรู้โดยวิธีการสอนแบบ
บทบาทสมมุติ จำนวน 17 แผน แผนละ 1 ชั่วโมง
รวมจำนวน 17 ชั่วโมง

2. แผนการจัดการเรียนรู้เรื่องการเล่น
ไวโอลินของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียน
สารสาสน์วิเทศธนบุรี ที่เรียนรู้โดยวิธีการสอน

แบบสาคิต จำนวน 17 แผน แผนละ 1 ชั่วโมง
รวมจำนวน 17 ชั่วโมง

3. แบบวัดเจตคติต่อการเรียนไวโอลิน
ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียน
สารสาสน์วิเทศธนบุรี แบบ rubric score ชนิด
5 อันดับ จำนวน 15 ข้อ

การสร้างและการหาคุณภาพของ เครื่องมือในการวิจัย

1. แผนการจัดการเรียนรู้ โดยการ
เปรียบเทียบทักษะการเล่นไวโอลินของนักเรียน
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนสารสาสน์วิเทศ
ธนบุรี ที่เรียนรู้โดยวิธีการสอนแบบบทบาทสมมุติ
และวิธีการสอนแบบสาคิต

1.1 การสร้างแผนการจัดการเรียนรู้โดย
ใช้วิธีจัดการเรียนรู้แบบบทบาทสมมุติและแผน
จัดการเรียนรู้โดยใช้วิธีการจัดการเรียนรู้แบบสาคิต

1.2 ศึกษาแผนการจัดการเรียนรู้กลุ่มสาระ
ศิลปะว่าด้วยสาระดนตรี (เครื่องดนตรีไวโอลิน)
หลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2544
และศึกษาองค์ความรู้เกี่ยวกับการจัดการเรียนรู้
แบบบทบาทสมมุติกับแบบการจัดการเรียนรู้โดย
ใช้แบบสาคิต จำนวน 17 แผน ใช้เวลาสอน
17 ชั่วโมง เท่ากัน 2 กลุ่ม

1.3 นำแผนการเรียนรู้ที่เขียนแล้ว เสนอ
กรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์เพื่อพิจารณา
ตรวจสอบคุณภาพและความเหมาะสมของสาระ
สำคัญ จุดประสงค์ เนื้อหา กิจกรรมการเรียน
การสอน สื่อการวัดผลประเมินผล เพื่อปรับปรุง
เสนอแนะ

2. แบบวัดเจตคติก่อน และหลังเรียน
ต่อการเรียนไวโอลินแบบ rubric score ชนิด

5 อันดับ จำนวน 32 ข้อ

2.1 ศึกษาองค์ความรู้เกี่ยวกับเจตคติและ
การสร้างแบบวัดเจตคติ

2.2 สร้างแบบวัดเจตคติของนักเรียนที่มี
ต่อการเรียนไวโอลิน เป็นแบบมาตราส่วนประมาณ
ค่า 5 อันดับ จำนวน 32 ข้อ

2.3 นำแบบวัดเจตคติเสนอประธานและ
กรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์พิจารณาตรวจสอบ
ความถูกต้องเหมาะสม แล้วนำแบบวัดเจตคติเสนอ
ผู้เชี่ยวชาญชุดเดิมตรวจสอบคุณภาพด้านความ
เที่ยงตรง โดยให้ประเมินค่าความสอดคล้องระหว่าง
ข้อคำถามกับพฤติกรรมข้อวัดด้านเจตคติหรือค่า
IOC และคัดเลือกข้อที่มีค่าดัชนีความสอดคล้อง
ตั้งแต่ .50-1.00 ไว้ใช้ซึ่งผลการประเมินความ
สอดคล้อง พบว่าได้ข้อที่อยู่ในเกณฑ์ทั้งหมด 15 ข้อ
ซึ่งทุกข้อมีค่า IOC เท่ากับ 1.00

2.4 นำแบบวัดเจตคติไปทดลองใช้กับ
นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง ซึ่ง
เป็นห้องเดียวกับที่ทดลองใช้แผนการจัดการ
เรียนรู้ และนำผลการทดลองใช้มาวิเคราะห์หา
ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์
อัลฟาของครอนบาคได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ
(α) เท่ากับ .80

2.5 ปรับปรุงแก้ไขและนำแบบวัดเจตคติ
ไปใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยทั้งสอง
กลุ่ม

วิธีดำเนินการทดลองและเก็บ รวบรวมข้อมูล

1. ทดสอบก่อนเรียน (pre-test) วัดเจตคติ
ต่อการเรียนไวโอลินของนักเรียนชั้นประถมศึกษา
ปีที่ 4 โรงเรียนสารสาสน์วิเทศธนบุรี ที่มีต่อการ

เรียนรู้โดยวิธีการสอนแบบบทบาทสมมติ และวิธีการสอนแบบสาธิต กับนักเรียนกลุ่มตัวอย่างห้องละ 20 คน โดยใช้แบบวัดเจตคติต่อการเรียนไวโอลิน แบบ rubric score ชนิด 5 อันดับ จำนวน 15 ข้อ

2. ดำเนินการทดลอง วัดทักษะการเล่นไวโอลินของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนสารสาสน์วิเทศธนบุรี โดยใช้แผนการจัดการเรียนรู้การเล่นไวโอลินโดยวิธีการสอนแบบบทบาทสมมติ และวิธีการสอนแบบสาธิต กับนักเรียนกลุ่มตัวอย่างห้องละ 20 คน จำนวนกลุ่มละ 17 แผนแผนละ 1 ชั่วโมง

3. ทดสอบหลังเรียน (post-test) วัดเจตคติต่อการเรียนไวโอลินของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนสารสาสน์วิเทศธนบุรี ที่มีต่อการเรียนรู้โดยวิธีการสอนแบบบทบาทสมมติ และวิธีการสอนแบบสาธิต กับนักเรียนกลุ่มตัวอย่างห้องละ 20 คน โดยใช้แบบวัดเจตคติต่อการเรียนไวโอลินชุดเดียวกับการทดสอบก่อนเรียน แบบ rubric score ชนิด 5 อันดับ จำนวน 15 ข้อ

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย

1. เปรียบเทียบคะแนนที่ได้จากการวัดทักษะการเล่นไวโอลิน และเจตคติต่อการเรียนไวโอลิน ระหว่างผู้เรียนกลุ่มทดลองที่เรียนรู้โดยวิธีการสอนแบบบทบาทสมมติ และวิธีการสอนแบบสาธิต ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนสารสาสน์วิเทศธนบุรี โดยการใช้การทดสอบค่า t โดยใช้สูตร t-test แบบ independent

2. เปรียบเทียบคะแนนที่ได้จากการวัดเจตคติต่อการเรียนไวโอลิน ก่อนเรียน และหลัง

เรียนของผู้เรียนกลุ่มทดลองที่เรียนรู้โดยวิธีการสอนแบบบทบาทสมมติ ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนสารสาสน์วิเทศธนบุรี โดยการใช้การทดสอบค่า t โดยใช้สูตร t-test แบบ dependent

3. เปรียบเทียบคะแนนที่ได้จากการวัดเจตคติต่อการเรียนไวโอลิน ก่อนเรียน และหลังเรียนของผู้เรียนกลุ่มทดลองที่เรียนรู้โดยวิธีการสอนแบบสาธิต ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนสารสาสน์วิเทศธนบุรี โดยการใช้การทดสอบค่า t โดยใช้สูตร t-test แบบ dependent

สรุปผลการวิจัย

วิธีสอนแบบบทบาทสมมติหมายถึง การแสดงบทบาทสมมติเป็นกิจกรรมการสอน โดยใช้บทบาทสมมติขึ้นจากสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งใกล้เคียงกับความเป็นจริงมาเป็นเครื่องมือในการสอนโดยให้ผู้เรียนสวมบทบาทนั้น และแสดงพฤติกรรมไปตามความรู้สึก อารมณ์ และเจตคติของผู้แสดงที่มีต่อบทบาท การแสดงบทบาทสมมติถือว่าการเอื้อให้ผู้เรียนได้ใช้ทักษะความสามารถ เพราะการสร้างสถานการณ์สมมติและให้ผู้เรียนสวมบทบาทต่างๆ ในสถานการณ์ที่กำหนดไว้ จะช่วยให้ผู้เรียนเกิดจินตนาการและแรงบันดาลใจที่จะนำทักษะที่ได้เรียนรู้มาใช้ในการสื่อสาร

วิธีสอนแบบสาธิต หมายถึง การที่ครูหรือนักเรียนคนใดคนหนึ่ง แสดงบางสิ่งบางอย่างให้นักเรียนดู หรือให้เพื่อนดู อาจเป็นการแสดงการใช้เครื่องมือแสดงให้เห็นกระบวนการวิธีการ การสอนวิธีนี้ช่วยให้นักเรียนเกิดความรู้ความเข้าใจ และสามารถทำในสิ่งนั้นได้ถูกต้อง และยังเป็นการสอนให้นักเรียนได้ใช้ทักษะในการสังเกต และถือว่า

เป็นการได้ประสบการณ์ตรงวิธีหนึ่ง

จากการเปรียบเทียบทักษะการเล่นไวโอลิน และเจตคติต่อการเรียนไวโอลินทั้ง 2 วิธีการสอน ดังกล่าวผู้วิจัยพบว่า วิธีการสอนแบบบทบาทสมมุติมีการกำหนดกิจกรรมการเรียนรู้โดยวิธีการสอนแบบบทบาทสมมุติเป็นขั้นตอนอย่างชัดเจน เพื่อสร้างแรงจูงใจให้ผู้เรียนมีความสนุกสนานเพลิดเพลิน และมีความกระตือรือร้นที่จะเรียนไวโอลินด้วยตนเอง แรงจูงใจนี้จะส่งผลให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ มีสมาธิ มีทักษะการเล่นไวโอลิน และเจตคติที่ดีต่อการเรียนไวโอลิน ซึ่งมีความแตกต่างจาก วิธีการสอนแบบสาธิตที่มีทักษะการเล่นไวโอลินที่ดีสำหรับผู้เรียนบางคนที่ชอบเครื่องดนตรีไวโอลิน แต่ผู้เรียนบางส่วนที่ไม่ชอบเครื่องดนตรีไวโอลินอาจจะรู้สึกเบื่อหน่ายไม่มีความกระตือรือร้นและไม่มีสมาธิในการเรียนไวโอลิน ซึ่งส่งผลในทางลบต่อทักษะและเจตคติต่อการเรียนไวโอลินกับผู้เรียนบางกลุ่ม สรุปผลการวิจัย ดังนี้

1. ทักษะการเล่นไวโอลินของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนสารสาสน์วิเทศธนบุรี ที่เรียนรู้โดยวิธีการสอนแบบบทบาทสมมุติ สูงกว่า วิธีการสอนแบบสาธิต
2. เจตคติต่อการเรียนไวโอลินของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนสารสาสน์วิเทศธนบุรี ที่เรียนรู้โดยวิธีการสอนแบบบทบาทสมมุติ สูงกว่า วิธีการสอนแบบสาธิต
3. เจตคติต่อการเรียนไวโอลิน ก่อนเรียน และหลังเรียน ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนสารสาสน์วิเทศธนบุรี ที่เรียนรู้โดยวิธีการสอนแบบบทบาทสมมุติ หลังเรียน สูงกว่า ก่อนเรียน
4. เจตคติต่อการเรียนไวโอลิน ก่อนเรียน และหลังเรียน ของนักเรียนชั้นประถมศึกษา

ปีที่ 4 โรงเรียนสารสาสน์วิเทศธนบุรี ที่เรียนรู้โดยวิธีการสอนแบบสาธิต ก่อนเรียน และ หลังเรียน ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

ทักษะการเล่นไวโอลินของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนสารสาสน์วิเทศธนบุรี ที่เรียนรู้โดยวิธีการสอนแบบบทบาทสมมุติ สูงกว่า วิธีการสอนแบบสาธิต แสดงว่าผู้เรียนที่เรียนรู้โดยวิธีการสอนแบบบทบาทสมมุติมีทักษะการเล่นไวโอลินอยู่ในเกณฑ์ดี มีความชำนาญสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติเครื่องดนตรีไวโอลินได้อย่างคล่องแคล่ว เนื่องจากแผนการจัดการเรียนรู้เรื่องทักษะการเล่นไวโอลิน ของนักเรียนที่เรียนรู้โดยวิธีการสอนแบบบทบาทสมมุติ ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นได้รับคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ จึงสามารถสร้างแผนการจัดการเรียนรู้ที่มีคุณภาพ และเหมาะสมต่อการจัดการเรียนรู้ แผนการจัดการเรียนรู้เรื่องทักษะการเล่นไวโอลิน ของผู้เรียนที่เรียนรู้โดยวิธีการสอนแบบบทบาทสมมุติ ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นประกอบไปด้วยทักษะการเล่นไวโอลิน และการเก็บรักษาเครื่องดนตรีไวโอลิน ที่ถูกต้องชัดเจน มีการกำหนดกิจกรรมการเรียนรู้โดยวิธีการสอนแบบบทบาทสมมุติเป็นขั้นตอนอย่างชัดเจน เพื่อสร้างแรงจูงใจให้ผู้เรียนมีความสนุกสนานเพลิดเพลิน และมีความกระตือรือร้นที่จะเรียนไวโอลินด้วยตนเอง แรงจูงใจนี้จะส่งผลให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ มีสมาธิ และมีทักษะการเล่นไวโอลินที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (Shinichi Suzuki, 1983, p.95) ที่ให้ความสำคัญกับเรื่องการสร้างแรงจูงใจในการเรียน ชูชูกิจจะสร้างอุบายให้เด็กเกิดความอยากรู้อยากเล่น

ไวโอลินด้วยตนเอง เมื่อเด็กเกิดความอยากที่จะเล่นขึ้นมา ก็เป็นเรื่องไม่ยากในการสอนไวโอลิน ทักษะการเล่นไวโอลินของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนสารสาสน์วิเทศธนบุรี ที่เรียนรู้โดยวิธีการสอนแบบบทบาทสมมุติ สูงกว่า วิธีการสอนแบบสาธิต ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉวยศรี มีใจเย็น, (2536, หน้า 57-59) ทดลองใช้บทบาทสมมุติเพื่อพัฒนาจริยธรรมด้านความกตัญญูของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 ผลการทดลองพบว่า นักเรียนที่ได้รับการสอนโดยการ ใช้บทบาทสมมุติมีการพัฒนาการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรมด้านความกตัญญูกตเวทีสูงกว่า นักเรียนที่ได้รับการสอนปกติ

เจตคติต่อการเรียนไวโอลินของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนสารสาสน์วิเทศธนบุรี ที่เรียนรู้โดยวิธีการสอนแบบบทบาทสมมุติ สูงกว่า วิธีการสอนแบบสาธิต เนื่องจากแบบวัดเจตคติต่อการเรียนไวโอลินได้รับคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงและประเมินค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับพฤติกรรมชี้วัดด้านเจตคติ จึงได้เครื่องมือในการวัดเจตคติต่อการเรียนไวโอลินที่เหมาะสมต่อการวัดและประเมินผล จากผลการทดลองดังกล่าว แสดงว่าผู้เรียนที่เรียนรู้โดยวิธีการสอนแบบบทบาทสมมุติมีเจตคติที่ดีต่อการเรียนไวโอลิน และผู้เรียนมีการตอบสนองต่อการจัดการเรียนรู้แบบบทบาทสมมุติในทางบวก จึงก่อให้เกิดแรงจูงใจใน และเจตคติที่ดีต่อการเรียนไวโอลิน ระหว่างผู้เรียนไวโอลินกับวิธีการสอนแบบบทบาทสมมุติ ทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ มีสมาธิ และไม่รู้สึกลำบากหนอยในการเรียนไวโอลิน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรพรรณ กลิ่นเกษร, (2538,

หน้า 62) ศึกษาผลการใช้บทบาทสมมุติที่มีต่อทัศนคติต่อการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ทดลองพบว่านักเรียนที่ได้รับการสอนโดยใช้บทบาทสมมุติมีทัศนคติต่อการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมดีขึ้น

เจตคติต่อการเรียนไวโอลิน ก่อนเรียน และหลังเรียน ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนสารสาสน์วิเทศธนบุรี ที่เรียนรู้โดยวิธีการสอนแบบบทบาทสมมุติ หลังเรียน สูงกว่า ก่อนเรียน เนื่องจากแบบวัดเจตคติต่อการเรียนไวโอลินได้รับคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงและประเมินค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับพฤติกรรมชี้วัดด้านเจตคติ จึงได้เครื่องมือในการวัดเจตคติต่อการเรียนไวโอลินที่เหมาะสมต่อการวัดและประเมินผล จากผลการทดลองดังกล่าว แสดงว่าผู้เรียนที่เรียนรู้โดยวิธีการสอนแบบบทบาทสมมุติมีเจตคติต่อการเรียนไวโอลิน หลังเรียน สูงกว่า ก่อนเรียน เพราะว่าผู้เรียนมีการตอบสนองต่อการจัดการเรียนรู้แบบบทบาทสมมุติในทางบวก จึงก่อให้เกิดแรงจูงใจใน และเจตคติที่ดีต่อการเรียนไวโอลิน ระหว่างผู้เรียนไวโอลินกับวิธีการสอนแบบบทบาทสมมุติ ทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ มีสมาธิ และไม่รู้สึกลำบากหนอยในการเรียนไวโอลิน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปราณี กุลละวณิชย์, (2552) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลที่เกิดขึ้นจากการใช้วิธีทัศนในการพัฒนาทักษะการฟัง-การพูดภาษาอังกฤษ โดยเน้นการสนทนาและแสดงบทบาทสมมุติมีการประเมินผลทั้ง ก่อนเรียนและหลังเรียน โดยใช้แบบทดสอบและแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า ประเมินผลก่อนเรียน และหลังเรียน มีความแตกต่างกัน

เจตคติต่อการเรียนไวโอลิน ก่อนเรียน และหลังเรียน ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนสารสาสน์วิเทศธนบุรี ที่เรียนรู้โดยวิธีการสอนแบบสาธิต ก่อนเรียน และหลังเรียน ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากแบบวัดเจตคติต่อการเรียนไวโอลินได้รับคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงและประเมินค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับพฤติกรรมที่วัดด้านเจตคติ จึงได้เครื่องมือในการวัดเจตคติต่อการเรียนไวโอลินที่เหมาะสมต่อการวัดและประเมินผล จากผลการทดลองดังกล่าว แสดงว่าผู้เรียนที่เรียนรู้โดยวิธีการสอนแบบสาธิต มีเจตคติต่อการเรียนไวโอลิน ก่อนเรียน และหลังเรียน ไม่แตกต่างกัน เพราะว่าผู้เรียนไม่มีการตอบสนองต่อการจัดการเรียนรู้แบบสาธิตในทางบวก จึงไม่ก่อให้เกิดแรงจูงใจใน และเจตคติที่ดีต่อการเรียนไวโอลินระหว่างผู้เรียนไวโอลินกับวิธีการสอนแบบสาธิต ทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้น้อยลง ไม่มีสมาธิ และรู้สึกเบื่อหน่ายในการเรียนไวโอลิน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัชฎา วิลาศศรี, (2553) ผลของการใช้กราฟิกออร์แกนไเซอร์ที่แตกต่างกันในการเรียนโปรแกรมประยุกต์ด้วยวิธีการสาธิตโดยใช้เทคนิคสตรัมมิ่งที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและความคงทนในการจำของนิสิตปริญญาบัณฑิต นิสิตปริญญาบัณฑิตที่เรียนด้วยการใช้กราฟิกออร์แกนไเซอร์ในการเรียนโปรแกรมประยุกต์ด้วยวิธีการสาธิตโดยใช้เทคนิคสตรัมมิ่งก่อนการสอน และหลังการสอน แล้ว มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 จากผลการวิจัย ทักษะการเล่นไวโอลิน ที่เรียนรู้โดยวิธีการสอนแบบบทบาทสมมุติและวิธีการสอนแบบสาธิต ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนสารสาสน์วิเทศธนบุรี ซึ่งสังเกตโดยครูพบว่า นักเรียนที่เรียนรู้โดยวิธีการสอนแบบบทบาทสมมุติ มีทักษะการเล่นไวโอลินอยู่ในเกณฑ์ดี นักเรียนที่เรียนรู้โดยวิธีการสอนแบบสาธิต มีทักษะการเล่นไวโอลินอยู่ในเกณฑ์ต่ำ โดยทั้ง 2 วิธีการสอน มีเนื้อหาในการเรียนการสอนเหมือนกัน และระยะเวลาในการเรียนการสอนเท่ากัน ดังนั้น การจัดการเรียนรู้ เรื่องทักษะการเล่นไวโอลิน โดยวิธีการสอนแบบสาธิตควรปรับปรุง โดยเพิ่มสื่อการสอนเพื่อสร้างแรงจูงใจในการเรียนการสอน เช่น ระบายสีตัวโน้ต และรูปภาพไวโอลิน หรือใช้ตัวการ์ตูนเป็นเครื่องมือในการเรียนการสอน เพื่อสร้างแรงจูงใจในการเรียน และให้ผู้เรียนได้เรียนรู้มากขึ้นกว่าเดิม

