

# มหาวิทยาลัยเกริก KRIRK UNIVERSITY การประชุมเกริกวิชาการระดับชาติ และนานาชาติ

ครั้งที่ 18 ประจำปี 2565

18<sup>th</sup> National and International Conference 2022

## กระบวนทัศน์ใหม่ การวิจัย ไทย-จีน-ซาอุดีอาระเบีย

“New Paradigm of Thai-Chinese-Saudi Arabian Research”

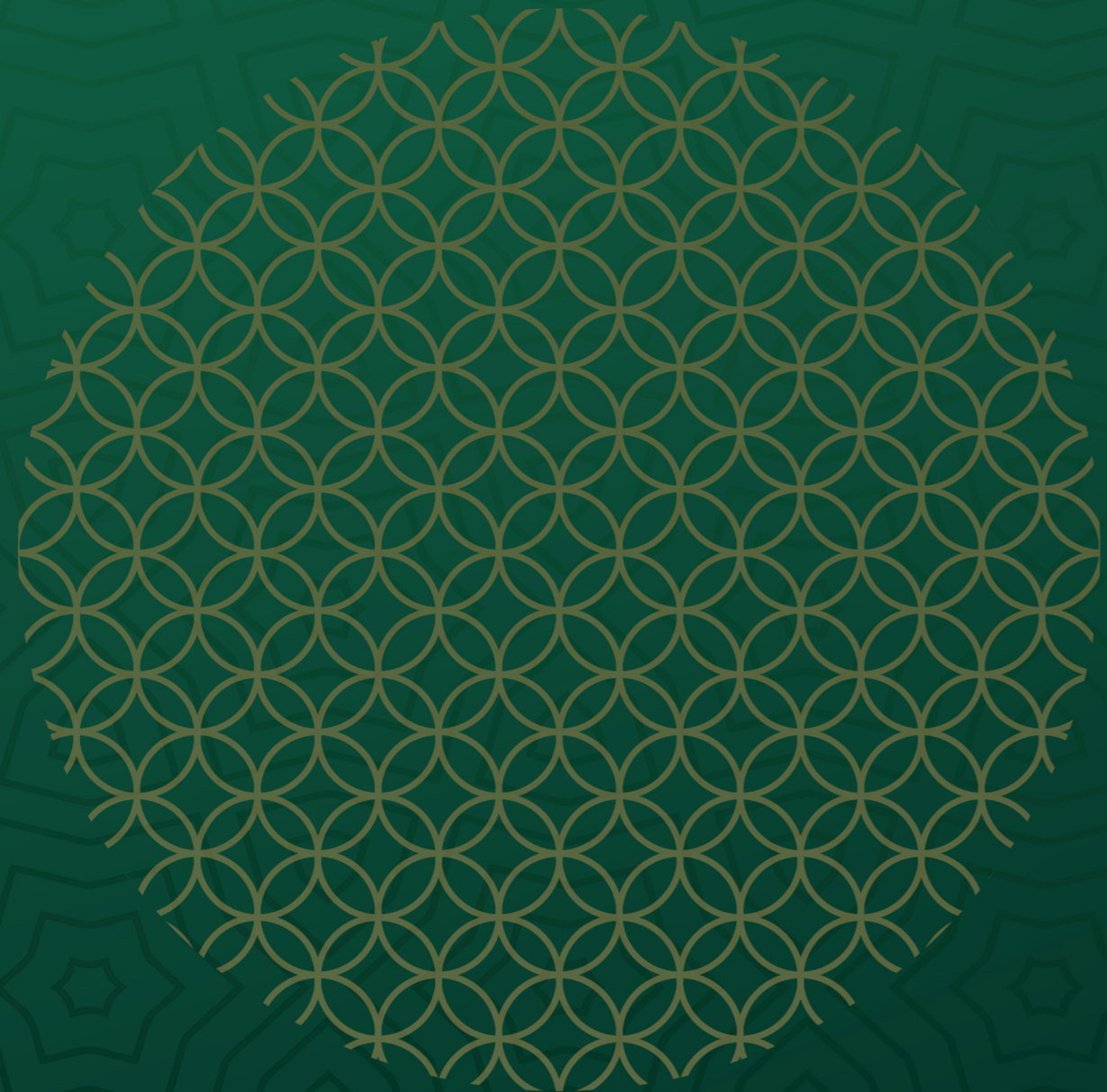
การนำเสนอผลงานวิจัยเพื่อท้องถิ่น  
และการนำเสนอผลงานวิชาการระดับบัณฑิตศึกษา  
วันที่ 17 ธันวาคม 2565 เวลา 09.00 - 17.00 น.  
ณ มหาวิทยาลัยเกริก

เล่ม 2

การประชุมเกริกวิชาการระดับชาติ และนานาชาติ ครั้งที่ 18 ประจำปี 2565  
18<sup>th</sup> National and International Conference 2022

กระบวนทัศน์ใหม่ การวิจัย  
ไทย-จีน-ซาอุดีอาระเบีย  
“New Paradigm of Thai-Chinese-Saudi Arabian Research”

เล่ม 2



### สถาบันวิจัยและนวัตกรรม

มหาวิทยาลัยเกริก เลขที่ 3 ถนนรามอินทรา ซอยรามอินทรา 1  
แขวงอนุสาวรีย์ เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร 10220







# มหาวิทยาลัยเกริก KRIRK UNIVERSITY

## การประชุมเกริกวิชาการระดับชาติ และนานาชาติ

ครั้งที่ 18 ประจำปี 2565

18<sup>th</sup> National and International Conference 2022

### กระบวนทัศน์ใหม่ การวิจัย ไทย-จีน-ซาอุดีอาระเบีย

“New Paradigm of Thai-Chinese-Saudi Arabian Research”

การนำเสนอผลงานวิจัยเพื่อท้องถิ่น  
และการนำเสนอผลงานวิชาการระดับบัณฑิตศึกษา  
วันที่ 17 ธันวาคม 2565 เวลา 09.00 - 17.00 น.  
ณ มหาวิทยาลัยเกริก

เล่ม 2

**ชื่อหนังสือ:** การประชุมเกริกวิชาการระดับชาติ และนานาชาติ ครั้งที่ 18 ประจำปี 2565  
(18th National and International Conference 2022)

**จัดพิมพ์โดย:** มหาวิทยาลัยเกริก

### ข้อมูลทางบรรณานุกรมของสำนักหอสมุดแห่งชาติ

พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ : แดเน็กซ์ อินเทอร์เน็ตปอเรชั่น, 2566. 1071 หน้า.