1.2 จากผลการวิจัย เจตคติต่อการเรียนไวโอลินที่เรียนรู้โดยวิธีการสอนแบบบทบาทสมมุติและวิธีการสอนแบบสาธิต ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนสารสาสน์วิเทศธนบุรี ซึ่งสังเกตโดยครูพบว่า นักเรียนที่เรียนรู้โดยวิธีการสอนแบบบทบาท มีความสนุกสนานเพลิดเพลิน และมีความกระตือรือร้นต่อการเรียนไวโอลิน จึงส่งผลให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้อย่างได้มากขึ้น และมีเจตคติที่ดีต่อการเรียนไวโอลินในทางบวก นักเรียนที่เรียนรู้โดยวิธีการสอนแบบสาธิต มีความสนุกสนานเพลิดเพลิน และตื่นเต้น แต่ผู้เรียนบางคนไม่มีความกระตือรือร้นต่อการเรียนไวโอลิน เนื่องจากการจัดการเรียนรู้โดยวิธีการสอนแบบสาธิต ไม่มีกิจกรรมที่จะสร้างแรงจูงใจในการเรียนไวโอลินที่จะทำให้ผู้เรียนบางคนที่ไม่ชอบเรียนไวโอลิน

เกิดความสนุกสนานเพลิดเพลินไปพร้อมกับผู้เรียน
ผู้อื่น จึงส่งผลให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้อย่างดี และ
มีเจตคติต่อการเรียนไวโอลินในทางลบ ดังนั้น การ
จัดการเรียนรู้ เรื่องเจตคติต่อการเรียนไวโอลิน โดย
วิธีการสอนแบบสาธิตควรปรับปรุง โดยเพิ่มสื่อ
การสอนเพื่อสร้างแรงจูงใจในการเรียนการสอน
เช่น ระบายสีตัวโน้ต และรูปภาพไวโอลิน หรือ
ใช้ตัวการ์ตูนเป็นเครื่องมือในการเรียนการสอน
เพื่อสร้างแรงจูงใจในการเรียน และให้ผู้เรียน
ได้เรียนรู้มากขึ้นกว่าเดิม และมีเจตคติที่ดีต่อการ
เรียนไวโอลิน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรทำการวิจัยเพื่อเปรียบเทียบทักษะ
การเล่นไวโอลิน ที่จัดการเรียนรู้ประเภทอื่นๆ เช่น
ทักษะการเล่นไวโอลินแบบสร้างสถานการณ์จำลอง

2.2 ควรมีการเปรียบเทียบทักษะการเล่น
ไวโอลิน และทักษะการร้องโน้ตแบบโซลเฟจเพิ่มขึ้น
มาในวัตถุประสงค์ของการวิจัย ด้วยเพลง twinkle
twinkle little star เพื่อพัฒนาทักษะการฟัง และ
การปฏิบัติเครื่องดนตรี

2.3 ควรมีการเปรียบเทียบทักษะการเล่น
ไวโอลิน ที่ต้องใช้ทักษะการเล่นไวโอลินที่สูงขึ้น
ต่อเนื่องจาก เพลง twinkle twinkle little star โดย
ใช้เพลงอื่นๆ ที่ไม่เน้นการสืดยาวเปล่า

บรรณานุกรม

ณรุทธ์ สทิตจิตต์. (2537). **สังคีตนิยมความซาบซึ้ง
ในดนตรีตะวันตก**. พิมพ์ครั้งที่ 14.
กรุงเทพมหานคร. สำนักพิมพ์แห่งชาติ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ณรุทธ์ สทิตจิตต์. (2545). **จิตวิทยาการสอนดนตรี**.
กรุงเทพมหานคร. สำนักพิมพ์แห่งชาติ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ประโยชน์ของ
ดนตรี. ค้นหาเมื่อ 1 สิงหาคม 2557 จาก
<http://www.oknation.net>.

สุพจน์ ยุคลธรรวงศ์. (2540). **ศึกษาแนวการสอน
เนื้อหาการสอนไวโอลินของ ชูชุกี แลงกี
เปรียบเทียบกับ ผศ.พอ.ชูชาติ พิทักษากร
และพัฒนาชุดการสอนเรื่องไวโอลิน
ตามแนวของชูชาติ พิทักษากร**. บทคัดย่อ.
วิทยานิพนธ์ (ค.ม.) จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2542).
การปฏิรูปการศึกษาไทย.
กรุงเทพมหานคร.

Suzuki. S. (1983). **Ear training and Violin
Playing**. Printed in U.S.A. Yamaha. Music
Foundation. (2006). **Yamaha violin Instructor's
Manual**. Printed in Japan

แนวทางการสร้างความไว้วางใจของลูกค้า ในธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทย Customer's Trust Creation Approach on Insurance Businesses in Thailand

ณัฏฐ์ภูมิสร ศรีเพชร*

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อ (1) วิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความไว้วางใจของลูกค้าในธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทย และ (2) ค้นหากลยุทธ์ที่สามารถสร้างความไว้วางใจของลูกค้าในธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสม โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณด้วยการวิเคราะห์ตัวแบบเส้นทางจาก ผู้ซื้อประกันชีวิต ใน 10 บริษัทประกันภัยที่เบี้ยประกันชีวิตรวบรวมสูงที่สุด ในปี พ.ศ. 2555 เก็บข้อมูลบริษัทละ 40 ชุด รวมทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง ประกอบกับการสัมภาษณ์เจาะลึก ผู้บริหารระดับสูงของบริษัทประกันจำนวน 10 ราย เครื่องมือในการวิจัย คือแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ ด้วยวิธีคำนวณหา IOC และทดสอบความน่าเชื่อถือด้วยการหาค่าสหสัมพันธ์ด้วยวิธีของครอนบัทซ์

ผลการวิเคราะห์พบว่า แนวทางการสร้างความไว้วางใจของลูกค้าในธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทย จากอิทธิพลรวม (Total Effect) จะพบว่าเกิดจากการจัดความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า ($\beta=0.38$) ความพึงพอใจ ($\beta=0.29$) การยอมรับตัวแทนประกันชีวิต ($\beta=0.25$) การยอมรับบริษัทประกันชีวิต ($\beta=0.15$) และการบริการหลังการขาย ($\beta=0.13$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ตามลำดับ สรุปได้ว่าแนวทางการสร้างความไว้วางใจของลูกค้าในธุรกิจประกันชีวิตต้องเน้นในด้านความโปร่งใส ชัดเจน ปฏิบัติตามสัญญา การจ่ายสินไหมทดแทนตามเงื่อนไข พัฒนาตัวแทนให้สร้างความสัมพันธ์ที่ดี และมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า การใช้กลยุทธ์สร้างความพึงพอใจให้เกิดบ่อยๆ เพื่อให้เกิดความไว้วางใจ และต้องมีความรับผิดชอบต่อลูกค้าและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่ายอย่างเป็นธรรม

คำสำคัญ : ธุรกิจประกันชีวิต, ความไว้วางใจ, ความพึงพอใจของลูกค้า

*นักศึกษาระดับปริญญาเอกหลักสูตรบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

Abstract

The objectives of research were: 1) to study the factors influencing to the customers' trust in life insurance in Thailand, and 2) find out the strategies to create the customers' trust in life insurance in Thailand.

This study was the mixed research. It was used to analyze the path modeling from the life insurance buyers in 10 life insurance companies that there were insurance premium get most in 2012. The data were collected in each of the companies totaling 40 series in 400 overall samples with in-depth interview from the top executives of life insurance companies totaling 10 persons. The research instrument was a questionnaire which was verified in content accuracy from the experts (IOC) and tested in reliability of finding out the coefficient of Cronbach's Alpha. The study results were found that:

The way to create the customers' trust in life insurance business in Thailand from total effect was found to be the relationship priority setting with the customers ($\beta=0.38$), the satisfaction ($\beta=0.29$), the acceptance of life insurance agent ($\beta=0.25$), the acceptance of life insurance company ($\beta=0.15$), and the services after sales ($\beta=0.13$) to be statistically significant respectively. It can be concluded that the way to create the customers' trust in life insurance business must focus on transparency, clarity, votive practice, claim payment according to the condition, agent development to make a good relation, uprightness to the customers, using the strategy to satisfy them frequently for trust, and responsibility for them and the individuals justly.

Keywords : Insurance Businesses; trust; customer satisfaction

บทนำ

ธุรกิจประกันชีวิต มีการเติบโตค่อนข้างสูงขึ้นกว่าเมื่อก่อน แต่จำนวนประชากรที่ทำประกันชีวิตค่อนข้างน้อย มีเพียง ร้อยละ 28 ของจำนวนประชากรทั้งหมด การประกันชีวิต เป็นธุรกิจด้านบริการประเภทหนึ่ง ที่มีความสำคัญอย่างมากต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ เนื่องจากเป็นสถาบันการเงินที่เป็นแหล่งระดมเงินออมของประชาชน ตามนโยบายออมเงินของรัฐบาล รวมทั้งยังเป็น

ธุรกิจที่ช่วยสร้างหลักประกันให้แก่ผู้เอาประกัน และครอบครัว ซึ่งนับวันจะมีความจำเป็นมากขึ้นในชีวิตประจำวัน เนื่องจากสภาพความเสี่ยงภัยที่มีความซับซ้อนมากขึ้นตามสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไป รวมทั้งภัยธรรมชาติ และภัยจากมนุษย์ด้วยกันเอง นอกจากนี้ โครงสร้างประชากรที่มีผู้สูงอายุเพิ่มมากขึ้น เหล่านี้ล้วนเพิ่มความเสี่ยงต่อความมั่นคงทางเศรษฐกิจของธุรกิจการดำเนินการลงทุน ความมั่นคงของฐานะและรายได้ของ

บุคคลและครอบครัวทั้งสิ้น จึงเป็นเหตุผลสำคัญที่ทุกคนควรมีกรรมธรรม์ประกันชีวิต ที่ประกอบด้วยประกันชีวิต ประกันสุขภาพ และการออมเงินอย่างน้อยคนละ 1 กรรมธรรม์ เพราะกรรมธรรม์ประกันชีวิตเป็นเครื่องมือทางการเงินที่สามารถรับรองยอดเงินสุดท้ายที่ผู้ซื้อประกันชีวิตต้องการได้ตั้งแต่วันแรกที่บริษัทพิจารณาอนุมัติรับเข้าเป็นสมาชิกของโครงการนั้นๆ และสามารถตอบสนองความจำเป็นทางการเงินที่แท้จริง (financial needs) ของผู้ซื้อประกันชีวิตได้

ธุรกิจประกันชีวิตเป็นธุรกิจเพื่อช่วยจ่ายเงินให้กับผู้ประสบภัยอันเกิดจากการตาย การสูญเสียอวัยวะ การทุพพลภาพ การเจ็บป่วย หรือการไม่มีรายได้ในยามแก่ชรา โดยบริษัทประกันชีวิตจะทำหน้าที่เป็นคนกลางในการเก็บรวบรวมเงินแล้วนำไปจ่ายแก่ผู้ที่ทำประกันชีวิตที่ได้ประสบภัยการประกันชีวิตได้แก่ ประกันภัยอุบัติเหตุ โดยจะชดเชยค่าเสียหายในกรณีผู้เอาประกันภัยประสบอุบัติเหตุ เกิดการสูญเสียอวัยวะ ทุพพลภาพ หรือเสียชีวิต นอกจากนี้ยังมีการประกันสุขภาพโดยการจ่ายค่าชดเชยที่เกิดขึ้นจากการรักษาพยาบาล ไม่ว่าจะเกิดการเจ็บป่วยจากโรคภัย หรือการบาดเจ็บจากอุบัติเหตุ จากความสำคัญของการเติบโตของธุรกิจประกันชีวิตที่สวนทางกับปัญหาในการประกอบการธุรกิจประกันชีวิต

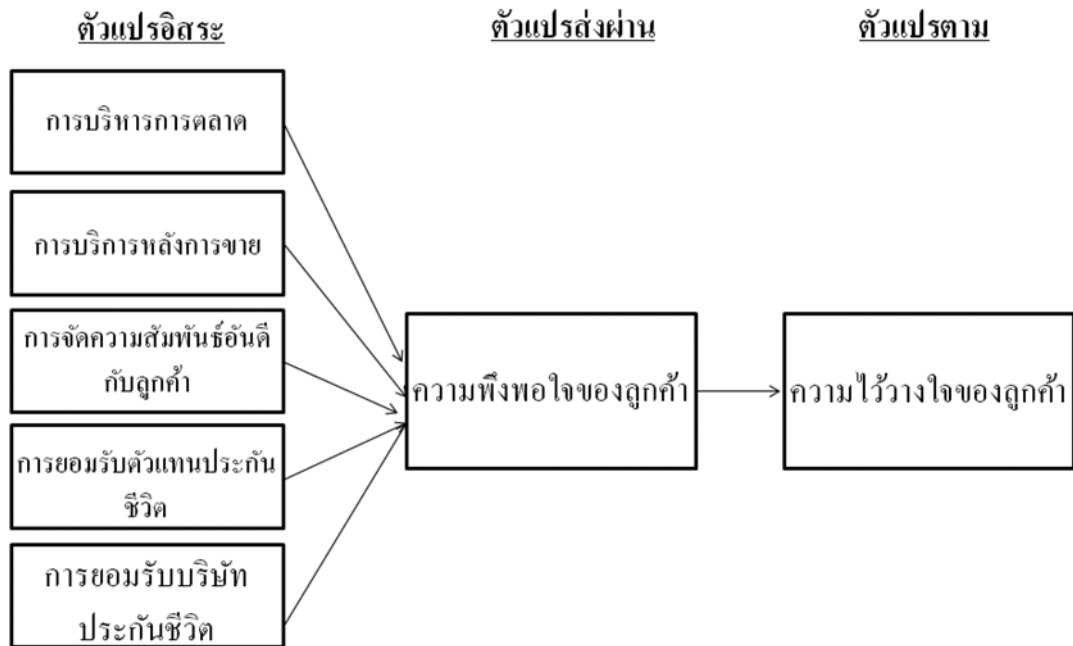
ที่นับวันจะมีมากยิ่งขึ้น ธุรกิจประกันภัยจึงต้องพยายามหาแนวทางการสร้างความสามารถในการแข่งขันแนวใหม่ เพื่อก่อให้เกิดความไว้วางใจในการซื้อประกันชีวิต สิ่งเหล่านี้จะก่อให้เกิดความยั่งยืนในการทำธุรกิจ การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ศึกษาต้องการศึกษา แนวทางการสร้างความไว้วางใจของลูกค้าในธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทย โดยศึกษาข้อมูลของบริษัทประกันชีวิต และผู้ซื้อประกันชีวิต เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา เพื่อนำผลที่ได้ไปพัฒนาการประกอบการธุรกิจดังกล่าว

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความไว้วางใจของลูกค้าในธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทย
2. ค้นหากลยุทธ์ที่สามารถสร้างความไว้วางใจของลูกค้าในธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทย

กรอบแนวคิดในการศึกษา

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น ผู้ศึกษาสามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาได้ ดังแผนภาพด้านล่าง ดังนี้



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง แนวทางการสร้างความไว้วางใจของลูกค้าต่อธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทย เป็นการวิจัยแบบผสม (mixed Method) ประกอบด้วยการใช้วิธีทางด้านเชิงคุณภาพ (qualitative research) ในการสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth Interview) และสนับสนุน (support) ด้วยการทำวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) ซึ่งใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) ด้วยวิธีการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม (questionnaire) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความไว้วางใจของธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทย และเพื่อค้นหากลยุทธ์ที่สามารถสร้างความไว้วางใจของธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทย โดยวิธีทางสถิติจากนั้นจึงนำการวิจัยทั้งสองแบบมาควมรวมเพื่อวิเคราะห์และประมวลผล

1. การคัดเลือกประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ผู้ศึกษาได้กำหนดขนาด ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บริษัทประกันชีวิตในประเทศไทย ทั้งหมดจำนวน 24 แห่ง

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพครั้งนี้ ใช้วิธีการ กำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จากบริษัทประกันชีวิต 10 บริษัท ซึ่งเป็น 10 อันดับที่ขายดีและมีเบี้ยประกันชีวิตรวบรวมสูงที่สุดในปี พ.ศ. 2555 ดังนี้ บริษัทเอไอเอบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต บริษัทไทยประกันชีวิต บริษัทไทยพาณิชย์ประกันชีวิต บริษัทกรุงเทพประกันชีวิต บริษัทกรุงไทย-แอกซ่า บริษัทอลิอันซออยุธยาประกันชีวิต บริษัทไทยสมุทรประกันชีวิต บริษัทไอเอ็นจีประกันชีวิต และบริษัทธนชาติประกันชีวิต

ทำการสัมภาษณ์เจาะลึก (in-depth interview) จากผู้บริหารใน 10 บริษัท เพื่อศึกษาแนวทางการขาย และกลยุทธ์ต่างๆ นำมาพัฒนา

ร่วมกับวรรณกรรมที่ผู้วิจัยทบทวน เพื่อสร้างแบบสอบถาม (questionnaire)

นำไปทดสอบต่อด้วยการทำวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) จากลูกค้าที่ทำประกันชีวิตในประเทศไทย เพื่อศึกษาแนวทางในการสร้างความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทย เนื่องจากขนาดประชากรไม่สามารถประมาณจำนวนที่ชัดเจน ผู้ทำประกันบางส่วนมีมากกว่า 1 กรมธรรม์ ได้ผู้วิจัยจึงใช้สูตรหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Cochran (1953) ผู้วิจัยเพิ่มจำนวนของกลุ่มตัวอย่างอีกร้อยละ 5 เพื่อป้องกันการตอบแบบสอบถามไม่ครบตามจำนวน ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ต้องเก็บทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง

นิยามศัพท์ บริษัทประกันชีวิต หมายถึง บริษัทจำกัด หรือบริษัทมหาชนจำกัด ที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการประกันชีวิต

การประกันชีวิต หมายถึง การที่บุคคลผู้หนึ่งเรียกว่า “ผู้เอาประกัน” ได้จ่ายเงินจำนวนหนึ่งเรียกว่า “เบี้ยประกันชีวิต” ตามจำนวนที่กำหนดไว้ในสัญญา (กรมธรรม์) ให้กับบริษัทประกันชีวิตเพื่อซื้อความคุ้มครองตามที่ระบุเป็นเงื่อนไขไว้ในกรมธรรม์ อาทิ ถ้าผู้เอาประกันภัยเสียชีวิตภายในเวลาที่กำหนดไว้ในกรมธรรม์หรือมีอายุยืนยาวจนครบกำหนดตามที่ระบุไว้ บริษัทประกันชีวิตจะจ่ายเงินจำนวนหนึ่งเรียกว่า “จำนวนเงินเอาประกัน” ให้แก่ผู้รับประโยชน์หรือผู้เอาประกันภัยแล้วแต่กรณี ทั้งนี้เงื่อนไขความคุ้มครองจะมีหลายรูปแบบขึ้นอยู่กับทางเลือกซื้อตามความเหมาะสมของผู้เอาประกันชีวิตเป็นหลัก

ผู้เอาประกัน หมายถึง ผู้ที่ซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิต ได้ทำสัญญาและจ่ายเบี้ยประกันชีวิต

ให้กับตัวแทนหรือบริษัทประกันชีวิต และกรมธรรม์ได้รับการอนุมัติแล้ว

กรมธรรม์ประกันชีวิต หมายถึง เอกสารสัญญาที่บริษัทประกันชีวิตรับประกันว่าจ่ายเงินหรือผลประโยชน์อื่นใด หรือดำเนินการใดๆ แก่ผู้เอาประกันตามเงื่อนไขที่ตกลงกันได้

ตัวแทนประกันชีวิต หมายถึง บุคคลที่บริษัทประกันชีวิตมอบหมายให้ทำการชักชวนให้บุคคลทำสัญญาประกันชีวิตกับบริษัทประกันชีวิต

การส่งเสริมการตลาด หมายถึง การทำการสื่อสารเกี่ยวกับตัวสินค้าผ่านเครื่องหมายการค้า ตราสัญลักษณ์ ราคา สถานที่ หรือโฆษณาใดๆ ทั้งภายในและภายนอกสถานที่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อกระตุ้นให้ผู้บริโภคหรือผู้พบเห็นเกิดความสนใจและตัดสินใจซื้อสินค้า

การบริหารทางการตลาด หมายถึง กระบวนการดำเนินธุรกิจประกันชีวิตที่กำหนดขึ้นเพื่อ

วางแผนผลิตภัณฑ์ กำหนดราคา ส่งเสริมการขายและการจำหน่าย เพื่อให้ลูกค้ามีความพึงพอใจสูงสุด

การบริการหลังการขาย หมายถึง การดูแลลูกค้าที่ซื้อประกันชีวิตภายหลังจากได้รับกรมธรรม์แล้ว ในกรณีที่ลูกค้าเกิดอุบัติเหตุ หรือเจ็บป่วย ตัวแทนจะต้องคอยบริการด้านข้อมูล ผลประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับตามสิทธิหรือสัญญาในแบบประกันต่างๆ หรือค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล ตลอดจนการบริการด้านเอกสารเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนของลูกค้าไปยังบริษัทให้ทันเวลา และทำการบริการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนให้กับลูกค้า เพื่อสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้ารู้สึกว่าไม่ถูกทอดทิ้ง เกิดความประทับใจ และกลับมาซื้อเพิ่ม รวมทั้งบอกต่อ

ผู้อื่นให้มาซื้อประกันชีวิตเหมือนตน

การจัดการความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า หมายถึง กลยุทธ์ทางธุรกิจออกแบบมาเพื่อช่วยให้บริษัทประกันชีวิตสามารถจัดกระบวนการต่างๆ ให้ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่ม เพื่อก่อให้เกิดความพอใจสูงสุดอันจะนำมาซึ่งความจงรักภักดีต่อบริษัทประกันชีวิต สร้างรายได้ที่เพิ่มสูงขึ้นและทำกำไรในระยะยาว เป็นการสร้างธำรงรักษาและขยายความสัมพันธ์กับลูกค้า ดึงดูดลูกค้าทั้งเก่าและใหม่โดยการติดต่อสื่อสารโดยตรง โดยอ้อม หาช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมที่สุดของลูกค้าแต่ละราย พฤติกรรมการซื้อของลูกค้า และสินค้าที่มีความพิเศษเฉพาะตัวสำหรับลูกค้าแต่ละราย เพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ ใช้หลักการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ปรับปรุงกระบวนการทำงาน โดยมุ่งเน้นที่การตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่รวดเร็วและถูกต้อง เพื่อเพิ่มความพึงพอใจ เพิ่มโอกาสในการสร้างยอดขายต่อลูกค้าเก่าแต่ละราย เพื่อลดต้นทุนในการหาลูกค้าใหม่

การยอมรับตัวแทนประกันชีวิต หมายถึง การที่ประชาชนหรือลูกค้ายอมรับ และมีความไว้วางใจในตัวตัวแทนประกันชีวิตที่มีคุณสมบัติของตัวแทนประกันชีวิตที่ดีและมีคุณภาพ ได้แก่ การมีความรู้ในด้านการประกันชีวิต มีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า มีกิริยามารยาท ขนบธรรมเนียมในการเข้าพบลูกค้าที่เหมาะสม มีการวางแผน มีทักษะความสามารถในการพูดและฟัง เพื่อการสื่อความหมาย ที่ดีเพื่อทราบความต้องการของลูกค้า รวมทั้งมีทัศนคติที่เป็นส่วนสำคัญที่ส่งผลต่อการแสดงออกในรูปแบบพฤติกรรมของตัวแทนประกันชีวิต ทำให้ผู้ซื้อหันมาสนใจสินค้า เกิดความต้องการ อยากซื้อ และปิดการขายได้ โดยตัวแทนประกันชีวิตต้อง

ยื่นข้อเสนอที่ตรงกับความต้องการและเหมาะสมกับลูกค้ามากที่สุด ต้องเข้าใจในแบบประกันชีวิต ผลประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับจากการซื้อประกันชีวิต ตลอดจนมีการบริการหลังการขายที่ดี มีการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า เพื่อเพิ่มความพึงพอใจให้กับลูกค้า

การยอมรับบริษัทประกันชีวิต หมายถึง การที่ประชาชนหรือลูกค้ายอมรับ และมีความไว้วางใจในบริษัทประกันชีวิตที่เกิดจากการส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีของบริษัทด้านการประกันชีวิต การบริหารงานในบริษัทที่เป็นเลิศและมีธรรมาภิบาล มีการบริหารความเสี่ยงที่ดี มีผลประโยชน์การที่ชัดเจนอยู่ในระดับแนวหน้า การเป็นแบบอย่างที่ดีในทุกๆ ด้าน การแสดงให้เห็นถึงความสำเร็จของบริษัทที่เกิดขึ้นมาจากการทำงานร่วมกันของทุกฝ่าย การสร้างตัวแทนประกันชีวิตที่มีคุณภาพ ซึ่งจะนำมาซึ่งการยอมรับ ความพึงพอใจ และความไว้วางใจของลูกค้าต่อธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทย

ความพึงพอใจของลูกค้า หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจของลูกค้าที่เกิดจาก การบริหารทางการตลาดของบริษัทประกันชีวิตในประเทศไทย การบริการหลังการขาย การจัดการความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า การยอมรับตัวแทนประกันชีวิต และการยอมรับบริษัทประกันชีวิต ซึ่งจะนำไปสู่ความไว้วางใจของลูกค้าในธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทย

ความไว้วางใจของลูกค้าในธุรกิจประกันชีวิต หมายถึง ความเชื่อมั่นของลูกค้าหรือผู้เอาประกันชีวิตที่รู้สึกพึงพอใจและไว้วางใจในการบริหารทางการตลาดของบริษัทประกันชีวิตในประเทศไทย การบริการหลังการขาย การจัดการความสัมพันธ์

อันดับกับลูกค้า การยอมรับตัวแทนประกันชีวิต และการยอมรับบริษัทประกันชีวิต

สมมติฐานในการศึกษา

1. การบริหารทางการตลาดจะส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้าในธุรกิจประกันชีวิต
2. การบริการหลังการขายจะส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้าในธุรกิจประกันชีวิต
3. การจัดการความสัมพันธ์อันดับกับลูกค้าจะส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้าในธุรกิจประกันชีวิต
4. การยอมรับบริษัทประกันชีวิตจะส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้าในธุรกิจประกันชีวิต
5. การยอมรับตัวแทนประกันชีวิตจะส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้าในธุรกิจประกันชีวิต
6. ความพึงพอใจของลูกค้าจะส่งผลกระทบต่อความไว้วางใจของลูกค้าในธุรกิจประกันชีวิต

ขอบเขตของการวิจัย แนวทางการสร้างความไว้วางใจของลูกค้าในธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทยมีขอบเขตในการศึกษา ขอบเขตด้านประชากร ศึกษาข้อมูลของบริษัทประกันชีวิตในประเทศไทย จำนวน 10 บริษัทที่เป็น 10 อันดับที่ขายดีและมีเบี้ยประกันชีวิตรับรวมสูงที่สุดในปี พ.ศ. 2555 ทำการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกจากผู้บริหาร ในบริษัทดังกล่าว แล้วนำมาสร้างแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลจากผู้เอาประกันชีวิตใน 10 บริษัท ดังกล่าว จำนวนบริษัทละ 40 ชุด

รวมทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง

ขอบเขตด้านระยะเวลา ทำการวิจัยในช่วงธันวาคม 2556-มีนาคม 2557

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ

เครื่องมือการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามที่ผ่านการทบทวนวรรณกรรมและปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา การทดสอบและวิเคราะห์เครื่องมือหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) และความเชื่อถือได้ (reliability) ของแบบสอบถาม โดยได้ทำการทดลอง (try-out) กับกลุ่ม ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 ชุด แล้วนำผลการทดสอบมาหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (alpha coefficient) ด้วยวิธีของครอนบัทซ์ (cronbach's alpha:)

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

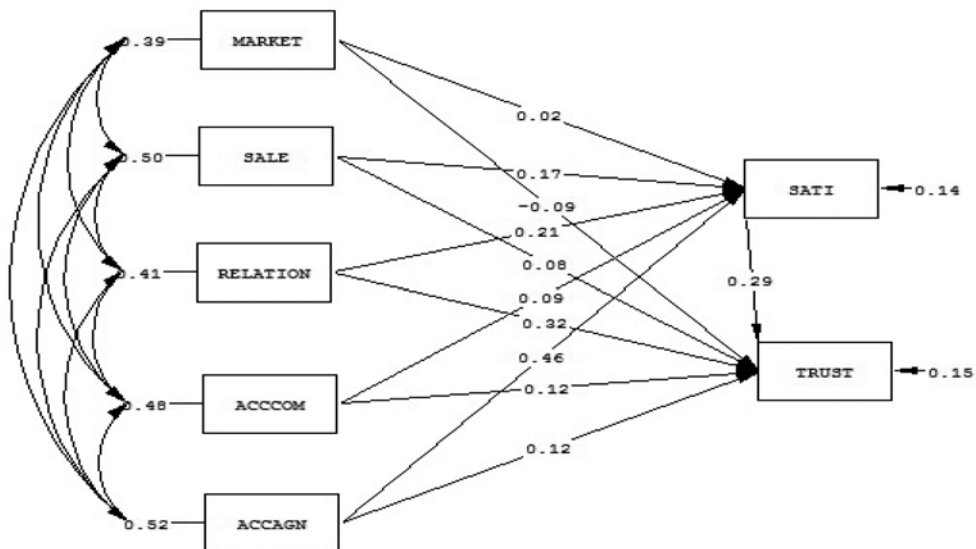
ผู้วิจัยนำผลที่ได้จากแบบสอบถามปลายเปิดในแบบสอบถาม และผลที่ได้จากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกจากผู้บริหาร มาสรุปร่วมกัน และแยกประเด็นเพื่อเขียน ผู้ศึกษาต้องการศึกษาแนวทางการสร้างความไว้วางใจของธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทยในลักษณะของการพรรณนาข้อมูล โดยอาศัยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (content analysis)

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์แนวทางการสร้างความไว้วางใจของลูกค้าในธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทยด้านความไว้วางใจของลูกค้า พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามแสดงระดับความคิดเห็น

ในระดับมากทุกข้อ เมื่อเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อยจะพบว่า ธรรมเนียมที่ซื้อได้สร้างความมั่นใจจากความจริงใจและตรงไปตรงมาของตัวแทนและบริษัท (Mean=3.77) ข้าพเจ้ามีเชื่อมั่นที่เกิดจากความน่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์จริงใจของบริษัทประกันภัยแห่งนี้ (Mean=3.75) ธรรมเนียมที่ซื้อสามารถก่อให้เกิดความเชื่อมั่นในการได้รับบริการ (Mean=3.74)

ตามลำดับผลการทดสอบการวิเคราะห์เส้นทาง (Path analysis) ได้ผลลัพธ์ตามแผนภาพที่ 2



แผนภาพที่ 2 การวิเคราะห์อิทธิพลของกลุ่มตัวแปรที่ส่งผลแนวทางการสร้างความไว้วางใจของลูกค้าในธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทย (ค่าสัมประสิทธิ์)

ผลการวิเคราะห์พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าในธุรกิจประกันชีวิตได้รับอิทธิพลทางตรงเชิงบวกจาก การยอมรับตัวแทนประกันชีวิต

($\gamma=0.46$) การจัดความสัมพันธ์อันดี ($\gamma=0.21$) และการบริการหลังการขาย ($\gamma=0.17$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

แนวทางการสร้างความไว้วางใจของลูกค้าในธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทย ได้รับอิทธิพลทางตรง จากการจัดความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า ($\beta=0.32$) จากความพึงพอใจ ($\beta=0.29$) และการยอมรับตัวแทนประกันชีวิต ($\beta=0.12$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อสรุปผล แนวทางการสร้างความไว้วางใจของลูกค้าในธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทย

จากอิทธิพลรวม (Total Effect) จะพบว่าเกิดจากการจัดความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า ($\beta=0.38$) ความพึงพอใจ ($\beta=0.29$) การยอมรับตัวแทนประกันชีวิต ($\beta=0.25$) การยอมรับบริษัทประกันชีวิต ($\beta=0.15$) และการบริการหลังการขาย ($\beta=0.13$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ตามลำดับ

ตารางที่ 2 สรุปผลตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่	ยอมรับ	ไม่ยอมรับ
1. การบริหารทางการตลาดจะส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในธุรกิจประกันภัย		✓
2. การบริการหลังการขายจะส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในธุรกิจประกันภัย	✓	
3. การจัดการความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าจะส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในธุรกิจประกันภัย	✓	
4. การยอมรับตัวแทนประกันชีวิตจะส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในธุรกิจประกันภัย		✓
5. การยอมรับบริษัทประกันชีวิตจะส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในธุรกิจประกันภัย	✓	✓
6. ความพึงพอใจของลูกค้าจะส่งผลต่อความไว้วางใจต่อลูกค้าในธุรกิจประกันภัย	✓	

สรุปอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัย แนวทางการสร้างความไว้วางใจของลูกค้าในธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทยในด้านปัจจัยต่างๆ ได้แก่ การบริหารทางการตลาด การบริการหลังการขาย การจัดการความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า การยอมรับบริษัทประกันชีวิต การยอมรับตัวแทนประกันชีวิตและความพึงพอใจของลูกค้าจะส่งผลต่อความไว้วางใจต่อลูกค้าในธุรกิจประกันภัยซึ่งแต่ละปัจจัยอาจส่งผลมากน้อยแตกต่างกัน บางปัจจัย ไม่ส่งผลทางตรง แต่ส่งผลทางอ้อมต่อความไว้วางใจของลูกค้าในธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทยทั้งสิ้น ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวสามารถยืนยันได้จากการวิเคราะห์ความสอดคล้องกับข้อมูลในเชิงประจักษ์ ผลการ

วิจัยพบว่า ความไว้วางใจของลูกค้าในธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทย ได้รับอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมมาจากการบริหารการตลาด (Mean=3.80) การยอมรับบริษัทประกันชีวิต (Mean=3.74) และการบริการหลังการขาย (หลังรับกรมธรรม์) (Mean=3.71) ตามลำดับ สอดคล้องกับงานของ Yesley (1999, pp. 347-355) ที่กล่าวว่า การประเมินคุณภาพการบริการหลังการขายและความพึงพอใจที่ลูกค้าได้รับ จะส่งผลถึงการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตเพิ่มในอนาคต และการสร้างความภักดี ตลอดจนการบอกต่อถึงความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจไปสู่บุคคลหรือสังคมอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องโดยปกติลูกค้าจะการประเมินคุณภาพการบริการ โดยการเปรียบเทียบความ

คาดหวังสิ่งที่พวกเขาได้รับถ้าความคาดหวัง
ของพวกเขาได้รับการตอบสนอง จะทำให้พวกเขา
เชื่อว่าได้รับบริการที่มีคุณภาพสูง และสอดคล้อง
กับงานวิจัยของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2549) ที่กล่าวว่า
การตลาดเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญขององค์การ
ทางธุรกิจ ดังนั้นหน้าที่ทางการตลาดจึงเป็นหน้าที่
ที่มีรูปแบบการดำเนินการและมีแนวคิดทางด้าน
ธุรกิจที่แตกต่างอย่างชัดเจนจากส่วนงานอื่นๆ หน้าที่
ของฝ่ายการตลาดปัจจุบันคือ การประสานงาน
ของทุกหน่วยงานและบุคลากรทั้งหมดเพื่อให้การ
ดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกันกับที่ฝ่ายการตลาด
ต้องการ สร้างมูลค่าเพิ่มและสร้างความพึงพอใจ
ให้กับลูกค้า ร่วมมือกันสร้างคุณค่าให้กับสินค้า
และบริการ และ ฉัตยาพร เสมอใจ (2549, หน้า
16-17) ที่กล่าวว่า เนื่องจากสภาพแวดล้อมและ
ตลาดเกิดพลวัตของการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง
ทำให้ต้องมีการปรับตัวและพัฒนาแนวคิดด้านการ
บริหารการตลาดรูปแบบใหม่ๆ ขึ้นอยู่เสมอ

ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย

ปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างความไว้วางใจ
ของลูกค้าในธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทย
ประกอบด้วย การบริหารทางการตลาด การบริการ
หลังการขาย การจัดการความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า
การยอมรับตัวแทนประกันชีวิต และการยอมรับ
บริษัทประกันชีวิตจะส่งผลต่อความพึงพอใจและ
ความไว้วางใจของลูกค้าในธุรกิจประกันภัยซึ่ง
พบว่า แต่ละปัจจัยมีความเชื่อมโยงและมีความ
สำคัญมากพอๆ กันทั้งทางตรงและทางอ้อม
จะขาดด้านใดด้านหนึ่งไม่ได้ ดังนั้น ผู้บริหารของ
บริษัทประกันชีวิต จึงควรที่จะพัฒนากลยุทธ์

ที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยต่างๆ ดังกล่าวให้ชัดเจน และ
กำหนดเป็นนโยบายของบริษัท และโดยเฉพาะ
การเสนอต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการกำหนด
นโยบายในระดับประเทศ คณะกรรมการกำกับ
และส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)
และภาครัฐ หรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ในการกำหนด
เป็นมาตรฐานของทุกบริษัท มีการประเมินภายใน
และภายนอก และสนับสนุนให้ประชาชนเห็น
ความสำคัญของการทำประกันชีวิต โดยเฉพาะ
ในปัจจุบันประชาชนมีอายุยืนขึ้น แต่เจ็บป่วย
ด้วยโรคเรื้อรังมากขึ้น ดังนั้นเพื่อเป็นการออมเงิน
และเป็นหลักประกันในอนาคต นำไปสู่การมี
คุณภาพชีวิตที่ดี เพื่อเป็นกำลังสำคัญนำไปสู่การ
พัฒนาประเทศต่อไป

ข้อเสนอในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. งานวิจัยดังกล่าวเก็บจากกลุ่มลูกค้า
ของบริษัทประกันชีวิตเพียง 10 แห่งจาก 25 บริษัท
ในประเทศไทย การวิจัยครั้งต่อไป น่าจะเก็บข้อมูล
ให้ครอบคลุมในทุกบริษัทรวมถึงผู้บริหารด้วย
2. จากการสอบถามปลายเปิดสำหรับ
ผู้บริหารบริษัท พบว่ายังมีตัวแปรที่น่าสนใจอื่นๆ
อีกบางประการ อาทิ เรื่องภาวะผู้นำ หรือการสร้าง
แรงจูงใจให้กับตัวแทน อาจจะได้ข้อค้นพบที่มี
ความชัดเจนยิ่งขึ้น ดังนั้นผู้ที่สนใจจะทำการศึกษา
จะนำมาพิจารณาในการศึกษาค้นคว้าวิจัยในคราว
ต่อไป
3. การศึกษาดังกล่าวเป็นการศึกษาใน
รูปภาคตัดขวางในช่วงระยะเวลาหนึ่งผู้ที่สนใจ
ศึกษาอาจจะขยายเวลาในการศึกษาให้มากขึ้น
เพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติม

บรรณานุกรม

นัตยาพร เสมอใจ. (2549). **การบริหารการตลาด**.

กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2549). **การวิจัยการตลาด**.

กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ธรรมสาร.

Cochran, W.G. (1953). **Sampling Techniques**.

Experimental Designs, New York

Yesley, M. S. (1999). **Protecting genetic difference**. Public Understanding of Science 8 (3), 215-222.