ISBN : 978-974-217-347-0

ISBN(e-book) : 978-974-217-346-3

สงวนลิขสิทธิ์ ห้ามคัดลอก จัดพิมพ์ หรือทำซ้ำรวมทั้งดัดแปลงเป็นสื่ออื่นๆ ก่อนได้รับอนุญาต

**พิมพ์ครั้งที่ 1:** ปี 2566

**สำนักพิมพ์:** PROTEXTS.COM

บริษัท แดเน็กซ์ อินเทอร์เน็ตปอเรชั่น จำกัด  
99/164 หมู่ 2 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง  
เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร 10210

โทรศัพท์ 02-575-1791-3 โทรสาร 02-575-1791-3 ต่อ 16

**Website:** [www.Protexts.com](http://www.Protexts.com) **E-mail:** [Prottexts@hotmail.com](mailto:Prottexts@hotmail.com)

**Line ID:** protexts **Facebook:** [www.facebook.com/prottexts](http://www.facebook.com/prottexts)



## กำหนดการ

การประชุมกรรณิชาการระดับชาติและนานาชาติ ประจำปี พ.ศ.2565 ครั้งที่ 18

หัวข้อ “กระบวนทัศน์ใหม่ การวิจัย ไทย - จีน - ซาอุดีอาระเบีย”

วันเสาร์ที่ 17 ธันวาคม พ.ศ.2565

ณ มหาวิทยาลัยเกริก ถนนรามอินทรา แขวงอนุสาวรีย์ เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร

.....

วันเสาร์ที่ 17 ธันวาคม พ.ศ. 2565

- |                  |   |
|------------------|---|
| 08.00 – 08.30 น. | ลงทะเบียน   |
| 08.30 น.         | ผู้นำเสนอผลงานวิชาการแบบโปสเตอร์เข้าประจำ ณ ป้ายแสดงนิทรรศการ<br>บริเวณหน้าศูนย์ประชุมนานาชาติ อาคาร ดร.เกริก   |
| 08.30 – 09.00 น. | คณะกรรมการจัดงานฯ เชิญประธานเข้าชมนิทรรศการ ณ ศูนย์ประชุมนานาชาติ อาคาร ดร.เกริก  |
| 09.00 – 09.15 น. | พิธีเปิด การประชุมกรรณิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 18 ประจำปี พ.ศ. 2565<br>ณ ศูนย์ประชุมวิชาการนานาชาติ เรื่อง “กระบวนทัศน์ใหม่ การวิจัย ไทย - จีน - ซาอุดีอาระเบีย”<br>กล่าวรายงานโดย รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ (รองศาสตราจารย์ สุพัฒน์ ชีระเวชเจริญชัย)<br>กล่าวเปิดงานโดย ศาสตราจารย์ ดร. ชีระ สุตะบุตร (นายกสภามหาวิทยาลัยเกริก) |
| 09.15 – 10.00 น. | ปาฐกถาพิเศษ   |
| 10.00 – 10.30 น. | การบรรยายพิเศษ เรื่อง “The Experience and Tips for Academic Paper Writing”<br>โดย Dr.Su Jiafu, China  |
| 10.30 – 11.00 น. | การบรรยายพิเศษ เรื่อง “Legal Framework for Islamic Corporation” โดย Prof. Dr. Zuhairah<br>Ariff Binti Adb., Deputy Vice Chancellor University Sultah Zainal, Abidin Malaysia  |
| 11.00 – 11.30 น. | การบรรยายพิเศษ เรื่อง “Saudi Vision 2030 Driven Business Innovation: a New Horizon for<br>the Saudi-Thai Relationship” โดย Dr. Mohammad Asif, Salam Faculty of Economics<br>and Administration, King Abdulaziz University, Jeddah, Kingdom of Saudi Arabia  |
| 11.30 – 12.30 น. | การนำเสนองานวิจัยเพื่อท้องถิ่นของคณาจารย์มหาวิทยาลัยเกริก ร่วมกับสำนักงานการวิจัยแห่งชาติ   |
| 12.30 – 13.30 น. | พักรับประทานอาหารกลางวัน  |
| 13.30 – 17.00 น. | การนำเสนอผลงานวิชาการของอาจารย์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และบุคคลภายนอก   |







## คำกล่าวรายงาน

การประชุมเกริกวิชาการระดับชาติ และนานาชาติ ครั้งที่ 18 ประจำปี 2565

“กระบวนทัศน์ใหม่ การวิจัยไทย-จีน-ชาอูตีอาระเบีย”

โดย

รองศาสตราจารย์ สุวัฒน์ ธีรเวชเจริญชัย รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ /

ประธานคณะกรรมการจัดกิจกรรมฯ

วันเสาร์ที่ 17 ธันวาคม 2565 เวลา 09.00 น.

---

เรียน ศาสตราจารย์ ดร.ธีระ สูตะบุตร นายกสภามหาวิทยาลัยเกริก ผู้บริหาร คณาจารย์ และผู้มีเกียรติทุกท่าน

กระผม รองศาสตราจารย์ สุวัฒน์ ธีรเวชเจริญชัย รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ ในฐานะประธานคณะกรรมการจัดงาน “การประชุมเกริกวิชาการระดับชาติ และนานาชาติ ครั้งที่ 18 ประจำปี 2565” ในหัวข้อ “กระบวนทัศน์ใหม่ การวิจัยไทย-จีน-ชาอูตีอาระเบีย” ซึ่งในปีนี้ มหาวิทยาลัยเกริก เน้นการเปิดประตูสู่การขยายขอบเขตความร่วมมือ โดยการนำแนวทางการวิจัยกระบวนทัศน์ใหม่ของสถาบันการศึกษาจากโลกเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ไปสู่เอเชียตะวันออกเฉียงกลาง ภายใต้ความเชื่อว่าจะนำไปสู่การขยายความร่วมมือของสถาบันการศึกษาในโลกตะวันตกต่อไป

วัตถุประสงค์การประชุมวิชาการ ครั้งนี้ เพื่อเป็นเวทีสำหรับการเผยแพร่ผลงานทางวิชาการของคณาจารย์ การส่งเสริมการบริการวิชาการแก่สังคม การวิจัยเพื่อท้องถิ่น (Community-Based Research - CBR) การเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้มีส่วนร่วมในการแสดงผลงานทางวิจัยร่วมกับชุมชน อันจะประโยชน์ในการยกระดับคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเกริก

สำหรับกำหนดการภาคเช้าวันนี้ มหาวิทยาลัยได้รับเกียรติจากบุคคลสำคัญในวงการการศึกษา จากมหาวิทยาลัย ชัยนาทจากประเทศจีน มาเลเซีย และ ชาอูตีอาระเบีย มาบรรยายพิเศษ ทั้งระบบ Online และ Onsite โดยเป็นการนำเสนอกระบวนทัศน์ใหม่ของการวิจัย ในการผลิตบัณฑิตและเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน ส่วนในภาคบ่ายเป็นการนำแนวคิดไปปฏิบัติการวิจัยเฉพาะเรื่อง อันจะทำให้เกิดความเชื่อมโยงของกระบวนทัศน์ใหม่ในการวิจัยเกิดขึ้นอย่างแท้จริง โดยการประชุมนี้ จะมีผู้ร่วมการประชุมไม่น้อยกว่า 1000 คน และในภาคบ่าย เป็นการนำเสนอผลงานวิจัยของคณาจารย์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และบุคคลภายนอก จากภาคีเครือข่ายสถาบันจำนวน 9 แห่ง เช่น สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ (วช.) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง สกสว. มหาวิทยาลัยฟาร์อณี มหาวิทยาลัยหนางยาง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นต้น

กระผมหวังเป็นอย่างยิ่งว่า การจัดการประชุมวิชาการในครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งกับทุกท่าน สามารถนำไปบูรณาการความคิดเพื่อการทำงาน ในบทบาทหน้าที่ของท่านเป็นอย่างดี

บัดนี้ได้เวลาอันสมควรแล้ว กระผมขอกราบเรียนเชิญ ศาสตราจารย์ ดร.ธีระ สูตะบุตร นายกสภามหาวิทยาลัยเกริก ได้กรุณาให้เกียรติเป็นประธานเปิดงาน “การประชุมเกริกวิชาการระดับชาติ และนานาชาติ ครั้งที่ 18 ประจำปี 2565”

ขอขอบพระคุณครับ



## คำกล่าวเปิดงาน

การประชุมเกริกวิชาการระดับชาติ และนานาชาติ ครั้งที่ 18 ประจำปี 2565

“กระบวนทัศน์ใหม่ การวิจัยไทย-จีน-ซาอุดีอาระเบีย”

โดย

ศาสตราจารย์ ดร.ธีระ สูตะบุตร นายกสภามหาวิทยาลัยเกริก

วันเสาร์ที่ 17 ธันวาคม 2565 เวลา 09.00 น.

---

ผู้บริหาร คณาจารย์ บุคลากร และแขกผู้มีเกียรติ

ผมมีความยินดีและรู้สึกเป็นเกียรติที่ได้มาเป็นประธานเปิดงาน การประชุมเกริกวิชาการระดับชาติ และนานาชาติ ครั้งที่ 18 ประจำปี 2565 ในหัวข้อ “กระบวนทัศน์ใหม่ การวิจัยไทย-จีน-ซาอุดีอาระเบีย” ในวันนี้ ด้วยมหาวิทยาลัยเกริกได้จัดกิจกรรมนี้เป็นประจำทุกปี เพื่อเป็นเวทีในการส่งเสริมและเผยแพร่ผลงานทางวิชาการ ให้กับคณาจารย์ นักศึกษา และนักวิจัย ตลอดจนเปิดโอกาสให้นักศึกษาและบุคคลภายนอกได้มีส่วนร่วมในผลงานทางวิชาการ ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ และเพื่อประโยชน์ในการประกันคุณภาพการศึกษาสำหรับคณะวิชา และหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการส่งเสริมการเรียนรู้ ให้บริการกับสังคม ในการที่จะพัฒนาประเทศร่วมกัน

ผมขออำนวยพรให้การจัดงานในครั้งนี้ ประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัย และหวังเป็นอย่างยิ่งว่า การจัดกิจกรรมในครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์กับทุกท่านที่มาร่วมงาน

บัดนี้ ได้เวลาอันสมควรแล้ว ผมขอเปิดงาน การประชุมเกริกวิชาการระดับชาติ และนานาชาติ ประจำปี 2565 “กระบวนทัศน์ใหม่ การวิจัยไทย-จีน-ซาอุดีอาระเบีย” ณ บัดนี้

ขอขอบคุณ

## คณะกรรมการพิจารณาบทความ

### ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก

ศาสตราจารย์ พล.ต.ท.ดร.วีรพล	กุลบุตร	โรงเรียนนายร้อยตำรวจ
ศาสตราจารย์ ดร.กรกฎ	ทองชะไคค	มหาวิทยาลัยทักษิณ
ศาสตราจารย์ ดร.สุนีย์	มัลลิกะมาลย์	มหาวิทยาลัยศรีปทุม
รองศาสตราจารย์ ดร.สุบรรณ	เยี่ยมวิจารณ์	มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
รองศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์	ศรีสุขใส	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
รองศาสตราจารย์ ดร.ยุทธพร	อิสรัชย์	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
รองศาสตราจารย์ ดร.วุฒิ	สุขเจริญ	สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น
รองศาสตราจารย์ ดร.ภูมิ	โชคเหมาะ	มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
รองศาสตราจารย์ ดร.สุระทิน	ชัยทองคำ	มหาวิทยาลัยศรีปทุม
รองศาสตราจารย์ ดร.โอฬาร	ถิ่นบางเตียว	มหาวิทยาลัยบูรพา
รองศาสตราจารย์ ดร.วัลลภ	รัฐันทรานนท์	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
รองศาสตราจารย์ ดร.กิจฐเขต	ไกรवास	มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ญาณวัฒน์	พลอยเทศ	วิทยาลัยอีสท์บางกอก
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สำเร็จ	อ่อนสัมพันธุ์	มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.โยธิน	ศรีโสภะ	มหาวิทยาลัยเจ้าพระยา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กั้ววาฬ	พงษ์แก้ว	มหาวิทยาลัยบูรพา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศรากุล	สุโคตรพรหมมี	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธิปไตย	โสตติวรรณ	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุทธิ	อยู่สถาพร	มหาวิทยาลัยมหิดล
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พรเพชร	ชลศักดิ์ตระกูล	มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตาภา	พรยิ่ง	มหาวิทยาลัยทักษิณ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชุมพงศ์	ชาญนุวงศ์	มหาวิทยาลัยมหิดล
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุพจน์	ทรายแก้ว	มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ใน พระบรมราชูปถัมภ์
อาจารย์ ดร.สุนันวดี	พละศักดิ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด
อาจารย์ ดร.วรรณษา	วังแสนแก้ว	มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด



อาจารย์ ดร.สุวันชัย	หวนนากลาง	มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
อาจารย์ ดร.อริชัย	เกตุจันทร์	สถาบันพัฒนาบุคลากรท้องถิ่น
อาจารย์ ดร.อัปสุรเวาะสหมาน	มูเก็ม	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
อาจารย์ ดร.รุสตั้ม	หวันสู	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
อาจารย์ ดร.ขจร	ฝ้ายเทศ	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
อาจารย์ ดร.ศักรินทร์	ป็นสาเหาะ	มหาวิทยาลัยฟาฏอนี

## ผู้ทรงคุณวุฒิภายใน

ศาสตราจารย์ ดร.จรัญ	มะลูลีม	มหาวิทยาลัยเกริก
รองศาสตราจารย์ ดร.อนันต์	บุญสนอง	มหาวิทยาลัยเกริก
รองศาสตราจารย์ ดร.ทรงพร	ทาเจริญศักดิ์	มหาวิทยาลัยเกริก
รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ	จันทโรนานนท์	มหาวิทยาลัยเกริก
รองศาสตราจารย์ ดร.ชลอ	รอดลอย	มหาวิทยาลัยเกริก
รองศาสตราจารย์ (พิเศษ) ดร.นันทนา	นันทโรภาส	มหาวิทยาลัยเกริก
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศรัณพร	พงศศิริโรจน์	มหาวิทยาลัยเกริก
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษดา	ผ่องพิทยา	มหาวิทยาลัยเกริก
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุญอยู่	ขอพรประเสริฐ	มหาวิทยาลัยเกริก
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุษณี	มงคลพิทักษ์สุข	มหาวิทยาลัยเกริก
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชเนตตี	พิพัฒนางกูร	มหาวิทยาลัยเกริก
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประเสริฐศักดิ์	กายนาคา	มหาวิทยาลัยเกริก
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประคอง	สุคนธ์จิตต์	มหาวิทยาลัยเกริก
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พัชรินทร์	พันธุ์แน่น	มหาวิทยาลัยเกริก
อาจารย์ ดร.ณัฐพงษ์	แต่้มแก้ว	มหาวิทยาลัยเกริก
อาจารย์ ดร.ตง หยาง		มหาวิทยาลัยเกริก
อาจารย์ ดร.ซุนจี หูย		มหาวิทยาลัยเกริก
อาจารย์ ดร.หย่ง หลัว		มหาวิทยาลัยเกริก
อาจารย์ ดร.ซื่ออี้ หวง		มหาวิทยาลัยเกริก
อาจารย์ ดร.วองวอง หมิง		มหาวิทยาลัยเกริก

อาจารย์ ดร.จงชุ่น เขี้ย		มหาวิทยาลัยเกริก
อาจารย์ ดร.ยวีจื่อ หลิน		มหาวิทยาลัยเกริก
อาจารย์ ดร.วิโชติ วัฒนโณ		มหาวิทยาลัยเกริก
อาจารย์ ดร.อรพรรณ	สุวภาพ	มหาวิทยาลัยเกริก
อาจารย์ ดร.รุ่งดิศ	คงย้งยืน	มหาวิทยาลัยเกริก
อาจารย์ ดร.บัณฑิต	อารอมนัน	มหาวิทยาลัยเกริก
อาจารย์ ดร.ดาวพระศุกร์	ทองกลืน	มหาวิทยาลัยเกริก
อาจารย์ ดร.สนั่น	ประจ้งจิตร	มหาวิทยาลัยเกริก
อาจารย์ ดร.เสาวภาคย์	แหลมเพ็ชร	มหาวิทยาลัยเกริก
อาจารย์ ดร.ณัฐวัชร	จันทรโรธรณ์	มหาวิทยาลัยเกริก
อาจารย์ ดร.พนัส	จันทรศรีทอง	มหาวิทยาลัยเกริก
อาจารย์ ดร.ปริญญา	ประหยัดทรัพย์	มหาวิทยาลัยเกริก
อาจารย์ ดร.กิจติพงษ์	อารยะพูนพงศ์	มหาวิทยาลัยเกริก
อาจารย์ ดร.พงศ์วัช	จันทบุลย์	มหาวิทยาลัยเกริก
อาจารย์ ดร.หานชิง โย		มหาวิทยาลัยเกริก
อาจารย์ ดร.ชุ่นจี หยู		มหาวิทยาลัยเกริก
อาจารย์ ดร.จ้าวหลง เหลียน		มหาวิทยาลัยเกริก

## Content / สารบัญ

### 18<sup>th</sup> National and International Conference 2022

การประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 18 ประจำปี 2565

		Page/หน้า	
	กำหนดการ	ก	
	คำกล่าวรายงาน	ข	
	คำกล่าวเปิดงาน	ค	
	คณะกรรมการพิจารณาบทความ	ง	
No.	Author / ผู้เขียน	Titel / ชื่อบทความ	Page/หน้า
42	พงษ์ธร เทพไกรวัล และ ฉัตรชัย สุทธิเกษม	การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพห่วงโซ่คุณค่า	593
43	พรพัชรนันท์ สมัครเขตการ และ เสาวภาคย์ แผลมเพ็ชร	แนวทางการดำเนินงานป้องกันยาเสพติดของโรงเรียนสายธรรมจันทร์ อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี	611
44	พัฒน์พงษ์ พรหมสาขา ณ สกลนคร บุญसान ற்றะทีก และ ทองนัชชา วรรมพุกษ์	การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงสมรรถนะของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร	626
45	พิมพ์ภัทรา โพธิ์ทอง และ ภัทรวรรณ จีรพัฒน์ธนธร	การวิเคราะห์คุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการธุรกิจขายสินค้าบนเครือข่ายสังคมออนไลน์ : การศึกษาเอกสาร	640
46	พิมพ์ภัส หนูแย้ม สุเทศน์ จันทุกษา และ ดาวพระศุกร์ ทองกลิ่น	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันขององค์การ กรณีศึกษา บุคลากรของมหาวิทยาลัยเกริก	653
47	ไพรัช วงศ์ษร อุษณี มงคลพิทักษ์สุข และ บัณฑิต โชติวิริยะกุล	ภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจจราจรสถานีตำรวจนครบาลบางเขน	668
48	ภักจิรา เรืองปลอด และ อารังศักดิ์ เพชรเลิศอนันต์	ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อรัฐประหาร พ.ศ.2557 : ศึกษาเทศบาลเมืองหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	682
49	ภาณุพัฒน์ เหลือพร้อม และ อารังศักดิ์ เพชรเลิศอนันต์	ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกตั้งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร และสมาชิกสภากรุงเทพมหานคร ปี พ.ศ. 2565 : ศึกษากรณีประชาชนในเขตดอนเมือง	699
50	มยุรา พิทักษ์วงศ์ อุษณี มงคลพิทักษ์สุข และ ไพโรจน์ ญัตติอัครวงศ์	วัฒนธรรมองค์การกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ	714
51	มินทร์ลดา สะสม และ ณีรัฐวัชร จันทโรธรมณ์	ปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เสริมความงามทางสื่อออนไลน์ในจังหวัดชลบุรี	729
52	มุนีเราะฮ์ ยีดา และ ปฐมบุตร แก้วสมนึก	การศึกษาเปรียบเทียบเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืนในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้	741
53	ไม้ ศรีละม้าย พัชราวดี ตรีชัย และ ถวัลย์ เทียนทอง	ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับความจงรักภักดีของผู้โดยสารสายการบินบางกอกแอร์เวย์	757