ปัจจัยเกื้อหนุนกลยุทธ์การสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขันธุรกิจ การสร้างข่ายสายเคเบิลใต้ดิน ในประเทศไทย

Support Factors on Competitive Advantage Strategy of Underground Cable Business in Thailand

กฤตวรรณ พริ้งสกุล*

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดปัจจัยเกื้อหนุนกลยุทธ์การสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขันธุรกิจสร้างข่ายสายเคเบิลใต้ดิน (2) เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาตัวชี้วัดความสามารถปัจจัยเกื้อหนุนกลยุทธ์การสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขันธุรกิจสร้างข่ายสายเคเบิลใต้ดิน การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสม โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณด้วยการวิเคราะห์ตัวแบบเส้นทาง จากพนักงานธุรกิจสร้างข่ายสายเคเบิลใต้ดิน จำนวน 22 บริษัท จำนวน 442 ตัวอย่างประกอบกับการสัมภาษณ์เจาะลึก ผู้บริหารระดับสูง จำนวน 8 ราย เครื่องมือในการวิจัย คือแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ ด้วยวิธีคำนวณหา IOC และทดสอบความน่าเชื่อถือด้วยการหาค่าสหสัมพันธ์ด้วยวิธีของครอนบัท

ผลการวิเคราะห์พบว่า กลยุทธ์การสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขันธุรกิจสร้างข่ายสายเคเบิลใต้ดินพบว่าเกิดจากคุณภาพทางการจัดการ ($\beta=0.93$) และคุณภาพขององค์การ ($\beta=0.59$) ตามลำดับ ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้ พบว่ากลยุทธ์การสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขันธุรกิจสร้างข่ายสายเคเบิลใต้ดิน ต้องเกิดจากการผสมผสานองค์ประกอบด้านผู้นำต้นทุนเพื่อให้องค์การ สามารถดำเนินกิจการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ต้องมีองค์ประกอบด้านการสร้างความแตกต่าง โดยคิดหาวิธีการอยู่ตลอดเพื่อตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เป็นปัจจุบัน “ก้าวก่อน ย่อมถึงก่อน” และองค์ประกอบด้านการมุ่งเน้นเฉพาะกลุ่ม โดยหากกลุ่มเป้าหมายที่ชัดเจนไม่เสียเวลา ตรงเป้าหมายและในการดำเนินธุรกิจต้องมีการพัฒนาธุรกิจไปเป็นลำดับขั้นตอน

คำสำคัญ : การสร้างรายได้เปรียบ กลยุทธ์ ธุรกิจการสร้างข่ายสายเคเบิลใต้ดิน

Abstract

The objectives of the study are twofold:

1. to investigate the factors supportive to competitive advantage strategy of understanding cable business; and
2. to provide guideline to create indication of the capacity of supportive factors so as to gain competitive advantage

The study is mixed in nature. That was to say, the path analysis was used in the quantitative research; the data were collected from 442 company manager from 22 companies. Meanwhile, in-depth interview with 8 top executive of the companies concerned. The questionnaire was reviewed by some research experts to check the validity of the study instrument. In other words, IOC was used to find out the validity, whereas the reliability coefficient was calculated by means of Conbach's alpha method.

The data analysis has revealed the following facts: the competitive advantage was derived from the quality management ($\beta=0.93$) and the organizational quality ($\beta=0.59$)

Based on the findings, the researcher has made the following recommendations: to gain the competition advantage, the underground cable business companies must combine various element of capital leadership so as to enable the companies to operate with great efficiency. Besides the business companies must have element of different ion to meet the current circumstances take initiative first, reach the target first finally, attempts should be made to focus on some particular group; the target groups must be clear, define and target-relevant along with the operation of the business in step by step fashion.

Keywords : creation of competition advantage; strategy; underground business cable

บทนำ

ประเทศไทยได้ยกระดับบริการข้อมูลอีกขั้นสู่เทคโนโลยี 3G รวมถึง ให้บริการอินเทอร์เน็ตไร้สายความเร็วสูงผ่านระบบ WIFI ในบริเวณที่มีการใช้งานหนาแน่นส่งผลให้บรรยากาศการแข่งขันในตลาดบริการข้อมูลก้าวสู่จุดเปลี่ยนผ่านสู่ยุคใหม่ของการแข่งขันที่เข้มข้นขึ้นอย่างไรก็ดีแม้ผู้ให้บริการจะเห็นศักยภาพในการเติบโตของตลาดบริการข้อมูลแต่ด้วยข้อจำกัดในหลาย

ประการของคลื่นความถี่ย่าน 850 เมกะเฮิร์ตซ์ และ 900 เมกะเฮิร์ตซ์ ที่ใช้อยู่ในปัจจุบันส่งผลให้โครงข่ายไม่สามารถตอบสนองการเติบโตของตลาดได้เต็มที่ปริมาณผู้ใช้งานที่หนาแน่นทำให้คลื่นความถี่เดิมไม่เพียงพอต่อการเติบโตในระยะยาวแม้จะขยายการลงทุนโครงข่ายก็ตามจุดเปลี่ยนผ่านไปสู่ยุคใหม่ของอุตสาหกรรมโทรคมนาคมไทยด้วยการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างจากสัญญาร่วมการทำงานภายใต้องค์กรรัฐวิสาหกิจ

อย่างบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) และบริษัท กสท. นำไปสู่รูปแบบการให้ใบอนุญาตจากองค์กรกำกับดูแลซึ่งมีความเป็นอิสระปลอดจากผลประโยชน์ทับซ้อนในด้านการแข่งขันทางธุรกิจ การประมูลคลื่นความถี่ใหม่จะเป็นการเพิ่มความจุโครงข่ายเพื่อส่งเสริมการเติบโตในระยะยาว ประกอบกับเทคโนโลยีในระดับมาตรฐานโลกที่มีประสิทธิภาพสูงขึ้นด้วยราคาที่เหมาะสม ทำให้ผู้ให้บริการมีแรงจูงใจทั้งในเชิงเศรษฐกิจ และการเงินที่จะขยายโครงสร้างพื้นฐานด้านโทรคมนาคมของประเทศให้กว้างขวาง มากยิ่งขึ้น สิ่งที่กำลังมาข้างหน้าตอนนี้ต้องอาศัยการเปิดประมูลคลื่นความถี่ย่านใหม่เพื่อเป็นตัวเปลี่ยนผ่านทั้งด้านเทคโนโลยีและโครงสร้างการแข่งขัน ซึ่งผู้ให้บริการต่างให้ความสำคัญในขณะนี้ระบบเคเบิล ซึ่งรองรับการเชื่อมต่อจากต่างประเทศมายังภูมิภาคต่างๆ ภายในประเทศ เพื่อเตรียมความพร้อมรองรับการขยายตัวของภาคธุรกิจ ในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ พร้อมกับยังสามารถให้บริการวงจรสื่อสารข้อมูลได้ในระดับมาตรฐานสากลจากการรับรองของสถาบัน MEF (Metro Ethernet Forum) อีกด้วย แผนการปฏิบัติความคืบหน้าของกลุ่มสมาชิกในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน รายงานว่าขณะนี้ประเทศไทยได้มีการดำเนินการตามแผนการปรับตัวสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ได้ถึง 64% สูงกว่าเกณฑ์เฉลี่ยของอาเซียนที่ตั้งเป้าไว้เพียง 53% จึงสามารถสะท้อนให้ประชาคมโลกรู้

การทบทวนวรรณกรรม

ปัจจุบันนี้ คาดว่าประเทศไทย โดยเฉพาะในตัวเมือง และในเขตสถานที่ท่องเที่ยว ที่มี

ประชากรอยู่กันอย่างหนาแน่นและเต็มไปด้วยสาธารณูปโภคตามท้องถนนการวางเครือข่ายจึงมีความจำเป็นที่จะทำผ่านสายเคเบิลใต้ดิน เพื่อให้เกิดการปรับสภาพ เคเบิลใต้ดิน บริเวณเมืองเก่า และเมืองที่กำลังเจริญเติบโต ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักจัดทำแผนการพัฒนาปรับปรุงภูมิทัศน์บริเวณอนุรักษ์การค้าโดยเฉพาะในย่านการค้าเก่าให้ มีทัศนียภาพดีขึ้น สามารถดึงดูดใจลูกค้า นักท่องเที่ยว ชาวไทยและชาวต่างชาติ ให้มาท่องเที่ยวในเขตเมือง และสถานที่ท่องเที่ยวสามารถสร้างรายได้ให้กับประชากรในเขตนั้นๆ

ข้อดีของการวางเคเบิลใต้ดินคือเมื่อเกิดอัคคีภัย วาตภัย และอุทกภัยซึ่งเป็นภัยที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติจะส่งผลกระทบต่อระบบเคเบิลใต้ดินน้อยมากซึ่งหน่วยงานต่างต้องเข้ามาดูแล อาทิเช่น การไฟฟ้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) หน่วยงานสร้างความบันเทิงทางด้านเคเบิลทีวี ข่าวสาร ข้อมูลต่างๆ ซึ่งประเทศไทยอยู่ในประเทศที่กำลังพัฒนาในระบบงานวางสายเคเบิลใต้ดินเพื่อพัฒนาประเทศสำหรับการให้บริการสื่อสาร

โทรคมนาคม เพื่อรองรับเข้าสู่กลุ่มประชาคมอาเซียนและพร้อมรับมือกับสิ่งที่จะเกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นชาวต่างชาติเข้ามาลงทุนได้ง่ายขึ้น และมีการแข่งขันกันมากขึ้นโดยเฉพาะอุตสาหกรรมทางด้านไอที ซึ่งจะต้องนำระบบการวางสายเคเบิลใต้ดินเป็นหลักที่ตายตัวอยู่แล้วดังนั้นผู้ประกอบการของประเทศไทยก็จะไปลงทุนในต่างชาติได้ง่ายขึ้น สามารถหาโอกาสทางธุรกิจ ในต่างประเทศได้มากกว่าเดิมดังนั้น หน่วยงานจึงได้ปรับแผนกลยุทธ์ โดยการเน้นการจัดความพร้อมโครงสร้างพื้นฐาน ให้เพียงพอกับความต้องการภายในประเทศ และพร้อมที่จะเป็น

ศูนย์กลางในภูมิภาคอินโดจีนสามารถเชื่อมต่อกับประเทศเพื่อนบ้าน และยังสามารถเชื่อมต่อไปยังทั่วโลกผ่านโครงข่ายเคเบิลใต้น้ำระหว่างประเทศ Submarine cable Network ที่ CAT เป็นผู้ลงทุนล่าสุด CAT ได้เริ่มดำเนินการภายในประเทศ เพื่อเตรียมความพร้อมรองรับการขยายตัวของภาคธุรกิจ ในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ พร้อมกับยังสามารถให้บริการวงจรสื่อสารข้อมูลได้ในระดับมาตรฐานสากลจากการรับรองของสถาบัน MEF (Metro Ethernet Forum) อีกด้วย

วัตถุประสงค์

1. เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดกลยุทธ์การสร้างรายได้เปรียบเทียบในการแข่งขันธุรกิจสร้างข่ายสายเคเบิลใต้น้ำ
2. คุณภาพของการจัดการส่งอิทธิพลเชิงบวกความได้เปรียบในการแข่งขันธุรกิจสร้างข่าย

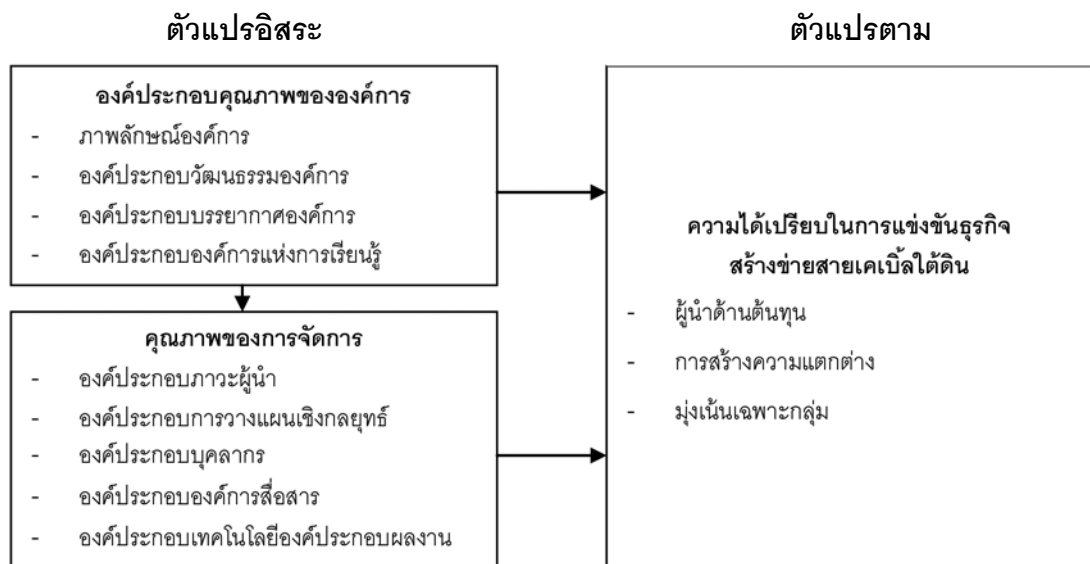
เคเบิลใต้น้ำ

3. คุณภาพขององค์การ ส่งอิทธิพลเชิงบวกคุณภาพของการจัดการธุรกิจสร้างข่ายสายเคเบิลใต้น้ำ

สมมติฐานของการวิจัย

1. คุณภาพขององค์การส่งอิทธิพลเชิงบวกความได้เปรียบในเชิงแข่งขันธุรกิจสร้างข่ายสายเคเบิลใต้น้ำ
2. คุณภาพของการจัดการส่งอิทธิพลเชิงบวกความได้เปรียบในการแข่งขันธุรกิจสร้างข่ายสายเคเบิลใต้น้ำ
3. คุณภาพขององค์การ ส่งอิทธิพลเชิงบวกคุณภาพของการจัดการธุรกิจสร้างข่ายสายเคเบิลใต้น้ำ

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวความคิดในการทำวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีการวิจัยเชิงผสม (mixed method) ระหว่างการทำวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) ร่วมกับการทำวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) โดยมีระเบียบวิธีวิจัยดังนี้

ประชากร และการสุ่มตัวอย่าง

การวิจัยเชิงคุณภาพได้แก่ ผู้บริหารบริษัท ที่ประกอบกิจการธุรกิจสร้างข่ายสายเคเบิลใต้ดิน จำนวน 22 บริษัท โดยอาศัยข้อมูล โครงการสำรวจ ผู้จดทะเบียนผู้ค้า ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) การสุ่มอย่างง่ายเป็นวิธีที่ประชากรแต่ละหน่วยมีโอกาสถูกสุ่มมาเป็นกลุ่มตัวอย่างเท่าๆ กัน ประชากรจะต้องกำหนดเฉพาะเจาะจงลงไปว่าเป็นกลุ่มใดผู้บริหารบริษัทโดยแยกเก็บตามประเภทงานงานสร้างข่ายสายเคเบิลใต้ดินชั้นที่ 1 มีผลงานก่อสร้างร้อยสายโทรศัพท์ใต้ดิน ท่อร้อยสายไฟฟ้า งานวางท่อประปา มูลค่างานต่อ 1 สัญญาไม่น้อยกว่า 20 ล้านบาท หรือมูลค่างาน 2 สัญญาไม่น้อยกว่า 25 ล้านบาท

งานสร้างข่ายสายเคเบิลใต้ดินชั้นที่ 2 มีผลงานก่อสร้างร้อยสายโทรศัพท์ใต้ดิน ท่อร้อยสายไฟฟ้า งานวางท่อประปา มูลค่างานต่อ 1 สัญญาไม่น้อยกว่า 10 ล้านบาท หรือมูลค่างาน 2 สัญญาไม่น้อยกว่า 15 ล้านบาท

งานสร้างข่ายสายเคเบิลใต้ดินชั้นที่ 3 มีผลงานก่อสร้างร้อยสายโทรศัพท์ใต้ดิน ท่อร้อยสายไฟฟ้า งานวางท่อประปา มูลค่างานต่อ 1 สัญญาไม่น้อยกว่า 3 ล้านบาท หรือมูลค่างาน 2 สัญญาไม่น้อยกว่า 5 ล้านบาท

งานสร้างข่ายสายเคเบิลใต้ดินชั้นที่ 4 มีผลงานก่อสร้างร้อยสายโทรศัพท์ใต้ดิน ท่อ

ร้อยสายไฟฟ้า งานวางท่อประปา มูลค่างานต่อ 1 สัญญาไม่น้อยกว่า 1 ล้านบาท โดยผู้วิจัยรวมงานเข้าชั้นที่ 2 3 และ 4 ไว้รวมกัน

วิธีรวบรวมข้อมูลโดยอาศัยการสัมภาษณ์ในเชิงลึก (In-depth Interview)

การวิจัยเชิงปริมาณเก็บข้อมูลจากพนักงาน และเจ้าหน้าที่ในกิจการธุรกิจสร้างข่ายสายเคเบิลใต้ดิน จำนวน 22 บริษัท ใช้สูตรหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Cochran (1953) ได้จำนวน 384.16 ตัวอย่าง และเพิ่มจำนวนของกลุ่มตัวอย่างอีกร้อยละ 5 เพื่อป้องกันการตอบแบบสอบถามไม่ครบตามจำนวนจึงได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ต้องเก็บทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง

$$n = \frac{P(1-p)Z^2}{d^2} \quad N = \frac{P(1-p)Z^2}{d^2}$$

โดยกำหนดให้ P คือ อัตราส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยต้องการสุ่ม (กำหนดไว้ที่ 50%), Z ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เท่ากับ 1.96 (ความเชื่อมั่น 95%) $>> Z=1.96, d$ คือ สัดส่วนความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ระดับความเชื่อมั่น 95% สัดส่วนความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05

เครื่องมือในการวิจัย 1. แนวการวิเคราะห์เอกสาร ผู้วิจัยใช้กรอบแนวคิด และวัตถุประสงค์ในการวิจัย ตลอดจนผลงานในการวิจัย เป็นแนวทางในการวิเคราะห์ ทางด้านเนื้อหาภายใต้ทฤษฎีการสร้างความได้เปรียบในเชิงแข่งขันของ ไมเคิล อี พอร์เตอร์ (Michael E. Porter) ผ่านการวิเคราะห์และแนวคิดของนักวิจัยและนักวิชาการหลายๆ คน เพื่อพัฒนารอบแนวคิดเบื้องต้น และสร้างแบบสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้างนำไปสัมภาษณ์จะลึกผู้บริหารจำนวน 8 ราย

การวิจัยเชิงคุณภาพ อาศัยแนวความคิดการทำวิจัยของ สฤงศ์ จันทวานิช (2553, หน้า 128-130) กล่าวถึงความสำคัญของการตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพไว้ว่าในการวิจัยเชิงคุณภาพเรามักจะได้ยินเสมอว่ามีผู้สงสัยในความแม่นยำและความน่าเชื่อถือของข้อมูล เพราะแคลงใจในความลำเอียงของนักวิจัยที่อาจเกิดขึ้นเมื่อได้ไปคลุกคลีกับปรากฏการณ์และผู้ใช้ข้อมูลนักวิจัยเชิงคุณภาพตระหนักดีถึงข้อสงสัยนี้ และได้วางมาตรการที่จะป้องกันความผิดพลาด นั่นคือการตรวจสอบข้อมูลก่อนทำการวิเคราะห์ การตรวจสอบข้อมูลที่ใช้กันมากในการวิจัยเชิงคุณภาพ คือการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (triangulation) มีวิธีการตรวจสอบ 4 วิธี คือ

1. การตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (data triangulation) คือ การพิสูจน์ว่าข้อมูลที่ผู้วิจัยได้มานั้นถูกต้องหรือไม่

- แหล่งเวลาหมายถึง ถ้าข้อมูลต่างเวลากันจะเหมือนกันหรือไม่
- แหล่งสถานที่หมายถึง ถ้าข้อมูลต่างสถานที่กันจะเหมือนกันหรือไม่
- แหล่งบุคคลหมายถึง ถ้าบุคคลผู้ให้ข้อมูลเปลี่ยนไปข้อมูลจะเหมือนเดิมหรือไม่

2. การตรวจสอบสามเส้าด้านผู้วิจัย (investigator triangulation) คือ ตรวจสอบว่าผู้วิจัยแต่ละคนจะได้ข้อมูลแตกต่างกันอย่างไร โดยเปลี่ยนตัวผู้สังเกต แทนที่จะใช้ผู้วิจัยคนเดียวกันสังเกตโดยตลอดในกรณีที่ไม่แน่ใจในคุณภาพของผู้รวบรวมข้อมูลภาคสนามควรเปลี่ยนให้มีผู้วิจัยหลายคน

3. การตรวจสอบสามเส้าด้านทฤษฎี (theory triangulation) คือ การตรวจสอบว่าถ้า

ผู้วิจัยใช้แนวคิดทฤษฎีที่ต่างไปจากเดิมจะทำให้การตีความข้อมูลแตกต่างกันมากน้อยเพียงใด อาจทำได้ง่ายกว่าในระดับสมมติฐานชั่วคราว (working hypothesis) และแนวคิดขณะที่ลงมือตีความสร้างข้อสรุปเหตุการณ์แต่ละเหตุการณ์

4. การตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีรวบรวมข้อมูล (methodological triangulation) คือ การใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลต่างๆ กันเพื่อรวบรวมข้อมูลเรื่องเดียวกัน เช่น ใช้วิธีการสังเกตควบคู่กับการซักถามพร้อมกันนั้นก็ศึกษาข้อมูลจากแหล่งเอกสารประกอบด้วย