No.	Author / ผู้เขียน	Titel / ชื่อบทความ	Page/หน้า
54	ยุรธรา จีนา และ พริมลิตา จีนา	การบูรณาการระหว่าง บ้าน วัด โรงเรียน ราชการ เพื่อลด วัยคาดที่มีต่อผู้สูงอายุในชุมชน	772
55	รัชกฤษ ภูริขวงศธร เจน หน่อท้าว และ ถวัลย์ เทียนทอง	คุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ในสถานการณ์การระบาดของไวรัสโควิด 19 ของพนักงานช่าง อากาศยานไทยไลอ้อนแอร์	785
56	รัตติกาล งามสมัน ยาวาเกต ลีเอี่ยม อาทิตยา ร่าหนิ พิสิณี พิสุทธิขลธิ์ และ เจษฎา นกน้อย	การยอมรับระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ : การเปลี่ยน ผ่านสู่สังคมไร้เงินสดในวิกฤต COVID-19	800
57	ฤทธิชัย เปี่ยมสัมฤทธิ์ เสฎฐวุฒิ ดวงจันทร์ และ ปานทิพย์ บุญส่ง	ชุดอุปกรณ์ต้นแบบสำหรับขนย้ายวัสดุด้วยแรง	815
58	วันวิสา รอดภัย และ ณัฐวัชร จันทโรธธรรม	ภาวะผู้นำของผู้บริหารที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการรับรู้ คุณภาพการให้บริการคนพิการของสมาคมส่งเสริมการศึกษา และพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในประเทศไทย สาขาจังหวัด สระแก้ว	832
59	วิไลลักษณ์ จิราตลชนกฤต และ รัชกฤต จิรา ตลชนกฤต	ความงามของภาษาในวรรณกรรมซีไรต์ “ไส้เดือนตาบอดใน เขาวงกต”	846
60	ศรัณพร พงศ์ศรีโรจน์	แนวทางการสืบสานศิลปวัฒนธรรมหุ่นกระบอกโดยกรมมีส่วน ร่วมของชุมชนเขตหลักสี่	861
61	ศรัณพร พงศ์ศรีโรจน์ อีร์ศักดิ์ พันธูจริยา และ บดินทร์ ติ๊ก	แนวทางการพัฒนาคุณค่าตราแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม จังหวัดอ่างทอง	870
62	ศรัณย์ดิษฐ์ เบญจพงษ์	การสังเคราะห์องค์ความรู้งานวิจัยด้านการบริหารทรัพยากร บุคคลในระดับอุดมศึกษาไทย	883
63	สมพร จันทะวงศา อุษณี มงคลพิทักษ์สุข และ บัณฑิต โชติวิทยะกุล	การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายป้องกันปราบปรามสถานีตำรวจนคร บาลบางเขน	893
64	สมิธ อีซอ และ วลีต อีซอ	พอเร็กซ์ ในข้อขัดสนตามหลักการอิสลาม	907
65	สรารุช และชัน ปริญา ประหยัดทรัพย์ อนันต์ สะเล็ม วิทยา มุงอินทร์ และ สมชาย ดิเจริญ	ธุรกิจส่งออกอาหารฮาลาลของไทย	918
66	สรารุช และชัน ปริญา ประหยัดทรัพย์ อนันต์ สะเล็ม วิทยา มุงอินทร์ และ สมชาย ดิเจริญ	โลจิสติกส์ฮาลาล : ผลิตภัณฑ์อาหาร	929
67	สรารุช และชัน ปริญา ประหยัดทรัพย์ อนันต์ สะเล็ม วิทยา มุงอินทร์ และ สมชาย ดิเจริญ	ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อระดับปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจอิสลาม คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกริก ของนักเรียนมัธยมศึกษา ตอนปลาย	942
68	สรินญา เกิดก้องนาม ปิยะนนท์ พริ้งน้อย และ ดาวพระศุกร์ ทองกลิ่น	แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน (สำนักงานใหญ่) บริษัท เอ็ม บี ซี แลนด์ จำกัด	955
69	สิริลักษณ์ เพชรดารา ปิยะนนท์ พริ้งน้อย และ ดาวพระศุกร์ ทองกลิ่น	ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านช่องทาง ออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล	972

No.	Author / ผู้เขียน	Titel / ชื่อบทความ	Page/หน้า
70	สุจิตรา ชนนทวารี	การออกแบบและพัฒนาเครื่องแต่งกายโดยประยุกต์ใช้การตกแต่งสำเร็จแห้งไวมสำหรับเสื้อผ้าสตรีมุสลิม	986
71	เสียงรุ่ย หวง สุเทศน์ จันทรุทกษา และ ดาวพระศุกร์ ทองกลิ่น	ปัจจัยที่ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์กีฬาของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร	995
72	หทัยทิพย์ จารุสาร และ วงศ์สถิตย์ วิสุภี	การสร้างเครือข่ายศูนย์การเรียนรู้เกษตรกรรมยั่งยืนกรณีศึกษา อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร	1009
73	อนุชา เตชอภิรักษ์ชน ประพนธ์ จิตตะปุตตะ	แนวทางการบริหารงานสถาบันฝึ กอบรมด้านการบินในสถานการณ์วิกฤติโควิด 19	1022
74	อัจฉรา คำจริง สุเทศน์ จันทรุทกษา และ ดาวพระศุกร์ ทองกลิ่น	แรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลัง	1033
75	อำพล ขำวิสัย ประพนธ์ จิตตะปุตตะ ชนนนาถ เทพลิบ และ ชนนนาถ เทพลิบ	ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานดอนเมือง	1047
76	อำพล ขำวิสัย ประพนธ์ จิตตะปุตตะ ชนนนาถ เทพลิบ และ ชนนนาถ เทพลิบ	ผลกระทบต่อธุรกิจสายการบินในช่วงวิกฤติโควิด 19	1057
77	อำพล ขำวิสัย ประพนธ์ จิตตะปุตตะ ชนนนาถ เทพลิบ และ ชนนนาถ เทพลิบ	สถานการณ์โควิด 19 : การปรับตัวเพื่อความอยู่รอดของธุรกิจสายการบิน	1064





# การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพห่วงโซ่คุณค่า

Human Resource Management with Digital Technology for Value Chain Optimization

<sup>1</sup>พงษ์ธร เทพไกรวัล <sup>2</sup>ฉัตรชัย สุติกษณะ

Phongsathorn Thepkraiwan<sup>1</sup> Chatchai Sutikasana<sup>2</sup>

<sup>1</sup>คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ สาขาโลจิสติกส์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตขอนแก่น

Faculty of Business Administration Program in Logistics Management

Rajamangala University of Technology Isan Khonkaen Campus

## บทคัดย่อ

ในยุคการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัลการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่จะอำนวยความสะดวกต่อการบริหารจัดการเพื่อการดำเนินธุรกิจขององค์กร เพื่อสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในห่วงโซ่คุณค่าได้อย่างมีประสิทธิภาพย่อมเกิดจากการวิเคราะห์กระบวนการทำงาน ทักษะของทรัพยากรมนุษย์ในทางการบริหารจัดการในองค์กรนั้นประกอบด้วยองค์รวมดั่งโมเดลห่วงโซ่คุณค่าอันประกอบด้วยกิจกรรมหลักและกิจกรรมสนับสนุนทั้งหมดของภายในองค์กร การนำมาวิเคราะห์ผ่านโมเดลห่วงโซ่คุณค่านั้นสามารถส่งผลให้เกิดการพัฒนาทางด้านทักษะ และความคิดสร้างสรรค์ในองค์กรที่ก่อให้เกิดการปรับปรุงกระบวนการทำงาน ผ่านปัญหาในสภาวะการดำเนินงานในปัจจุบันจากสถานการณ์ดังกล่าวนี้ เมื่อได้มีการเสนอแนวทางการปรับปรุงแล้ว เพื่อให้เกิดการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่องและสอดคล้องกับความจำเป็นของการเรียนรู้ทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล จะนำไปสู่ความพร้อมรับความเปลี่ยนแปลงในอนาคต เพิ่มศักยภาพการแข่งขันในทางธุรกิจ สนับสนุนให้เกิดการปรับเปลี่ยนองค์กรแบบเรียบ และนำทักษะความรู้ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของทรัพยากรมนุษย์ที่ได้รับการพัฒนาทักษะจากการฝึกอบรม ผ่านประสบการณ์ทำงานได้วิเคราะห์ออกแบบเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานผ่านระบบอัตโนมัติให้การบริหารทรัพยากรมนุษย์เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีดิจิทัลกำหนดองค์กรแนวเรียบ ดำเนินงานด้วยกระบวนการทำงานผ่านระบบอัตโนมัติหรือแรงงานหุ่นยนต์ดิจิทัลสามารถเพิ่มประสิทธิภาพห่วงโซ่คุณค่าเพื่อการดำเนินธุรกิจขององค์กรได้ดียิ่งขึ้น และยั่งยืน

**คำสำคัญ:** องค์กรแนวเรียบ; ห่วงโซ่คุณค่า; การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์

## Abstract

Modern Times of Digital Transformation Human Resource Management that will facilitate the management for conduct business organization to be able to increase efficiency in the value chain effectively resulting from the analysis of the work process Official Human Resources Skills Management in an organization consists of a holistic approach to the value chain model which consists of primary and support activity analysis through the value chain model can result in skill development and creativity in the organization that contributes to the improvement of work processes through problems in the current operating conditions from this situation when the guidelines for improvement have been proposed to continuous improvement and develop in accordance with the needs of digital literacy skill and bring knowledge and skills in digital technology of human resources who have developed skills from training through work experience, analyze, design, change work processes through automation for human resource management the digital transformation of technology is defined flat organization operate with Robotic Process Automation available to optimize the value chain for better and sustainable business of the organization.

**Keywords:** Flat Organization; Value Chain; Human Resource Management

## บทนำ

ในยุคของการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่เราทุกคนกำลังดำเนินชีวิตท่ามกลางเทคโนโลยีดิจิทัลที่ก้าวหน้า ทันสมัย และเทคโนโลยีได้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินชีวิตรวมไปถึงการทำงาน ณ ปัจจุบันอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ด้วยว่าเทคโนโลยีเหล่านั้นนอกจากจะนำมาซึ่งความสะดวกสบายแล้ว ท่ามกลางการแข่งขันและดำเนินธุรกิจขององค์กร ได้เกิดการลงทุนและพัฒนาเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในกระบวนการทำงานสร้างประสิทธิภาพในห่วงโซ่อุปทานให้กับกระบวนการทำงานภายในองค์กร ตลอดจนความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากทั้งด้านของกิจกรรมที่เกิดขึ้นในห่วงโซ่คุณค่า ความเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีนั้นเห็นได้ชัดจากสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 ที่ผ่านมาจากภาวะการณ์นี้ได้ทำให้ห่วงโซ่อุปทานหยุดชะงักจากหลายสาเหตุ อาทิ การขาดแคลนแรงงาน วัตถุดิบ (Queiroz, Ivanov, Dolgui, and Fosso Wamba, 2020) จากเหตุดังกล่าวทำให้ความต้องการในตลาดได้เปลี่ยนแปลง ส่งผลต่อการหยุดชะงักของธุรกิจที่เกี่ยวข้อง เกิดความไม่ราบรื่น กล่าวได้ว่าตกอยู่ในสถานการณ์วูคา (VUCA) หรือที่ Bennett and Lemoine (2014) และ Millar, Groth, and Mahon (2018) เรียกว่าวูคาเวิร์ลด์ (VUCA World) ซึ่งเป็น