หลังจากได้บทสัมภาษณ์เจาะลึกมาแล้ว ผู้วิจัยจะนำบทสัมภาษณ์มาถอดบทสัมภาษณ์แล้วดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการจัดกลุ่มข้อมูล และเรียงข้อมูล ตลอดจนจัดลำดับข้อมูลตามเนื้อหาที่ต้องศึกษา จากนั้นวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) ร่วมกับการทบทวนวรรณกรรมทางวิชาการ เพื่อค้นหาตัวชี้วัดที่สอดคล้อง กับสภาพจริง ภายใต้บริบทจริง ต่อจากนั้น คือการสังเคราะห์ข้อมูล เป็นการนำเอาข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์มาทำการสังเคราะห์อีกครั้งหนึ่ง เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจสร้างรายได้เปรียบได้ดิน ที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด จากนั้นจึงทำการสร้างแบบสอบถามมีการทดสอบความตรงความเที่ยงแล้วนำไปเก็บข้อมูลเชิงปริมาณต่อไป

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ

เครื่องมือการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามที่ผ่านการทบทวนวรรณกรรมและปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา โดยแบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ส่วนดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิดรวมกับปลายเปิด จำนวน 5 ข้อ สอบถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ระดับรายได้

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันธุรกิจสร้างค่ายสายเคเบิลใต้ดิน แบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ

การใช้สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

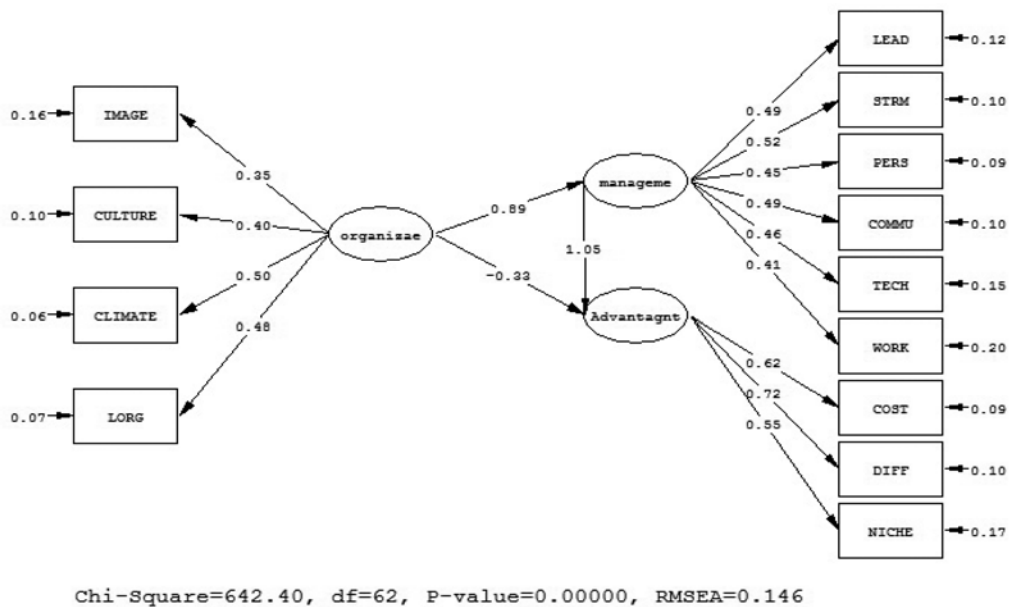
ในส่วนสถิติสรุปอ้างอิง เพื่อตอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์เส้นทาง (Path analysis) โดยอาศัยรูปแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นหรือโมเดลลิสเรล (Linear Structural Relationship Model or LISREL Model) โดยใช้หลักการวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้าง (SEM) ด้วยโปรแกรม LISREL หาค่าอิทธิพลทางตรง (Direct Effect) ค่าอิทธิพลทางอ้อม (Indirect Effect) และค่าอิทธิพลรวม (Total Effect) ผู้ศึกษาต้องการศึกษา แนวทางการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน มีการค้นหาองค์ประกอบของแต่ละตัวแปรด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) ในตัวแปรแต่ละตัว

ผลการวิจัย

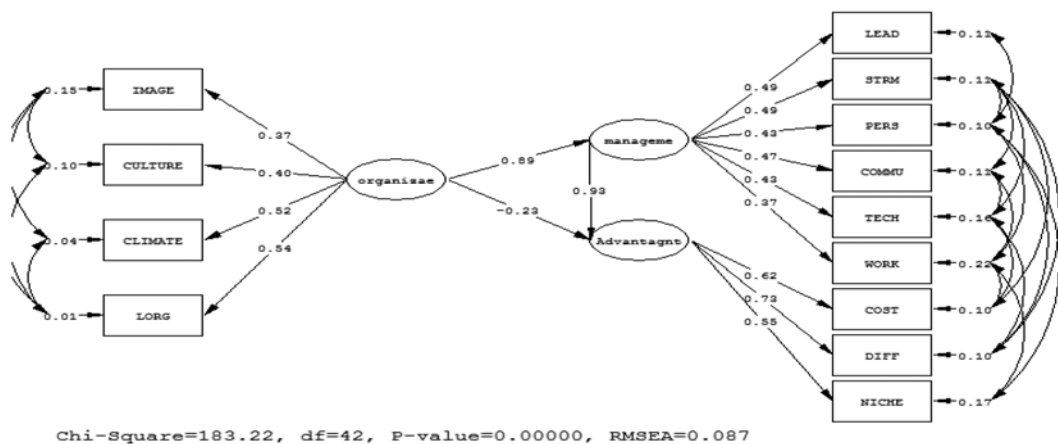
คุณภาพขององค์การ ผู้ให้สัมภาษณ์ของบริษัท ชิงกูลาร์ คอมมิวนิเคชั่น จำกัด คุณอนณาภินันท์ วิจิตรวรรณนท ให้แสดงความคิดเห็นว่า “ภาพลักษณ์ที่ดีเป็นทรัพย์สินขององค์การ” ส่วนท่านอื่นๆ ได้ให้กล่าวคล้ายๆ กันว่า การสร้างภาพลักษณ์ที่ดี สามารถสร้างความค่าให้กับองค์การ รวมถึงเสริมสร้างความมั่นใจและความภักดีต่อองค์การ กระตุ้นให้เกิดการลงทุนดึงดูดบุคลากรที่มีความสามารถเข้ามาร่วมงาน และเป็นการสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงาน และภาพลักษณ์จะก่อขึ้นจากการรับรู้ถึงคุณลักษณะขององค์การนั้นๆ และเป็นการรับรู้ที่มีสัมพันธ์กับประสบการณ์ ความเชื่อ ความรู้ และความประทับใจของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์การ ภาพลักษณ์องค์การและชื่อเสียงองค์การสามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันให้กับองค์การนั้นๆ ทั้งนี้ นับได้ว่าเป็นการสร้างความสำเร็จเติบโตให้แก่ธุรกิจ

การวิเคราะห์อิทธิพลของกลุ่มตัวแปรที่ส่งผลต่อการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันธุรกิจสร้างค่ายสายเคเบิลใต้ดิน

ผลการทดสอบการวิเคราะห์เส้นทาง (Path analysis) ของตัวแบบก่อนปรับ



ภาพที่ 2 ผลการทดสอบการวิเคราะห์เส้นทาง (Path analysis) ของตัวแบบหลังปรับ



ภาพที่ 3 ผลการทดสอบการวิเคราะห์เส้นทาง (Path analysis) ของตัวแบบหลังปรับ

ผลการวิเคราะห์พบว่า การสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันธุรกิจสร้างช่วยสายเคเบิลใต้ดินได้รับอิทธิพลทางตรงเชิงบวกจากคุณภาพขององค์กร ($\beta=0.93$) แต่ได้รับอิทธิพลทางตรงเชิงลบจากคุณภาพการจัดการ ($\beta=-0.23$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติคุณภาพการจัดการได้รับอิทธิพลทางตรงจากคุณภาพขององค์กร ($\beta=0.89$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเมื่อสรุปผล

การสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันธุรกิจสร้างช่วยสายเคเบิลใต้ดิน จากอิทธิพลรวม (Total Effect) จะพบว่าเกิดจาก คุณภาพทางการจัดการ ($\beta=0.93$) และคุณภาพขององค์กร ($\beta=0.59$) ตามลำดับ

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ
คุณภาพองค์กร ได้แก่ องค์ประกอบ

ด้านองค์การแห่งการเรียนรู้ บรรยายภาคองค์การ วัฒนธรรมองค์การและภาพลักษณ์องค์การ ดังนั้นผู้บริหาร จึงควรสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันดังนี้ 1) การจัดองค์การแห่งการเรียนรู้ โดยใช้เทคโนโลยีสนับสนุนการเรียนรู้ การกำหนดวิสัยทัศน์ร่วมกันและมุ่งเน้นสภาพแวดล้อม 2) การสร้างบรรยากาศองค์การโดยการแจ้งข่าวสารต่างๆ ให้ความรู้เกี่ยวกับปรัชญาการบริหาร และจัดระบบการจ่ายเงินเดือนเป็นไปอย่างยุติธรรม 3) การสร้างวัฒนธรรมองค์การโดยเน้นการทำงานแบบมีส่วนร่วมและสนับสนุนการมีที่ปรึกษาในการทำงาน เน้นให้คนในองค์การพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ และเปิดโอกาสให้แสดงออก และเน้นที่ความสำเร็จของงานควบคู่ไปกับความเจริญก้าวหน้าของบุคลากร สอดคล้องกับแนวคิดของ Senge (1990) ว่าเป็นองค์การที่ผู้คนต่างขยายขีดความสามารถเพื่อสร้างผลงานที่ต้องการองค์การที่มีลักษณะภาพแห่งการเรียนรู้ (learning characters) มีลักษณะเคลื่อนไหวยืดหยุ่นเป็นพลวัตรอยู่เป็นนิรันดร์ไม่หยุดนิ่ง และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ปวีณนุช คำเทศ (2545) เรื่องการพัฒนาตัวชี้วัดความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาล ชุมชนพบว่า ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ คือ การเรียนรู้เป็นทีม การเป็นบุคคลที่รอบรู้ทางด้านแบบแผนความคิด การสร้างวิสัยทัศน์ร่วม การคิดอย่างเป็นระบบ เทคโนโลยีที่นำมาใช้บรรยากาศองค์กรและการบริหารองค์กร

คุณภาพการจัดการ ได้แก่ องค์ประกอบด้านภาวะผู้นำ การวางแผนเชิงกลยุทธ์ และการสื่อสารผู้บริหารในองค์กร จึงควรดำเนินการดังนี้ 1) การสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันโดยภาวะผู้นำโดยผู้บริหารยกย่องผู้ที่ทำงานดี

มอบรางวัลและให้ผลตอบแทนเพื่อเป็นการจูงใจในการทำงานมีความรอบรู้และความคิดสร้างสรรค์ สามารถถ่ายทอดแนวคิดและมอบอำนาจให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาได้อย่างเหมาะสม 2) การสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันโดยการวางแผนเชิงกลยุทธ์มีการวางแผนวิสัยทัศน์ที่ชัดเจน จัดทำนโยบายโดยมองถึงอนาคตมีการวางแผนวิธีดำเนินการ อย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง 3) การสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันโดยการสื่อสารมีทักษะที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีการรับข้อมูลข่าวสารและสื่อสารภาพพจน์ขององค์การไปยังภายนอกและให้ความใส่ใจต่อสภาพแวดล้อมที่จะกระทบต่อบริษัทสอดคล้องกับแนวคิดของ Stodgily (1986) ที่ว่าผู้นำคือบุคคลที่มีอำนาจหรือความสามารถในการจูงใจคนให้ปฏิบัติตามความคิดเห็นความต้องการหรือคำสั่ง

ความได้เปรียบทางการแข่งขัน ได้แก่ การสร้างความแตกต่างผู้นำต้นทุนและด้านการมุ่งเน้นเฉพาะกลุ่ม ดังนั้นผู้บริหารควรองค์การจึงควรดำเนินการดังนี้ 1) การสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันโดยการสร้างความแตกต่างสามารถเสนอบริการให้กับลูกค้าที่มีความต้องการหลากหลาย มีการพัฒนาเทคโนโลยีและสร้างความแตกต่างได้ดีกว่าคู่แข่ง มุ่งหานวัตกรรมในสินค้าและบริการอันก่อให้เกิดความได้เปรียบในเชิงการแข่งขัน 2) การสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน คือ มีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาประยุกต์ใช้นวัตกรรมด้านการจัดการเกี่ยวกับการบริหารห่วงโซ่อุปทาน (supply chain management: SCM) 3) การสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน คือ การมุ่งเน้นลูกค้าเฉพาะกลุ่มแสวงหาความต้องการและหาวัตกรรม

สำหรับลูกค้าเฉพาะกลุ่ม สอดคล้องกับแนวคิดของ Porter (1990: unpagged) ได้กล่าวไว้ว่าความได้เปรียบทางการแข่งขันต้องสร้างความแตกต่างจากคู่แข่ง 3 ด้านประกอบด้วยความเป็นผู้นำด้านต้นทุน (overall cost leadership) การสร้างความแตกต่าง (differentiation) และการเน้นตลาดเฉพาะส่วน (focus)

ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย

คุณภาพองค์กร ได้แก่ องค์ประกอบด้านองค์การแห่งการเรียนรู้ องค์ประกอบด้านบรรยากาศองค์กร องค์ประกอบด้านวัฒนธรรมองค์กร และองค์ประกอบด้านภาพลักษณ์

ดังนั้นผู้บริหารควรองค์การจึงควรดำเนินการดังนี้

1) การสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันโดยการจัดองค์การแห่งการเรียนรู้ โดยมุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีสนับสนุนการเรียนรู้ ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ร่วมกันในการเรียนรู้ และมุ่งเน้นการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม เพื่อปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงในสภาพแวดล้อม

2) การสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันโดยสร้างบรรยากาศองค์กรโดยมีการแจ้งข่าวสารต่างๆ ให้กับพนักงานรับทราบอย่างเสมอ ให้ความรู้เกี่ยวกับปรัชญาการบริหารโดยภาพรวมภายในองค์การได้ และจัดระบบการจ่ายเงินเดือนในองค์การเป็นไปอย่างยุติธรรม

3) การสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันโดยสร้างวัฒนธรรมองค์กร โดยเน้นการทำงานแบบมีส่วนร่วม สนับสนุนการทำงานร่วมกับผู้อื่น และสนับสนุนการมีที่เลียงหรือที่ปรึกษาในการทำงาน เน้นให้คนในองค์การพัฒนาตนเองอย่าง

สม่ำเสมอ และเปิดโอกาสให้แสดงออกซึ่งความสามารถของตน และเน้นที่ความสำเร็จของงาน ควบคู่ไปกับความเจริญก้าวหน้าของบุคลากร คุณภาพการจัดการ ได้แก่ องค์ประกอบด้านภาวะผู้นำ องค์ประกอบด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ และองค์ประกอบด้านการสื่อสารดังนั้นผู้บริหารควรองค์การ จึงควรดำเนินการดังนี้

1) การสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันโดยภาวะผู้นำ โดยผู้บริหารยกย่องผู้ที่ทำงานดี มอบรางวัลและให้ผลตอบแทนอย่างสม่ำเสมอ เป็นการให้กำลังใจในการทำงานผู้บริหารควรมีความรอบรู้และความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน และผู้บริหารสามารถถ่ายทอดแนวคิด และมอบอำนาจให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาได้อย่างเหมาะสม

2) การสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันโดยการวางแผนเชิงกลยุทธ์ โดยผู้บริหารมีการปฏิบัติงานที่ได้รับการยอมรับจากบุคลากร ในองค์การ องค์การควรมีการวางวิสัยทัศน์ที่ชัดเจน การออกแบบกลยุทธ์ จัดทำนโยบายโดยมองถึงอนาคตและมีการควบคุมที่เป็นระบบ มีการวางแผนวิธีดำเนินการ อย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง

3) การสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันโดยการสื่อสารผู้บริหารมีทักษะในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล บริษัทมีการรับข้อมูลข่าวสารภายนอกและสื่อสารภาพพจน์ขององค์การไปยังภายนอก และองค์การให้ความสนใจต่อสภาพแวดล้อมภายนอกที่จะกระทบต่อบริษัทคุณภาพการจัดการ ได้แก่ การสร้างความแตกต่าง ผู้นำต้นทุนและด้านการมุ่งเน้นเฉพาะกลุ่ม ดังนั้นผู้บริหารควรองค์การจึงควรดำเนินการดังนี้

1) การสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน

โดยการสร้างความแตกต่าง องค์การสามารถเสนอ บริการให้กับลูกค้าที่มีความต้องการหลากหลาย ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการพัฒนาเทคโนโลยี และสามารถสร้างความแตกต่างได้ดีกว่าคู่แข่งชั้น พยายามมุ่งหานวัตกรรมในสินค้าและบริการ เพื่อสร้างความแตกต่างอันก่อให้เกิดความได้เปรียบ ในเชิงการแข่งขัน

2) การสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน คือ ผู้นำต้นทุน องค์การมีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาประยุกต์ใช้ในการติดต่อระหว่าง Supplier จนสามารถลดต้นทุนได้ มุ่งเน้นประสิทธิภาพ ในการนำนวัตกรรมด้านการจัดการเกี่ยวกับ การบริหารห่วงโซ่อุปทาน (supply chain management : SCM) เพื่อลดต้นทุน และความพยายามลดต้นทุน จนสร้างความได้เปรียบกว่าคู่แข่งชั้น

3) การสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน คือ การมุ่งเน้นเฉพาะกลุ่ม (niche or focus strategy) กล่าวคือ องค์การพยายามแสวงหา ความต้องการของลูกค้าเฉพาะกลุ่ม ความพยายาม ติดตามนวัตกรรมสำหรับลูกค้าเฉพาะกลุ่มและ หาช่องทางในการทำตลาดอย่างสม่ำเสมอ และ ให้ความสำคัญเรื่องความได้เปรียบแบบมุ่งเน้น เฉพาะกลุ่ม

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1) การทำวิจัยดังกล่าวมีลักษณะเป็นภาค ตัดขวาง ผู้ที่สนใจอาจทำการศึกษาตัวแบบใน ลักษณะของช่วงเวลาเพื่อพิสูจน์ความคงเส้นคงวา ของตัวแบบดังกล่าว

2) การศึกษากลยุทธ์การสร้างความได้ เปรียบในการแข่งขันธุรกิจการสร้างข่ายสายเคเบิล ได้ดินในประเทศไทยนี้ ผู้ที่สนใจอาจจะนำตัวแบบ

ดังกล่าวไปศึกษาต่อยอดในส่วนของภาคธุรกิจ อื่นๆ ได้

บรรณานุกรม

- ปวีณนุช คำเทศ. (2545). **การพัฒนาตัวชี้วัด ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของฝ่าย การพยาบาล. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตร- มหาบัณฑิต. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.**
- Cochran, W.G. (1953). **Sampling Techniques. Experimental Designs, New York.**
- Porter, Michael E. (1990). **Competitive Advantage of Nations. Free Press: New York.**
- Robbins. (1991). **Organizational Behavior. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice. Hall.**
- Demeter, K. "Manufacturing Strategy and Competiveness," **International of Production Economics.** (81-82) : 205-213; April, 2003.
- Senge, P.M. (1990). **The Fifth Discipline: the Art and Practice of the Learning Organization. New York: Doubleday.**
- Stodgily, R.M. (1986). **Handbook of leadership: a survey of theory and research. New York.**

ความสำเร็จของธุรกิจร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม ในเขตกรุงเทพมหานคร

Local Convenience Stores Success in Bangkok Metropolis

กฤษฎณ์ ทัพจุฬา*

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยเพื่อความสำเร็จของธุรกิจร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในเขตกรุงเทพมหานคร (2) เพื่อวิเคราะห์ศักยภาพในปัจจุบันของร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในกรุงเทพมหานคร (3) เพื่อเสนอแนะแนวทางพัฒนาศักยภาพของร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในกรุงเทพมหานครเพื่อความสำเร็จในการประกอบธุรกิจ

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสม โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณด้วยการวิเคราะห์ตัวแบบเส้นทางการประกอบกับการสัมภาษณ์เจาะลึก เครื่องมือในการวิจัย คือแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ ด้วยวิธีคำนวณหา IOC และทดสอบความน่าเชื่อถือด้วยการหาค่าสหสัมพันธ์ด้วยวิธีของครอนบัทซ์ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างประชากรที่ผู้ประกอบการธุรกิจร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ตัวอย่าง

ผลการศึกษาพบว่า ความสำเร็จของธุรกิจร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม จากอิทธิพลรวม (Total Effect) จะพบว่าเกิดจาก ความสามารถในการบริหาร ($\beta=0.82$) การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า ($\beta=0.55$) การสร้างภาพลักษณ์ทางธุรกิจ ($\beta=0.50$) และการจัดการส่วนประสมทางการตลาด ($\beta=0.16$) ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้ พบว่าความสามารถในการบริหารร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม ผู้ประกอบการต้องมุ่งเน้นเรื่องระบบการบริหารในด้านต่างๆ เช่น การจัดการระบบการเงิน การควบคุมรายจ่าย ระบบสารสนเทศ การใช้เทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ การจัดการการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ในการให้บริการและพูดถึงบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ : ความสำเร็จ ธุรกิจร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม

Abstract

The objectives of the dissertation were: 1) to study the success factors of traditional retail store business in Bangkok metropolis, 2) to analyze the present potential of traditional retail store business in Bangkok metropolis and 3) to suggest the guideline to develop the

*นักศึกษาระดับปริญญาเอกหลักสูตรบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

potential of traditional retail store business in Bangkok metropolis for occupational success.