สถานการณ์ที่มีความไม่แน่นอน (Uncertainty) มีความซับซ้อน (Complexity) และมีความคลุมเครือ (Ambiguity) ผลทำให้ทุกหน่วยในโซ่อุปทานต้องมีการปรับตัวให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่มีความผันแปรเปลี่ยนแปลงรวดเร็วอย่างมาก ในส่วนหนึ่งของห่วงโซ่คุณค่า นั่นคือทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ มีส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาองค์กร โดยเห็นได้จากการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ณ ปัจจุบันได้มีการบริหารจัดการเพื่อปรับโครงสร้างองค์กรให้เกิดความคล่องตัว (Agile Organization) มีการเลือกใช้เทคโนโลยีดิจิทัลจึงเข้ามามีบทบาทเป็นส่วนหนึ่งของภาระงาน (Task) เพื่อต้องการลดภาระงานลง เพื่อสามารถปรับองค์กรแนวเรียบ (Flat Organization) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (HRM: Human Resource Management) ในองค์กรควรมีหน่วยงานย่อยเพื่อพัฒนาทักษะของบุคลากรให้เกิดแนวคิดปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Continues Improvement) ด้านมุมมองของ HRM จึงควรมองด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (HRD: Human Resource Development) อย่างมีแบบแผนสู่การออกแบบโครงสร้างองค์กร (OgS: Organization Structure) ที่เกิดการวิเคราะห์ปัจจัยด้านทักษะและศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์ให้สนับสนุนต่อการดำเนินการ Flat Organization ทั้งนี้เพื่อสร้างความคล่องตัว (Agility) ของทรัพยากรมนุษย์มีแนวทางการจัดการด้วยกัน 2 แนวทาง คือ 1) Flatarchies เพิ่มความยืดหยุ่นให้องค์กรที่โครงสร้างองค์กรที่ยังมีความเป็นลำดับชั้น (Hierarchy) โดยสร้างความยืดหยุ่นให้ปรับมาใช้โครงสร้างใหม่แบบ Flat Organization ได้ชั่วคราว ซึ่งหมายรวมถึงการสร้างองค์กรพัฒนาแบบเฉพาะกิจงานที่เน้นความใหม่และความรวดเร็วเป็นอิสระจากการบริหารงานปกติ และแนวทางนี้สามารถส่งผลต่อการตัดสินใจปรับเปลี่ยนแบบชั่วคราวหรือถาวร 2) Holacracy กระจายกระบวนการตัดสินใจทั่วทั้งองค์กร ซึ่งช่วยให้การทำงานร่วมกันโดยมุ่งเน้นที่ความเชี่ยวชาญทรัพยากรมนุษย์โดยไม่มีกรอบสามารถส่งเสริมความรู้สึกเป็นอิสระภายในองค์กร ช่วยให้เกิดความคิดสร้างสรรค์และการทำงานร่วมกันภายในองค์กร (Manish Dudharejia, 2018) สามารถทำลายกำแพงความคิดแบบเดิมที่ปิดกั้นการเปลี่ยนแปลงปรับเปลี่ยนองค์กรเข้าสู่รูปแบบ Flat Organization ที่สามารถควบรวมงาน (Merge Task) สร้างความยืดหยุ่น (Flexibility) เปิดรับการเปลี่ยนแปลง สร้างประสิทธิภาพให้ Value Chain เกิดการปรับปรุงพัฒนา ทันต่อโลกที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว พร้อมทั้งจะนำไปสู่การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในด้านของ HRD<sup>1</sup> ได้สามารถออกแบบการปรับปรุงพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้สอดคล้องกับรูปแบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่เปลี่ยนแปลงไป

<sup>1</sup> HRD (Human Resources Development) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จะประกอบด้วยงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากรทั้งหมด รวมถึงฝ่ายฝึกอบรมและพัฒนา (Training and Development ระบบฝึกอบรม หรือที่หลายองค์กรในปัจจุบันเปลี่ยนมาใช้ว่า Learning and Development เนื่องจากคำว่า Learning มีความหมายที่กว้างและครอบคลุมกว่าคำว่า Training) ฝ่ายพัฒนาองค์กร (Organization Development) ฝ่ายสื่อสารภายในองค์กร (Internal Communication) เป็นต้น

การพัฒนาคุณภาพทรัพยากรมนุษย์ให้สอดคล้องกับความต้องการทักษะ องค์ความรู้ และคุณลักษณะของโลกศตวรรษที่ 21 การวิเคราะห์ และสังเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทักษะที่จำเป็นแห่งอนาคต (Future Skill) โดยเฉพาะการเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการดำเนินธุรกิจขององค์กร ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลในปัจจุบันสอดแทรกอยู่กับการดำเนินชีวิตและการทำงาน ข้อมูลสารสนเทศมีจำนวนมากมายมหาศาลเปรียบเหมือนเหมืองข้อมูล (Data Mining) หรือข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) ทักษะการคิดวิเคราะห์จึงมีการเปลี่ยนแปลงไปในรูปแบบของ การวิเคราะห์ข้อมูลให้ธุรกิจสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ (Data Analytics) การศึกษาเกี่ยวกับ Big Data Analytics จึงมีบทบาทสำคัญมากขึ้นเนื่องจากข้อมูลดังกล่าวมีการเติบโตอย่างรวดเร็ว จึงต้องศึกษาและจัดเตรียมโซลูชันเพื่อจัดการและดึงคุณค่าและความรู้จากชุดข้อมูลเหล่านี้ คุณค่าที่เกิดขึ้นสามารถใช้การวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ ไปเป็นการประยุกต์การวิเคราะห์ขั้นสูงกำหนดวิธีการและเครื่องมือที่สามารถประยุกต์ใช้ในการตัดสินใจเพื่อการดำเนินธุรกิจขององค์กร (Nada Elgendy and Ahmed Elragal, 2014) การช่วยให้องค์กรมองเห็นภาพรวมว่าในกระบวนการการทำงานทั้งหมด ทั้งส่วนขององค์กรมีโครงสร้างอย่างไร สถานะในแต่ละกระบวนการทำงานเป็นอย่างไร จุดที่เป็นปัญหาเกิดขึ้นในส่วนไหน สามารถลดต้นทุนจากส่วนไหน ตลอดจนมุมมองด้านการพัฒนาควมมุ่งเน้นไปที่ส่วนไหน สามารถเพิ่มคุณค่าให้องค์กรได้อย่างไร ผู้เขียนจึงสังเกตเห็นว่าเครื่องมือที่จำเป็นในการเปิดมุมมองให้เห็นภาพรวมขององค์กรจึงเป็นโมเดลห่วงโซ่คุณค่า (VLC: Value Chain) ซึ่งเป็นเครื่องมือที่เชื่อมโยงกิจกรรมในองค์กรที่สร้างมูลค่าเพิ่ม (Value-Creation Activities) และการเชื่อมโยงกิจกรรมหลักและกิจกรรมสนับสนุนภายในองค์กร ส่งผลต่อการวิเคราะห์เพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน (Porter, 1985)