This study was the mixed research. It was used to analyze the path modeling with in-depth interview. The research instrument was a questionnaire which was verified in content accuracy from the experts (IOC) and tested in reliability of finding out the coefficient of Cronbach's Alpha, and collected from sampling groups that were the entrepreneurs in traditional retail store business in Bangkok metropolis totaling 400 persons.

The results of findings were found that the success of traditional retail business from the total effect was found to be the capacity of management ($\beta=0.82$), the administration of relationship with customers ($\beta=0.55$), the business image ($\beta=0.50$), and the marketing mix ($\beta=0.16$) respectively.

Based on the findings, the researchers make the following recommendations: the capacity of management, the entrepreneur must focus on various managements such as management of money system, cost control, information system, and computer technology usage to collect the data system, and efficient communication management to create the image in service and in personal talking efficiently.

Keywords : Success, Local Convenience Stores

บทนำ

จากสภาวะการแข่งขันในอุตสาหกรรมค้าปลีกในปัจจุบันส่งผลให้รูปแบบการค้าขายของผู้ประกอบการร้านค้าปลีกต้องปรับตัวและเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมเป็นอย่างมากการขยายตัวที่รวดเร็วของห้างค้าปลีกสมัยใหม่หรือแม้แต่ร้านสะดวกซื้อที่มีจำนวนสาขามากขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกๆ ปีทำให้กลุ่มลูกค้าผู้บริโภค มีช่องทางในการจับจ่ายใช้สอยมากขึ้นแต่กลับส่งผลกระทบต่อธุรกิจค้าปลีกดั้งเดิมดังนั้นเพื่อให้ผู้ประกอบการค้าปลีกแบบดั้งเดิมสามารถดำรงอยู่ได้ตามสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนไปจึงจำเป็นที่จะต้องมีการเปลี่ยนแปลงแนวทางการดำเนินธุรกิจซึ่งเป็นการปรับตัวเพื่อสร้าง

ความอยู่รอด อาทิ การนำเสนอสินค้าและบริการให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้บริโภคที่เป็นกลุ่มเป้าหมายการปรับปรุงรูปแบบการจัดเรียงสินค้าภายในร้านเพื่อให้สะดวกต่อการเลือกซื้อของผู้บริโภคตลอดจนการบริหารและควบคุมต้นทุนซึ่งต้องคำนึงถึงการจัดการสินค้าคงคลังให้มีประสิทธิภาพ ปัจจัยต่างๆ เหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้ประกอบการค้าปลีกควรให้ความสนใจเพิ่มมากขึ้นเพราะจำเป็นต่อการดำเนินธุรกิจค้าปลีกในสถานการณ์ของตลาดที่เปลี่ยนแปลงไป

หากจะวิเคราะห์ถึงปัญหาของร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมปัจจุบันคือการขยายตัวของร้านสะดวกซื้อและธุรกิจแฟรนไชส์จากสถานการณ์วิกฤตเศรษฐกิจในปี พ.ศ. 2540 ส่งผลทำให้เกิด

กลุ่มทุนธุรกิจข้ามชาติ เข้ามาลงทุนในประเทศไทยมากขึ้น ในรูปแบบธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่แบบครบวงจร ก่อให้เกิดสถานการณ์ การแย่งลูกค้า และส่วนแบ่งทางการตลาดของร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมไทย ประกอบการเปลี่ยนแปลง เนื่องจากการรวมถึงการขยายตัวของเมืองหลวง และพฤติกรรมผู้บริโภคเปลี่ยนไปจากเดิมตามกระแสสังคม ทำให้พฤติกรรมในการเลือกซื้อสินค้าตามร้านค้าปลีกสมัยใหม่มีความได้เปรียบ เป็นอย่างยิ่งในการแข่งขัน อาจกล่าวได้ว่าการขยายตัวของธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่สร้างความเสียหายให้กับธุรกิจร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมไทย ในวงกว้าง มีผลกระทบโดยตรง ทำให้ร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมไทยปิดกิจการลงบางส่วนปัจจุบันร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมถูกมองข้ามไป เนื่องจากการดำเนินงานของร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมส่วนใหญ่ มีลักษณะของการดำเนินงานแบบครอบครัว การจัดวางสินค้าไม่มีความเป็นระเบียบ เน้นความสะดวกต่อเจ้าของร้านแต่ไม่สะดวกต่อผู้ซื้อ ปัญหาดังกล่าว อิศระ อิศูรัตน์ (2544) ได้กล่าวถึงร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมไว้ว่า ร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมคือ ร้านเก่าๆ ที่โชว์ของไม่เป็นระเบียบ บางทีซื้อของก็แถมฝุ่น บางครั้งลูกค้าพบความผิดหวัง เมื่อสินค้าหมดมีปัญหาการบริหารที่ไม่เป็นระบบ ราคาอาจต่อรองได้ ส่วนใหญ่ตั้งอยู่ตามตลาด ปากซอย บางวันเปิดเช้า บางวันก็เปิดสายไม่มีเวลาทำการที่แน่นอน ไม่สอดคล้องต่อความสะดวกของลูกค้า ด้วยเหตุนี้เองทำให้ลูกค้าไม่นิยมที่จะซื้อสินค้าในร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมดังเช่นในอดีต ทำให้ร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม ไม่ประสบความสำเร็จในการดำเนินกิจการปัญหาดังกล่าวนี้นำส่งผลถึงระบบเศรษฐกิจโดยรวม

เนื่องจากธุรกิจประเภทร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมถึงเป็นหน่วยธุรกิจ ระดับรากหญ้าของประเทศ แต่หากไร้เสถียรภาพแล้วก็จะส่งผลถึงเศรษฐกิจในระดับมหภาคด้วย จากปัญหาดังกล่าวผู้วิจัยจึงศึกษาการพัฒนาปัจจัยเพื่อความสำเร็จของธุรกิจร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมุ่งหาหนทางและเสนอแนวทางให้แก่ร้านค้าปลีกและผู้ที่เกี่ยวข้องในการค้นหาแนวทางเพื่อสร้างความสำเร็จในการประกอบธุรกิจ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการพัฒนาปัจจัยเพื่อความสำเร็จของธุรกิจร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาจุดแข็งและจุดอ่อนในปัจจุบันของร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางปรับปรุงจุดอ่อนและสร้างจุดแข็งของร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในกรุงเทพมหานครเพื่อความสำเร็จในการประกอบธุรกิจ

สมมติฐานการวิจัย

1. การจัดการส่วนประสมทางการตลาดมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการสร้างภาพลักษณ์ธุรกิจ
2. ความสามารถในการบริหารมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการสร้างภาพลักษณ์ธุรกิจ
3. การจัดการส่วนประสมทางการตลาดมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า
4. ความสามารถในการบริหารมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า

5. การสร้างภาพลักษณ์ธุรกิจมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จของธุรกิจร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในกรุงเทพมหานคร

6. การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้ามีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จของธุรกิจร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในกรุงเทพมหานคร

กรอบแนวความคิดในการทำวิจัย

ผู้วิจัยกำหนดตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ ด้านราคาและช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยความสามารถในการบริหารประกอบด้วย ด้านการเงิน ด้านทรัพยากรมนุษย์ความสามารถในการรู้จักคู่แข่งและความสามารถในการรู้จักเลือกตลาดตัวแปรส่งผ่าน ได้แก่ การสร้างภาพลักษณ์ธุรกิจ การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า และตัวแปรตาม ได้แก่ ความสำเร็จของธุรกิจร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม

โดยเน้นความสะดวกของเจ้าของร้านหรือร้านค้าที่มีการจัดรูปแบบคล้ายกับร้านค้าปลีกสมัยใหม่ โดยการเพิ่มขึ้นสำหรับการวางสินค้าส่วนใหญ่ลูกค้าไม่สามารถเดินเลือกสินค้าได้ ซึ่งผู้ขายจะเป็นผู้ให้บริการลูกค้าเอง การดำเนินงานเป็นลักษณะแบบครอบครัว มีความคล่องตัวในการตัดสินใจ ไม่มีการนำเทคโนโลยีขั้นสูงมาใช้มีเพียงเทคโนโลยีสมัยใหม่รูปแบบที่ไม่ซับซ้อนมาใช้ในการดำเนินงาน เช่น เครื่องคิดเงินอัตโนมัติ เครื่องปรับอากาศ ตู้เย็นแช่อาหารและเครื่องดื่ม ตู้แช่ไอศกรีม ไม่มีการจัดการด้านการตลาดที่ชัดเจน สินค้าที่จำหน่ายมีหลากหลายประเภท เช่น เครื่องดื่ม ขนม หนังสือ นิตยสารและสินค้าอุปโภคบริโภคที่จำเป็นในชีวิตประจำวันขนาดเล็กและขนาดกลาง ราคาไม่แพง คุณภาพต่ำถึงปานกลาง การบริหารงานแบบง่ายๆ ไม่มีหลักเกณฑ์แน่นอน ไม่ซับซ้อน มีเงินลงทุนน้อย



ภาพที่ 1 กรอบแนวความคิดในการทำวิจัย ที่มา : จากการทบทวนวรรณกรรม

นิยามศัพท์

ร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม (traditional retail trade store) หมายถึง “ร้านโชห่วย” หรือ “ร้านขายของชำ” (grocery store) มีลักษณะเป็นร้านค้าห้องแถวที่มีพื้นที่ไม่มากนักการตกแต่งร้านไม่ทันสมัย การจัดวางสินค้าไม่เป็นหมวดหมู่

ร้านค้าปลีกสมัยใหม่ (modern trade) หมายถึง ร้านค้าปลีกขนาดใหญ่ ที่มีการออกแบบและจัดวางสินค้าภายในร้านไว้เป็นหมวดหมู่สวยงาม เป็นระเบียบ เรียบร้อย และมีพนักงานไว้คอยบริการลูกค้า พร้อมบริการทันสมัย การดำเนินธุรกิจแบบมืออาชีพ เงินลงทุนสูง และมีระบบบริหาร

จัดการซับซ้อนที่เรียกว่า “ดิสเคาน์สโตร์ (discount store)” ได้แก่ บิ๊กซีและเทสโก้โลตัส เป็นต้น

คอนวีเนียนสโตร์ (convenience store) หมายถึง ร้านขายของชำขนาดเล็ก ขายสินค้าอุปโภคบริโภคที่จำเป็นไม่กี่ชนิด รวมทั้งอาหารพร้อมรับประทานและเครื่องดื่ม ทำเลที่ตั้งและเวลาบริการมุ่งตอบสนองต่อลูกค้าที่อาศัยหรือทำงานในบริเวณใกล้เคียง เปิดให้บริการตลอด 24 ชม. เช่น 7-11, 108 SHOP และ แฟมิลี่มาร์ท เป็นต้น

การจัดการ (management) หมายถึง กระบวนการที่มีผู้บริหารหรือเจ้าของกิจการนำมาใช้ในการดำเนินการเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กร หรือหมายถึง การกำหนดแนวทางในการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ (efficient) หมายถึง การใช้ทรัพยากรได้อย่างเฉลียวฉลาดและคุ้มค่า (cost-effective) การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ (effective) นั้นหมายถึง การตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง (right decision) และมีการปฏิบัติตามสำเร็จตามแผนที่กำหนดไว้ ดังนั้นผลสำเร็จของการบริหารจัดการจึงจำเป็นต้องมีทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผล ควบคู่กัน

ความสามารถด้านการบริหาร หมายถึง ความสามารถในการบริหารทรัพยากร คน เงิน วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องจักร รู้จักตลาดคู่แข่ง รู้จักลูกค้า รู้จักเลือกตลาด และรู้วิธีการสื่อสาร

การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า (customer relationship management: CRM) คือการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า ซึ่งหมายถึง วิธีการที่จะบริหารให้ลูกค้ามีความรู้สึกผูกพันกับสินค้าและบริการ หรือองค์กร เมื่อลูกค้ามีความผูกพันในทางที่ดี แล้วลูกค้านั้นไม่คิดที่จะเปลี่ยนใจไปจากสินค้าหรือบริการ ทำให้มีฐานลูกค้าที่มั่นคงและนำมาซึ่งความมั่นคงของบริษัท

การจัดการส่วนประสมทางการตลาด หมายถึง การจัดการด้านการบริหารด้านการตลาด รวมถึงการกำหนดแนวทางในการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและ การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งตัวแปรทางการตลาดที่สามารถควบคุมได้ที่ธุรกิจจะต้องนำมาใช้ร่วมกัน เพื่อสนองความพึงพอใจของตลาดเป้าหมายด้วยเครื่องมือนี้ การพัฒนาส่วนประสมการตลาดเป็นส่วนสำคัญในการตลาดมาก เพราะการที่จะเลือกใช้กลยุทธ์การตลาดให้ตรงกับตลาดเป้าหมายได้ถูกต้องนั้น จะต้องสร้างสรรค์ส่วนประสมการตลาดขึ้นมาในอัตราส่วนที่พอเหมาะกัน ซึ่งในการกำหนดส่วนประสมการตลาด หรือ 4Ps ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาด ความสามารถในการบริหาร หมายถึง ระบบที่ประกอบไปด้วยกระบวนการในการนำทรัพยากรทางการบริหารทั้งทางวัตถุและคนมาดำเนินการเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลและงานบริหารทุกอย่างจำเป็นต้องกระทำโดยมีหลักเกณฑ์ซึ่งกำหนดจากการวิเคราะห์ศึกษาโดยรอบรอบคอบ ทั้งนี้เพื่อให้มีวิธีที่ดีที่สุดในอันที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการผลิตมากยิ่งขึ้นเพื่อประโยชน์สำหรับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

การสร้างภาพลักษณ์ธุรกิจ หมายถึง การส่งเสริมการตลาดจึงสื่อความหมายรวมถึงภาพลักษณ์ทุกด้านที่ประกอบขึ้นจากส่วนต่างๆ ของธุรกิจและสามารถส่งผลต่อความเคลื่อนไหวของภาวะทางการตลาดของธุรกิจทั้งในทางตรงและทางอ้อม เช่น เมื่อผลิตภัณฑ์มีภาพลักษณ์ที่ดีช่วยให้ผู้บริโภคต้องการซื้อส่งผลให้ยอดขายเพิ่มขึ้น และหากภาพลักษณ์ของตัวองค์กรดีด้วยอีกส่วนหนึ่งย่อมก่อให้เกิดความเชื่อถือไว้วางใจ

จนอาจถึงขั้นขึ้นชมและศรัทธาจึงมีผลต่อความจงรักภักดีในตราห้อยของสินค้าทำให้สินค้าอยู่ในตลาดได้อย่างยั่งยืนและส่วนครองตลาด

การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า หมายถึง การเข้าถึงข้อมูลลูกค้าและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้จากการที่มีสินค้าหลากหลายและให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์กับลูกค้า ทำให้ลูกค้าพึงพอใจในการให้บริการ ขยายสินค้าที่มีคุณภาพ ราคามาตรฐาน ไม่เอาเปรียบลูกค้า และใส่ใจกับการให้บริการลูกค้าด้วยรอยยิ้มที่เป็นกันเอง มีสินค้าหลากหลายชนิด มีตราห้อยเป็นที่นิยมของลูกค้า ให้ความช่วยเหลือลูกค้าด้านให้คำแนะนำสินค้าที่มีประโยชน์ จะทำให้ลูกค้าเกิดความไว้วางใจ

ความสำเร็จของธุรกิจร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม หมายถึง ผลกำไรจากการประกอบธุรกิจโดยพิจารณาจากผลผลิตภาพ อัตราส่วนระหว่างผลผลิตและพิจารณาจากกำไร ซึ่งการใช้กำไรเป็นเกณฑ์ในการวัดขององค์การในรูปของสินค้าและบริการ ทำให้ธุรกิจร้านค้าปลีกมีผลกำไรที่เพิ่มขึ้นและจำนวนลูกค้าเพิ่มขึ้น

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสม (Mixed Method) โดยเน้นการวิจัยเชิงคุณภาพจากบรรดาผู้บริหารร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมที่ประสบความสำเร็จ และเก็บแบบสอบถามจากบรรดาร้านค้าปลีกจำนวน 400 ตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างจากการ เก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยอาศัยการสัมภาษณ์เจาะลึกจากผู้บริหารระดับสูงของร้านสะดวกซื้อสมัยใหม่ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการวางนโยบายร้านค้าปลีกแบบ

ดั้งเดิมไทย จำนวน 10 ท่าน ใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Selection) สร้างแบบสอบถามที่เกิดจากการสัมภาษณ์เจาะลึกร่วมกับการทบทวนวรรณกรรมมาหาคุณภาพเครื่องมือ ด้วยความตรงเชิงเนื้อหา และความเที่ยง

ประชากรและตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ ผู้ประกอบการธุรกิจร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 153,589 ร้านค้า (กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2555) ใช้วิธีการสุ่มโดยสุทธาโร ยามาเน่ (Yamane 1967, p.887) ที่ช่วงความเชื่อมั่น 95% กำหนดความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 0.05 โดยสูตรของ ยามาเน่มีดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดย n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
N = ขนาดของประชากร
e = ความคลาดเคลื่อน
ของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งกำหนด
ให้เท่ากับร้อยละ 5

คำนวณหากลุ่มตัวอย่างตามสูตร

$$n = \frac{153,589}{1 + 153,589 \times 0.05^2}$$

$$n = \frac{153,589}{384.98}$$

$$= 398.96$$

ผู้วิจัยสุ่มตัวอย่างโดยอาศัยการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) กระจายตามสัดส่วนจริง เก็บข้อมูลจากในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ร้านค้า

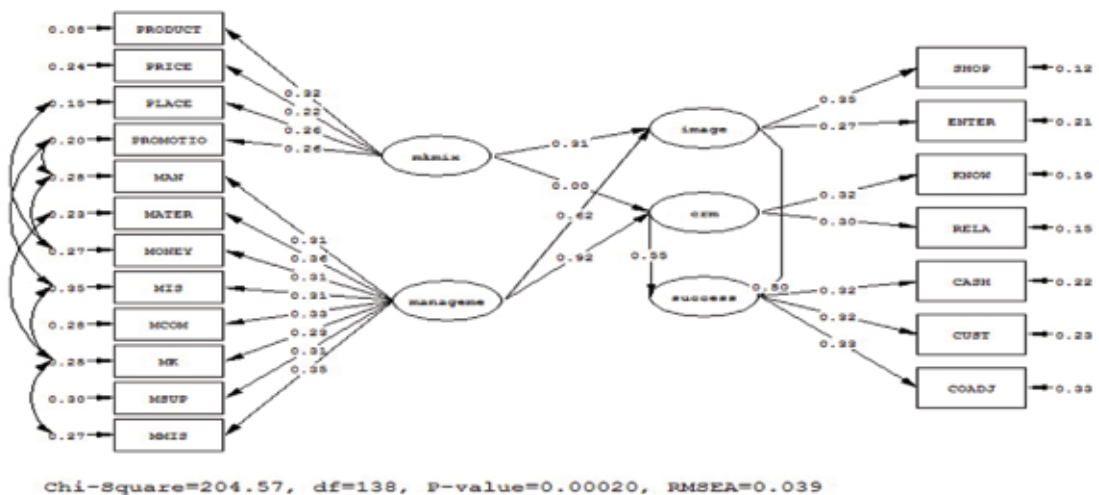
ผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (คิดเป็นร้อยละ 54.75) มีอายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี (คิดเป็นร้อยละ 53.75) มีสถานภาพสมรส (คิดเป็นร้อยละ 52.75) ระดับการศึกษาส่วนใหญ่จบระดับปริญญาตรี (คิดเป็นร้อยละ 58.50) ส่วนประสบการณ์ทำงาน อยู่ในช่วง 6-10 ปี (คิดเป็นร้อยละ 59.75)

การทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์อิทธิพลของกลุ่มตัวแปร เพื่อความสำเร็จของธุรกิจร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในเขตกรุงเทพมหานคร

เพื่อตอบสมมติฐานดังกล่าวผู้วิจัยเลือกใช้เทคนิคการวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis)

โดยอาศัยรูปแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้น หรือโมเดลลิสเรล (Linear Structural Relationship Model or LISREL Model) ก่อนทำการวิเคราะห์ มีการทดสอบ คุณสมบัติต่างๆ ว่าข้อมูลเหมาะสมกับเทคนิคการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นหรือไม่ ด้วยการทดสอบค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Coefficient Correlation) ระหว่างกลุ่มตัวแปรแฝง การหาเมตริกความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงแต่ละคู่ ก็เพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ที่สูงจนเกิดปัญหาการร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity) ซึ่งผลการวิจัยพบว่าไม่มีตัวแปรคู่ใดที่มีปัญหาดังกล่าว



ภาพที่ 2 ผลการทดสอบการวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) ของตัวแบบหลังปรับ

ตารางที่ 1 การพัฒนาปัจจัยเพื่อความสำเร็จของธุรกิจร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในเขตกรุงเทพมหานคร

	การสร้าง ภาพลักษณ์ทาง ธุรกิจ ($R^2=0.81$)			การบริหาร ความสัมพันธ์กับ ลูกค้า ($R^2=0.84$)			ความสำเร็จของธุรกิจ ร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม ($R^2=1.00$)		
	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE
การจัดการส่วน ประสมการตลาด	0.31*		0.31*	0.00		0.00	0.16*		0.16*
	2.01		2.01	0.02		0.02	1.96		1.96
ความสามารถ ด้านการบริหาร	0.62**		0.62**	0.92**		0.92**	0.82**		0.82**
	3.10		3.10	3.90		3.90	3.62		3.62
การสร้าง ทางธุรกิจ							0.50*		0.50*
							2.08		2.08
การบริหารความ สัมพันธ์กับลูกค้า							0.55*		0.55*
							2.10		2.10

DE = Direct Effect, IE = Indirect Effect, TE = Total Effect, * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$

ผลการวิเคราะห์พบว่า การสร้างภาพลักษณ์ทางธุรกิจ ได้รับอิทธิพลทางตรงทั้งจากความสามารถในการบริหาร ($\gamma=0.62$) และการจัดการส่วนประสมทางการตลาด ($\gamma=0.31$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าได้รับอิทธิพลทางตรงความสามารถในการบริหาร ($\gamma=0.92$) แต่การจัดการส่วนประสมทางการตลาดไม่มีอิทธิพลต่อการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ความสำเร็จของธุรกิจร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมได้รับอิทธิพลทางตรงจากการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า ($\beta=0.55$) และการสร้างภาพลักษณ์ทางธุรกิจ ($\beta=0.50$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ยังได้รับอิทธิพลทางอ้อมทั้งจากความสามารถในการบริหาร ($\beta=0.82$) และการจัดการส่วนประสมทางการตลาด ($\beta=0.16$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อสรุปผลความสำเร็จของ

ธุรกิจร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม จากอิทธิพลรวม (Total Effect) จะพบว่า เกิดจากความสามารถในการบริหาร ($\beta=0.82$) การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า ($\beta=0.55$) การสร้างภาพลักษณ์ทางธุรกิจ ($\beta=0.50$) และการจัดการส่วนประสมทางการตลาด ($\beta=0.16$) ตามลำดับ

การอภิปรายผล

ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 พบว่า ปัจจัยที่เป็นโอกาสและอุปสรรค ต่อความสำเร็จของธุรกิจค้าปลีกแบบดั้งเดิม คือ CRM โดยจุดอ่อนหรืออุปสรรคของ CRM มาจาก marketing mix ในขณะที่ CRM ยังเป็นโอกาสของธุรกิจร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมโดยผลมาจาก management ส่งผลเชิงบวกต่อ CRM 92% สอดคล้องกับ งานวิจัยของ สุจิตรา ตูลยาเดชาพันธ์ (2554) ที่เสนอว่าการบริหาร

ลูกค้าสัมพันธ์จะนำมาซึ่งความพอใจของลูกค้า อันจะนำไปสู่ความจงรักภักดีในที่สุด

ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม คือ CRM ซึ่งมีผลในเชิงบวกต่อความสำเร็จ 55% ในขณะที่ image มีผลต่อความสำเร็จในเชิงบวก 50%

ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 พบว่าปัจจัยเพื่อความสำเร็จของธุรกิจร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม จากผลการวิเคราะห์พบว่า CRM มีทั้งอุปสรรคและโอกาส ปัจจัยที่ส่งผลต่ออุปสรรคและโอกาสคือ marketing mix โดยปัจจัยที่สำคัญคือ product 32% ดังนั้น ปัจจัยที่ต้องพัฒนาเพื่อความสำเร็จคือ CRM ซึ่งต้องย้อนกลับไปพัฒนาที่ marketing mix ผลดังกล่าวนำมาซึ่งกำไรต่อลูกค้าแต่ละรายจะเพิ่มขึ้นตามระยะเวลาของความสัมพันธ์กับลูกค้า ต่อบริษัท สอดคล้องกับแนวคิดของ Raab, Ajami, Gargeya & Goddard (2008)

การอภิปรายผลตามสมมติฐานได้ดังนี้ สมมติฐานที่ 1 การจัดการส่วนประสมทางการตลาด มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการสร้างภาพลักษณ์ธุรกิจ

ผลการวิจัยพบว่าส่วนประสมทางการตลาด มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการสร้างภาพลักษณ์ธุรกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและสอดคล้องกับงานวิจัยของธงชัย สันติวงษ์ (2534 หน้า 251) เสนอความหมายของการตลาดว่า “หมายถึงกิจการของธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนกลยุทธ์และการจัดกิจกรรมทางการตลาดเพื่อที่จะให้มีการผ่านสินค้าและบริการไปยังผู้บริโภค ซึ่งผู้บริโภคจะดำเนินการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการดังกล่าว และความสำเร็จของการตลาดอยู่ที่การสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้บริโภคจากการได้ใช้สินค้านั้น

ซึ่งต้องใช้วิธีหรือเครื่องมือต่างๆ เพื่อกระตุ้นหรือชักจูงให้ผู้บริโภคเกิดความต้องการและใช้ผลิตภัณฑ์ที่นำเสนอและยังสอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ผู้ประกอบการร้านค้าปลีกที่กล่าวว่าส่วนประสมทางการตลาดสามารถมีผลต่อการสร้างภาพลักษณ์ของร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม และความสัมพันธ์กับลูกค้า จากการให้ข้อมูลของผู้ประกอบการร้านค้าปลีกที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มีสินค้าหลากหลายชนิดจะเป็นด้านของผลิตภัณฑ์ ด้านของราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการจัดการส่งเสริมการขาย และทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและสามารถสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าได้ดี ทั้งลูกค้าเก่าและลูกค้ารายใหม่

สมมติฐานที่ 2 ความสามารถในการบริหาร มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการสร้างภาพลักษณ์ธุรกิจ

ผลการวิจัยพบว่า ความสามารถในการบริหาร มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการสร้างภาพลักษณ์ธุรกิจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและสอดคล้องกับแนวคิดของณรงค์ นันทวรรณะ (2536 หน้า 8) ในเรื่องการบริหารธุรกิจเกี่ยวกับทรัพยากร 4M, โดยคน (men) คือ ทรัพยากรบุคคลที่มีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจเป็นอย่างมาก เพราะการดำเนินงานจะมีกำลังคน และอาศัยการทำงานจากฝีมือแรงงานเป็นหลักและสอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ผู้ประกอบการร้านค้าปลีกที่กล่าวว่าความสามารถในการบริหารผู้ประกอบการมุ่งเน้นเรื่องระบบการบริหารในด้านต่างๆ เช่น การจัดการระบบการเงิน ด้านระบบสารสนเทศ การใช้เทคโนโลยี ด้านคอมพิวเตอร์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ รวมถึงการจัดการการสื่อสารที่มี

ประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดภาพลักษณ์และการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว เพื่อให้ร้านค้ามีความทันสมัย

สมมติฐานที่ 3 การจัดการส่วนประสมทางการตลาดมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า

ผลการวิจัยพบว่า การจัดการส่วนประสมทางการตลาดไม่มีอิทธิพลต่อการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติและสอดคล้องกับงานวิจัยซึ่งขัดแย้งกับบทสัมภาษณ์ผู้ประกอบการร้านค้าปลีกที่กล่าวว่า ส่วนประสมทางการตลาดผู้ประกอบการมุ่งเน้นเรื่องมาตรฐานในด้านต่างๆ เช่น มาตรฐานผลิตภัณฑ์ มาตรฐานด้านราคา มาตรฐานด้านช่องทาง และด้านส่งเสริมการขาย ทำให้ส่งผลถึงภาพลักษณ์ที่ดีสำหรับร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าเก่าและลูกค้าใหม่

สมมติฐานที่ 4 ความสามารถในการบริหารมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า

ผลการวิจัยพบว่า ความสามารถในการบริหารมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติซึ่งสอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ผู้ประกอบการร้านค้าปลีกที่กล่าวว่าความสามารถในการบริหารผู้ประกอบการมุ่งเน้นเรื่องระบบการบริหารในด้านต่างๆ เช่น การจัดการระบบการเงิน ด้านระบบสารสนเทศ การใช้เทคโนโลยี ด้านคอมพิวเตอร์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ รวมถึงการจัดการการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดภาพลักษณ์และการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว เพื่อให้ร้านค้ามีความทันสมัย มี

ลูกค้าเพิ่ม มีผลประกอบการเพิ่มและให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการเข้ามาซื้อสินค้าและบริการ

สมมติฐานที่ 5 การสร้างภาพลักษณ์ธุรกิจมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จของธุรกิจร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยพบว่า การสร้างภาพลักษณ์ธุรกิจมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จของธุรกิจร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและสอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ผู้ประกอบการร้านค้าปลีกที่กล่าวว่า การสร้างภาพลักษณ์ธุรกิจ ผู้ประกอบการมุ่งเน้นเรื่องการจัดร้านในด้านต่างๆ เช่น การบริหารจัดการร้านค้าให้ทันสมัย จัดร้านค้าให้สวยงาม จัดชั้นวางสินค้า การจัดหมวดหมู่สินค้า โดยการนำเอาวิธี 5 ส มาใช้ในการพัฒนาจัดร้านค้า และผู้ประกอบการต้องมีคุณธรรม ไม่เอาเปรียบพนักงานและลูกค้า รวมถึงความรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชน โดยการทำคุณประโยชน์เพื่อเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมและการทำให้ร้านค้าได้รับการยอมรับของชุมชนจากลูกค้า จะทำให้เกิดการซื้อสินค้าเพิ่มจากลูกค้าเก่าและลูกค้ารายใหม่ ทำให้ร้านค้ามีกำไรจากการขายสินค้าได้เพิ่มขึ้นและยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Kotler (2000, p. 553) อธิบายถึงคำภาพลักษณ์ (Image) ว่าเป็นองค์รวมของความเชื่อ ความคิด และความประทับใจที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งทัศนคติและการกระทำใดๆ ที่คนเรามีต่อสิ่งนั้นจะมีความเกี่ยวพันอย่างสูงกับภาพลักษณ์ของสิ่งนั้นๆ และสอดคล้องกับแนวคิดของ Jefkins (1993, pp. 21-22) นักประชาสัมพันธ์ชาวอังกฤษได้อธิบายภาพลักษณ์ขององค์การธุรกิจไว้ว่า ภาพลักษณ์ของบริษัท

หรือภาพลักษณ์ขององค์การธุรกิจ (Corporate Image) หมายถึง ภาพขององค์การใดองค์การหนึ่งซึ่งหมายรวมทุกสิ่งทุกอย่างเกี่ยวกับองค์การที่ประชาชนรู้จัก เข้าใจและได้มีประสบการณ์ในการสร้างภาพลักษณ์ขององค์การนั้นส่วนหนึ่งกระทำโดยอาศัยการนำเสนอ

สมมติฐานที่ 6 การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้ามีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จของธุรกิจร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยพบว่า การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้ามีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จของธุรกิจร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติซึ่งสอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ผู้ประกอบการร้านค้าปลีกที่กล่าวว่า การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าผู้ประกอบการมุ่งเน้นการจัดเก็บข้อมูลลูกค้าอย่างเป็นระบบ เพื่อไว้บริการและตอบสนองความต้องการของลูกค้า และการเข้าถึงลูกค้าในด้านต่างๆ เช่น การรู้จักลูกค้า รู้จักชื่อลูกค้า รู้พฤติกรรมในการซื้อสินค้าและเข้าใจลูกค้าว่าชอบอะไร และผู้ประกอบการและพนักงานหน้าร้านต้องให้บริการที่ดีกับลูกค้า ต้องยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายลูกค้าด้วยคำสุภาพในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าจะส่งผลทำให้รักษาสถานลูกค้าได้นานและสามารถเพิ่มลูกค้ารายใหม่ได้ จะทำให้ร้านค้าขายสินค้าได้เพิ่มขึ้น ทำให้ธุรกิจค้าปลีกสามารถประสบความสำเร็จ

ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย

งานวิจัยนี้ผู้วิจัยได้นำกรอบแนวคิดการบริหารการค้าปลีกแบบมีอาชีพ ปัจจัยแห่งความสำเร็จของธุรกิจค้าปลีก การจัดการ

ส่วนประสมทางการตลาด ความสามารถในการบริหาร การสร้างภาพลักษณ์ธุรกิจ การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า และความสำเร็จของธุรกิจร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม จากผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจค้าปลีกแบบดั้งเดิม คือการสร้างภาพลักษณ์ (Image) ซึ่งได้รับอิทธิพลเชิงบวกจากส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix) ในมิติด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ด้านส่งเสริมการตลาด (Promotion) และในส่วนความสามารถด้านการบริหาร (Management) ในมิติด้านวัตถุดิบ (Material) การจัดการด้านการสื่อสาร (MMIS) และด้านการเงิน (Money) ส่วนปัจจัยตัวที่ 2 คือ CRM ซึ่งได้รับอิทธิพลเชิงบวกจาก Management ในมิติด้านวัตถุดิบ (Material) การจัดการด้านการสื่อสาร (MMIS) และด้านการเงิน (Money) ดังนั้นข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย ต่อการพัฒนาปัจจัยเพื่อความสำเร็จของธุรกิจค้าปลีกแบบดั้งเดิม คือ

1. มุ่งเน้นการพัฒนา ด้าน Image ในมิติร้านค้า
2. มุ่งเน้นการพัฒนา ด้าน CRM ในมิติความรู้ การสร้างความสัมพันธ์
3. มุ่งเน้นการพัฒนาการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ
4. กำหนดให้เป็นแนวทางเชิงปฏิบัติต่อธุรกิจค้าปลีกแบบดั้งเดิม

ข้อเสนอในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไป สำหรับผู้ที่สนใจจะศึกษาปัจจัยเพื่อความสำเร็จของธุรกิจร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม อยากให้

ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยเพื่อความสำเร็จของธุรกิจร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม อีกครั้งหนึ่ง เพื่อจะได้นำผลการวิจัยครั้งใหม่มาเปรียบเทียบกับเพื่อนำผลการวิจัยไปพัฒนาธุรกิจค้าปลีกแบบดั้งเดิมต่อไปเพราะในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการเก็บกลุ่มตัวอย่างประชากรเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้นถ้าทำการวิจัยครั้งต่อไปอยากให้ทำการเก็บประชากรกลุ่มตัวอย่างทั่วประเทศ จะได้เป็นตัวแทนทั้งประเทศได้ และผลที่ได้จะได้นำไปพัฒนาร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมได้อย่างมีประสิทธิภาพผู้วิจัยหวังว่าข้อเสนอแนะนี้จักเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่ทำการวิจัยต่อไป

บรรณานุกรม

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
สำนักงานสถิติแห่งชาติ (2557). **ข้อมูลผู้ประกอบการธุรกิจร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในเขตกรุงเทพมหานคร**. <<http://www.nso.go.th/>>

สุจิตรา ตูลยาเดชานนท์ (2554). **ต้นทุนเพื่อการบริหารสำหรับการพัฒนาแบบยั่งยืน**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ. บริษัทพับลิคโฟโต้และโฆษณา.

อิสระ อีฐรัตน์ (2544, 6 มกราคม-มิถุนายน). **การค้าปลีกขนาดเล็กจะก้าวอย่างไรไม่จนมุม**. วารสารบริหารธุรกิจรังสิต, 54.

APAC News. (2011, November 26). **Small business Saturday**. [Electronic version]. The Asia Pacific News Online. Retrieved April 13, 2012, from <http://apacnews.net/news/?p=14385>.

Armstrong G., Kotler, K.P. (2009). **Marketing management (13thed.)**. New Jersey : Prentice-Hall.

Backstrom, K., & Johnasson, U. (2006). **Creating and consuming experiences in retail store environment : Comparing retailer and consumer perspective**. Journal of Retailing and Consumer Service. 13 (6), 417-430.

Gerhard Raab, Riad A. Ajami, G. Jason Goddard, Vidyaranya B. Gargeya. (2008). **Customer Relationship Management A Global Perspective**. Hardcover. Gower Publishing Company.

Yamane Taro. (1967). **STATISTICS: AN INTRODUCTORY ANALYSIS, 2nd Edition**. Published by Harper & Row. New York.

รายละเอียดผู้ลงบทความ

1. รองศาสตราจารย์ ดร.สวงศ์ เสวตวัฒนา

รายละเอียด : อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยปทุมธานี

ติดต่อ : คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยปทุมธานี 140 หมู่ 4

ถนนติวานนท์ ตำบลบ้านกลาง

อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี 12000

E-mail : -

2. กรศิริศิต ภูธร¹, ชูชิต ชายทวีป²

รายละเอียด : ¹อาจารย์ประจำคณะรัฐศาสตร์

มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

²นักศึกษานิเทศศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์

ติดต่อ : คณะรัฐศาสตร์

มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

ทวีวัฒนา 19 แขวงทวีวัฒนา

เขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร 10170

E-mail : watshie@gmail.com

3. ดร.เจน จันทรสุภาแสน

รายละเอียด : อาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

ติดต่อ : 83 หมู่ 11 ถนนสระบุรี-หล่มสัก

ตำบลสะเดียง อำเภอเมือง

จังหวัดเพชรบูรณ์ 67000

E-mail : jang.pcr@gmail.com

4. รองศาสตราจารย์ ดร.สาโรช ไศภักดิ์

รายละเอียด : รองศาสตราจารย์

ประจำคณะศึกษาศาสตร์

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ติดต่อ : คณะศึกษาศาสตร์

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

เลขที่ 50 ถนนพหลโยธิน แขวงลาดยาว

เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900

E-mail : sarochap@yahoo.com

5. หฤทัย อรุณศิริ

รายละเอียด : นักศึกษาปริญญาโทคณะครุศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ติดต่อ : เลขที่ 48 หมู่ 7 ตำบลอินทร์บุรี

อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี 16110

E-mail : pook4p@gmail.com

6. รุจิรวัณน์ ลำตาล

รายละเอียด : อาจารย์ประจำคณะสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

ติดต่อ : 117/2 หมู่ 19 ตำบลบ้านไร่

อำเภอลาดยาว จังหวัดนครสวรรค์

60150

E-mail : meen_wangtong@hotmail.com

7. ภูมิรินทร์ บุญล้อม

รายละเอียด : นักศึกษาปริญญาโท คณะนิติศาสตร์

มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

ติดต่อ : 78/36 หมู่บ้านกุเก็ดวิลล่า 5

ถนนเจ้าฟ้านอก ตำบลวิเชียร อำเภอเมือง

จังหวัดภูเก็ต 83000

E-mail : bam_im@hotmail.com

8. Korn Thongthani

รายละเอียด : นักศึกษาปริญญาโท คณะนิติศาสตร์
มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี
ติดต่อ : 39/24 หมู่ 4 ตำบลหนองค้างพลู
เขตหนองแขม กรุงเทพฯ 10160
E-mail : korn_p11@hotmail.com

9. ภัทริศ ทรัพย์สุนทร

รายละเอียด : นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาหลักสูตร
และการสอน คณะครุศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
ติดต่อ : 281 ซอยสวนผัก 29 ถนนสวนผัก
ตำบลคลองชัน อำเภอคลองชัน
กรุงเทพฯ 10170
E-mail : bandfab@gmail.com

10. ณัฐฐาธิสร์ ศรีเพชร

รายละเอียด : นักศึกษาปริญญาเอก
หลักสูตรบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต
คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี
ติดต่อ : 82/5 หมู่ 12 ซอย 18/1
ถนนพุทธมณฑลสาย 3
ตำบลศาลาธรรมสพน์
อำเภอทวีวัฒนา กรุงเทพฯ 10170
E-mail : Nutphuits@gmail.com

11. กฤตวรรณ พริ้งสกุล

รายละเอียด : นักศึกษาปริญญาเอก
หลักสูตรบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต
คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี
ติดต่อ : 31/14 หมู่ 2 ตำบลทวีวัฒนา
อำเภอทวีวัฒนา กรุงเทพฯ 10170
E-mail : krittawan_p@hotmail.com

12. กฤษณ์ ทัพจุฬา

รายละเอียด : นักศึกษาปริญญาเอก
หลักสูตรบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต
คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี
ติดต่อ : 98/198 หมู่ 1 หมู่บ้านคาชาวิลส์ 2
ถนนราชพฤกษ์ ตำบลท่าอิฐ
อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120
E-mail : krit_1200@hotmail.com

แนวทางการเตรียมต้นฉบับและการส่งต้นฉบับวารสารวิชาการ

แนวทางการเตรียมต้นฉบับและการส่งต้นฉบับ

วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

ประเภทของผลงานวิจัยทางวิชาการ

1. บทความทางวิชาการ หมายถึง งานเขียนซึ่งเป็นเรื่องที่น่าสนใจเป็นความรู้ใหม่กล่าวถึงความ เป็นมาของปัญหา วัตถุประสงค์ แนวทางการแก้ไขปัญหาที่มีการใช้แนวคิดทฤษฎีผลงานวิจัยจาก แหล่งข้อมูล เช่น หนังสือวารสารวิชาการอินเทอร์เน็ตประกอบการวิเคราะห์วิจารณ์เสนอแนวทางแก้ไข
2. บทความวิจัย หมายถึง เป็นการนำเสนอผลงานวิจัยอย่างเป็นระบบกล่าวถึงความ เป็นมาและความสำคัญของปัญหา วัตถุประสงค์ การดำเนินการวิจัย
3. บทวิจารณ์หนังสือ (Book review) หมายถึง บทความที่วิพากษ์วิจารณ์เนื้อหาสาระคุณค่า และคุณภาพของหนังสือบทความหรือผลงานศิลปะ อาทิ นิทรรศการทัศนศิลป์และการแสดงละครหรือดนตรีโดยใช้หลักวิชาและดุลยพินิจอันเหมาะสม
4. บทความปริทัศน์ (review article) หมายถึง งานวิชาการที่ประเมินสถานะล่าสุดทางวิชาการ (state of the art) เฉพาะทางที่มีการศึกษาค้นคว้ามีการวิเคราะห์และสังเคราะห์องค์ความรู้ทั้งทางกว้าง และทางลึกอย่างทันสมัยโดยให้ข้อพิพาทที่ชี้ให้เห็นแนวโน้มที่ควรศึกษาและพัฒนาต่อไป

องค์ประกอบของบทความ

1. บทความวิจัย (Research article)

บทความวิจัยประกอบด้วยหน้าชื่อเรื่องบทคัดย่อและเนื้อหาของบทความในส่วนหน้าชื่อเรื่อง ควรมีข้อมูลตามลำดับ ดังนี้ ชื่อเรื่อง ชื่อผู้นิพนธ์สังกัด (ภาควิชาและมหาวิทยาลัย) และอีเมลของผู้นิพนธ์สำหรับติดต่อ บทคัดย่อต้องระบุถึงความสำคัญของเรื่องวัตถุประสงค์วิธีการศึกษาผลการศึกษา และบทสรุปความยาว 1 หน้ากระดาษ A4 ในกรณีที่ต้นฉบับเป็นภาษาไทยให้ผู้นิพนธ์เขียนบทคัดย่อ ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษระบุคำสำคัญของเรื่อง (keywords) ไม่เกิน 5 คำ ในส่วนของเนื้อหาของบทความให้เริ่มต้นจากบทนำวัตถุประสงค์และวิธีการผลการศึกษาอภิปรายผลการศึกษาและกิตติกรรมประกาศ (ถ้ามี) ที่มาและความสำคัญของปัญหาในงานวิจัยภูมิหลังของงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสมมติฐานและวัตถุประสงค์ของการวิจัยให้เขียนไว้ในส่วนบทนำเทคนิคและวิธีการทั่วไปให้อธิบายไว้ในส่วนวัตถุประสงค์และวิธีการศึกษาผลการทดลองต่างๆ ให้อธิบายไว้ในส่วนผลการศึกษาวเคราะห์เปรียบเทียบผลการทดลองกับงานของผู้อื่นให้เขียนไว้ในส่วนอภิปรายผลการศึกษาและการสรุปผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ให้เขียนไว้ในส่วนสรุปผลการศึกษา

2. บทความปริทัศน์ (Review article)

บทความปริทัศน์เป็นการนำเสนอภาพรวมของเรื่องที่น่าสนใจหน้าแรกของบทความปริทัศน์ประกอบด้วยมีชื่อเรื่องชื่อผู้นิพนธ์ที่อยู่ผู้นิพนธ์ผู้นิพนธ์สำหรับติดต่อ (corresponding author) และบทสรุป (summary) เพื่อเป็นการสรุปเรื่องโดยย่อให้เข้าใจว่าเรื่องที่ได้นำเสนอมีความน่าสนใจและความเป็นมาอย่างไรพร้อมระบุความสำคัญของเรื่อง (keywords) จำนวนไม่เกิน 5 คำ ในส่วนของเนื้อหาของบทความต้องมีบทนำ (introduction) เพื่อกล่าวถึงความน่าสนใจของเรื่องที่น่าสนใจก่อนเข้าสู่เนื้อหาในแต่ละประเด็นและต้องมีบทสรุป (conclusion) เพื่อขมวดปมเรื่องที่นำเสนอพร้อมข้อเสนอแนะจากผู้วิจัยเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวสำหรับให้อ่านได้พิจารณาประเด็นที่น่าสนใจต่อไปผู้วิจัยควรตรวจสอบเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับบทความที่นำเสนออย่างละเอียดโดยเฉพาะอย่างยิ่งเนื้อหาที่ใหม่ที่สุดบทความปริทัศน์ต้องนำเสนอพัฒนาการเรื่องที่นำเสนอข้อมูลที่น่าสนใจจะต้องไม่จำเพาะเจาะจงเฉพาะผู้อ่านที่อยู่ในสาขาของบทความเท่านั้นแต่ต้องนำเสนอข้อมูลที่ซึ่งผู้อ่านในสาขาอื่นหรือนิสิตนักศึกษาในระดับสูงสามารถเข้าใจได้

การเตรียมต้นฉบับ

1. พิมพ์ผลงานทางวิชาการควรจัดพิมพ์ด้วย Microsoft Word for Windows หรือ Macintosh บนกระดาษขนาด A 4 โดยแบ่งเป็น 2 คอลัมน์ในหนึ่งหน้ากระดาษ

1.1 การตั้งค่าหน้ากระดาษ

- บน 2.7 ซม.
- ซ้าย 3.5 ซม.
- ล่าง 5.5 ซม.
- ขวา 3.0 ซม.

1.2 ขนาดตัวอักษรใช้อักษร Cordia New ขนาดของตัวอักษรหัวข้อใหญ่ใช้ตัวเข้มขนาด 18 หัวข้อย่อยใช้ตัวเข้มขนาด 16 เนื้อหาใช้ตัวปกติขนาด 16 ทั้งภาษาไทยภาษาอังกฤษและตัวเลขและใส่เลขหน้าตั้งแต่ต้นจนจบบทความยกเว้นหน้าแรก

2. บทความย่อภาษาไทยและภาษาอังกฤษไม่ควรเกิน 1 หน้ากระดาษจะต้องมีคำสำคัญในบทความย่อภาษาไทย และ Keyword ในบทความย่อภาษาไทยและภาษาอังกฤษของบทความเรื่องนั้นด้วยจำนวนไม่เกิน 5 คำ (บทความภาษาไทยหรือภาษาอังกฤษจะต้องมีบทความย่อภาษาไทยและภาษาอังกฤษทุกบทความ)

3. ถ้ามีรูปภาพ/ตารางประกอบควรมีภาพที่ชัดเจนถ้าเป็นรูปถ่ายควรมีภาพถ่ายจริงแนบด้วย

4. ประวัติผู้แต่งให้ระบุชื่อของผู้เขียนหน่วยงานที่สังกัดตำแหน่งทางวิชาการ (ถ้ามี) วุฒิการศึกษา ตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไปพร้อมสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องหาประสบการณ์การทำงานและผลงานทางวิชาการ 1-3 ปีที่ผ่านมา และ File.jpg รูปถ่ายหน้าตรง 1 รูป (สวมสูท)

5. บรรณานุกรมจำแนกผลงานภาษาไทยและภาษาอังกฤษ (เรียงตามลำดับตัวอักษร)

6. ผลงานวิชาการที่ส่งมาต้องไม่ได้รับการเผยแพร่ที่ไหนมาก่อน

7. การส่งต้นฉบับจะต้องส่งเอกสารบทความจำนวน 1 ฉบับ และแบบฟอร์มส่งบทความ 1 ฉบับ พร้อมทั้ง CD บันทึกข้อมูลของเนื้อหาและประวัติผู้แต่ง (เอกสารที่ส่งทั้งหมด) จำนวน 1 แผ่น โดยบทความจำนวน 1 ฉบับข้างต้นแบ่งให้เป็น

7.1 บทความที่มีรายละเอียดของผู้เขียนบทความครบถ้วนตามที่ระบุไว้ในข้อ 4 จำนวน 1 ฉบับนำบทความที่ท่านส่งมาเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อประเมินคุณภาพความเหมาะสมของบทความก่อนการตีพิมพ์ในกรณีที่ผลการประเมินระบุให้ต้องปรับปรุงแก้ไขผู้เขียนจะต้องดำเนินการแก้ไขให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดนับจากวันที่ได้รับผลการประเมินบทความ

8. ผู้เขียนตรวจความถูกต้องทั้งหมดอย่างละเอียดถี่ถ้วนไม่ควรมีความผิดพลาดและคำที่มี (ไม่ยมก) ในคำว่าต่างๆ เป็นต้นโดยเคาะวรรคแล้วเสร็จจึงส่งบทความพร้อมต้นฉบับของท่านที่สำนักวิจัยชั้น 2 อาคารคณะสาธารณสุขศาสตร์มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรีพร้อมบันทึกข้อมูลลงแผ่นบันทึกข้อมูลก่อนส่งให้กองบรรณาธิการดำเนินการต่อไป

รูปแบบการเขียนอ้างอิง

กรณีที่ผู้เขียนต้องการระบุแหล่งที่มาของข้อมูลในเนื้อเรื่องให้ใช้วิธีการอ้างอิงในส่วนเนื้อเรื่องแบบนาม-ปี (author-date in-text citation) โดยระบุชื่อผู้แต่งและปีพิมพ์ของเอกสารไว้ข้างหน้าหรือข้างหลังข้อความที่ต้องการอ้างเพื่อบอกแหล่งที่มาของข้อความนั้นและอาจะระบุเลขหน้าของเอกสารด้วยก็ได้หากต้องการตัวอย่างและให้มีการอ้างอิงส่วนท้ายเล่ม (reference citation) โดยการรวบรวมรายการเอกสารทั้งหมดที่ผู้เขียนได้ใช้อ้างอิงในการเขียนผลงานนั้นๆ จัดเรียงรายการตามลำดับอักษรชื่อผู้แต่งภายใต้หัวข้อ “บรรณานุกรม” สำหรับผลงานวิชาการภาษาไทยหรือ Reference สำหรับผลงานวิชาการภาษาอังกฤษโดยใช้รูปแบบการเขียนเอกสารอ้างอิงแบบ APA (American Psychological Association) ตัวอย่างการเขียนเอกสารอ้างอิงมีดังนี้

1. บรรณานุกรมหนังสือ

ชื่อ-ชื่อสกุล. (ปีพิมพ์). **ชื่อหนังสือ**. ครั้งที่พิมพ์. สถานที่พิมพ์: สำนักพิมพ์.

ตัวอย่าง

ชวนพิศ วงศ์สามัญ, และกล้า เจริญโชคบำรุง. (2546) . **การตรวจทางห้องปฏิบัติการและการพยาบาล**. พิมพ์ครั้งที่ 4. ขอนแก่น: ขอนแก่นการพิมพ์.

2. **บรรณานุกรมบทความ**

ชื่อ-ชื่อสกุลผู้เขียนบทหรือตอน. (ปีพิมพ์). ชื่อบทหรือตอน. ในชื่อชื่อสกุล (บรรณาธิการ). **ชื่อหนังสือ**
(ครั้งที่พิมพ์หน้าแรก-หน้าสุดท้ายของบทหรือตอน). สถานที่พิมพ์:สำนักพิมพ์.

ตัวอย่าง

ปิยทัศน์ ทัศนาวัดณ์. (2550). ประวัติโรคไหลตาย. ในสมาสินีนิมานนิตย์ และปรีดา มาลาสิน
(บรรณาธิการ), **โรคไหลตาย: Sudden unexplained death syndrome** (หน้า 12-25).
กรุงเทพมหานคร : คณะแพทยศาสตร์ศิริราช พยาบาลมหาวิทยาลัยมหิดล.

3. **บรรณานุกรมบทความวารสาร**

ชื่อ-ชื่อสกุล. (ปีพิมพ์). ชื่อบทความ. **ชื่อวารสาร** ปีที่, (ฉบับที่) : หน้าที่ปรากฏบทความในวารสาร.

ตัวอย่าง

กฤษณา น้อมสกุล, ลักษณะ กานต์, สิริพร สืบสาน, ปวีณา เกื้อกุล, มาลี อุดมผล, สวัสดิ์ รักดี,
และคณะ. (2550). การดูแลผู้ป่วยโรคเบาหวาน. **วารสารกรมอนามัย** 25, (52) : 56-60.

4. **บรรณานุกรมออนไลน์**

ชื่อผู้รับผิดชอบเว็บไซต์/หน่วยงาน/บุคคล. (ปีที่ปรากฏ). ชื่อบทความ. ค้นเมื่อวันเดือนปี, จาก <http://.....>

ตัวอย่าง

ชวณะ ภวภานันท์. (2548). ธุรกิจสปาไทยน่าก้าวไกลไปกว่านี้. ค้นเมื่อ 25 ธันวาคม 2554, จาก
<http://www.businessgai.co.th/content.php?data=407720-opinion>

5. **บรรณานุกรมฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์**

ชื่อ-ชื่อสกุล. (ปีพิมพ์). ชื่อบทความ. ชื่อวารสาร. ปีที่ (ฉบับที่). ค้นเมื่อวันเดือนปี, จากชื่อฐานข้อมูล

ตัวอย่าง

ชาญชัย เจริญรัตน์. (2544). การจัดแรงด้านทางอากาศพลศาสตร์ของเมล็ดข้าวเปลือก. **วารสาร**
วิชาการ. 9 (3). ค้นเมื่อ 5 กรกฎาคม 2549, จากฐานข้อมูลวารสารวิศวกรรมศาสตร์มหาวิทยาลัย
เชียงใหม่.

6. บรรณานุกรมบทความจากการสืบค้น CD-ROM

ชื่อ-ชื่อสกุล. (ปีพิมพ์) . ชื่อบทความ (ชื่อ CD ROM) . ค้นเมื่อวันเดือนปี, จากชื่อฐานข้อมูลที่สืบค้น.
(หมายเลขเอกสารที่สืบค้น)

ตัวอย่าง

Baker, J. (2008) . Acceptability of interventions to staff in long-terms case setting for older adults: Comparing rating. (Doctoral Dissertation) . Retrieved November 26, 2009, from ProQuest Dissertation & Theses databases. (Publication No. AAT3354064)
ดาวน์โหลดรูปแบบการเขียนได้ที่ www.bkkthon.ac.th/หน่วยงานอื่นๆ/วารสารวิชาการ

การสมัครสมาชิก

อัตราค่าสมาชิกวารสารวิชาการมหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี อัตราค่าสมัครสมาชิกราย 6 เดือน ฉบับละ 150 บาท 1 ปี จำนวน 2 ฉบับ เป็นเงิน 300 บาท

การส่งเงินค่าสมัครสมาชิก

1. เงินสด (กรณีสมัครด้วยตนเอง)
2. ติดต่อฝ่ายประชาสัมพันธ์จัดจำหน่ายและสมาชิก
โทรศัพท์ (02) -8006800-5 โทรสาร (02) -8006806

ดาวน์โหลดบทความวารสารและติดต่อสื่อสารได้ที่

website : center.bkkthon.ac.th/journal

(รูปแบบการเขียนบทความวิจัยลงวารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี)

ชื่อเรื่องภาษาไทย
ชื่อเรื่องภาษาอังกฤษ

ชื่อผู้นิพนธ์*

บทคัดย่อ

.....

.....

คำสำคัญ :

Abstract

.....

.....

.....

.....

Keywords :

บทนำ

.....

.....

.....

วัตถุประสงค์การวิจัย

.....

.....

.....

* รายละเอียดของผู้เขียนบทความ (Cordia New ขนาด 14)

การดำเนินการวิจัย

.....	
.....	
.....	
.....	

สรุปผลการวิจัย

.....	
.....	
.....	
.....	

อภิปรายผล

.....	
.....	
.....	
.....	

ข้อเสนอแนะ

.....	
.....	
.....	

บรรณานุกรม

.....	
.....	
.....	



ใบสมัครสมาชิกวารสารวิชาการ
มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....

- อาชีพ ☐ อาจารย์ประจำสาขาวิชา.....คณะ.....
สถาบัน/ มหาวิทยาลัย.....
- ☐ นักศึกษา ระดับ คณะ มหาวิทยาลัย
- ☐ อื่นๆ

เหตุผลที่ต้องการสมัครเป็นสมาชิก

.....
.....

ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้สะดวก เลขที่.....หมู่.....ซอย.....
ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....
จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....
โทรสาร..... E-mail :

การสมัครสมาชิก

อัตราค่าสมาชิก วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี อัตราค่าสมาชิกราย 6 เดือน ฉบับละ
150 บาท 1 ปี จำนวน 2 ฉบับ เป็นเงิน 300 บาท

การส่งเงินค่าสมัครสมาชิก

- ☐ เงินสด ชำระได้ที่ ฝ่ายประชาสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี
- ☐ ชำระผ่านธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขาท่าพระ เลขบัญชี 142-1-234-452

ลงนาม.....

(.....)

...../...../.....



แบบฟอร์มส่งบทความเพื่อพิจารณานำลงวารสารวิชาการ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง ขอส่งบทความวิชาการลงในวารสารวิชาการ

เรียน ผู้อำนวยการสำนักวิจัย

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....

อาชีพ ☐ อาจารย์ประจำสาขาวิชา.....คณะ.....
สถาบัน/มหาวิทยาลัย.....

☐ นักศึกษา ระดับ คณะ มหาวิทยาลัย

☐ อื่นๆ

ขอส่ง ☐ บทความวิจัย ☐ บทความวิชาการ
☐ บทวิจารณ์หนังสือ (Book Review) ☐ บทความปริทัศน์ (review article)

ชื่อเรื่อง (ภาษาไทย).....

ชื่อเรื่อง(ภาษาอังกฤษ).....

ชื่อคำสำคัญ (ภาษาไทย)

Keywords (ภาษาอังกฤษ)

ชื่อผู้เขียน (ภาษาไทย).....

ชื่อผู้เขียน (ภาษาอังกฤษ)

ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้สะดวก เลขที่..... หมู่..... ซอย.....

ถนน..... ตำบล..... อำเภอ.....

จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์..... โทรศัพท์.....

โทรสาร..... E-mail :

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าบทความนี้ ☐ เป็นผลงานของข้าพเจ้าแต่เพียงผู้เดียว
☐ เป็นผลงานของข้าพเจ้าและผู้ร่วมงานตามชื่อที่ระบุในบทความจริง

บทความนี้ไม่เคยลงตีพิมพ์ในวารสารใดมาก่อน และจะไม่นำไปเพื่อพิจารณาลงตีพิมพ์ในวารสาร
อื่น ๆ อีก นับจากวันที่ข้าพเจ้าได้ส่งบทความฉบับนี้มายังกองบรรณาธิการวารสารวิชาการมหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ธนบุรี

ลงนาม.....ผู้ส่งบทความ

(.....)