ดังนั้น ในการวิเคราะห์ VLC ขององค์กรในบทความนี้มุ่งเน้นในด้านของ HRM<sup>2</sup> เพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีทักษะความเข้าใจและความสามารถในการใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ให้สามารถวิเคราะห์กระบวนการทำงาน (Work Process Analysis) สนับสนุนต่อการปรับโครงสร้างองค์กรในรูปแบบ Flat Organization สามารถกำหนดแนวทางลดขั้นตอนการทำงานที่มีมนุษย์เข้าไปเป็นส่วนเกี่ยวข้อง ลดระยะเวลาการทำงาน ลดปริมาณงานที่มนุษย์ยังต้องทำงานแบบซ้ำๆ ในกระบวนการขจัดความผิดพลาดที่เกิดจากการทำงานโดยมนุษย์ (Human Error) โดยใช้ระบบหุ่นยนต์ที่เลียนแบบพฤติกรรมของมนุษย์โดยที่มนุษย์เป็นผู้ออกแบบกระบวนการ (RPA: Robotic Process Automation) เข้ามาช่วยในการทำงาน สนับสนุนให้เกิด Data Analytic Skill และสามารถนำข้อมูลที่ซับซ้อนมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อ

<sup>2</sup> HRM (Humana Resources Management) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ จะประกอบด้วยงานตั้งแต่ขั้นตอนการเริ่มรับคนเข้ามาทำงาน การจ่ายค่าจ้างเงินเดือน สวัสดิการ ฐานข้อมูลพนักงาน เวลาปฏิบัติงาน รวมถึงกิจกรรมสัมพันธ์ต่างๆ ที่จัดขึ้นเพื่อให้เกิดความรักในหมู่พนักงาน และรักองค์กร ซึ่งฝ่ายที่สังกัดในกลุ่ม HRM ก็คือ ฝ่ายสรรหา (Recruitment) ฝ่ายค่าจ้าง ค่าตอบแทน และฐานข้อมูล (Compensation & Database) ฝ่ายสวัสดิการบริการ (Employee Benefit and Service) เป็นต้น

องค์กร ทั้งสามารถแปรข้อมูลเป็นภาพ (Data Visualization) และสามารถนำข้อมูลมาเล่าเป็นเรื่องราว (Data Story Telling) เป็นการใช้ประโยชน์จากการเล่าประเด็นสำคัญที่แฝงอยู่ในข้อมูล (Edward Segel และ Jeffrey Heer, 2010) โปรแกรมที่มีส่วนสำคัญในการวิเคราะห์ข้อมูลโปรแกรม Spread Sheet ยังเป็นเครื่องมือที่ช่วยส่งเสริมให้เกิดการเล่าเรื่องราวในรูปแบบใหม่ แนวทางปฏิบัติที่เป็นที่ยอมรับในเครื่องมือวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนมาก และเครื่องมือสร้างภาพอธิบายการวิเคราะห์จำนวนมากทำให้ภาพรวม การสื่อสารข้อมูล การแปลผลข้อมูลให้เห็นภาพ โดยการนำเสนอหรืออินโฟกราฟิก เพื่อความเรียบง่ายการวิเคราะห์ด้วยภาพ ถือเป็นสิ่งสำคัญในการสนับสนุนการสร้างความร่วมมือระหว่างผู้วิเคราะห์เล่าเรื่องราวของข้อมูลให้ผู้รับข้อมูลได้เข้าใจได้ง่าย (Deokgun et al., 2021) กระบวนการทำงานที่สามารถวิเคราะห์เชิงลึกผ่าน VLC เพื่อการนำเครื่องมือที่เหมาะสมมาใช้ให้เกิดความสามารถในการวิเคราะห์ กระบวนการทำงานออกแบบและเลือกใช้เทคโนโลยีในอนาคต สู่การดำเนินงานด้วยกระบวนการทำงานผ่านระบบอัตโนมัติหรือแรงงานหุ่นยนต์ดิจิทัล สามารถเพิ่มประสิทธิภาพห่วงโซ่อุปทานเพื่อการดำเนินธุรกิจขององค์กรได้ดียิ่งขึ้น

### การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Transformation)

การเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลภายในองค์กรมีผลกระทบต่อปัจจัยศักยภาพด้านทรัพยากรมนุษย์ที่เกี่ยวข้อง เช่น การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ความสามารถ และการจัดการประสิทธิภาพ เนื่องจากตัวแปรตามทั้งสามนี้ส่งผลต่อกระบวนการทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรในปัจจุบัน จึงจะเห็นได้ว่าการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลของตัวแปรสำคัญ ผลการศึกษา พบว่า การเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลมีอิทธิพลต่อปัจจัยด้านทรัพยากรมนุษย์และมีส่วนช่วยในการเพิ่มผลผลิต (Betchoo, 2016)

### แนวคิดสถานการณ์วูคา (VUCA)

แนวคิด VUCA ถูกค้นพบในปี 1987 โดยกองทัพสหรัฐฯ (U.S. Army War College) จากแนวคิดของนายพล Warren Bennis และ Burt Nanus ที่นำเสนอสถานการณ์สงครามที่มีความผันผวน (Volatility) ไม่แน่นอน (Uncertainty) มีความซับซ้อน (Complexity) และคลุมเครือ (Ambiguity) การให้ความหมาย VUCA ของ (Whiteman, 1998) ได้ให้ความหมาย VUCA หมายถึง สภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่ต้องเผชิญกับสิ่งที่คาดการณ์ไม่ได้อันเนื่องมาจากความผันผวน ไม่แน่นอน ความซับซ้อน และคลุมเครือ นักวิชาการเรียกสถานการณ์นี้ว่า VUCA World เป็นความปกติใหม่ที่ต้องปรับตัว (Ciro et al., 2022) วูคาเมื่อเกิดขึ้นมาภาคธุรกิจจึงนำมาเป็นแนวทางในการวางแผนเพื่อปรับตัวต่อสถานการณ์ (Fred and Julie, 2022)

Ayat and Richard (2022) ได้อธิบายว่า VUCA ย่อมาจาก (Volatility) คือความผันผวน เป็นสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงรวดเร็วตลอดเวลา (Uncertainty) คือความไม่แน่นอนที่ไม่สามารถคาดการณ์ได้ (Complexity) คือความซับซ้อนของข้อมูลที่มีจำนวนมาก และ (Ambiguity) เป็นความคลุมเครือที่ไม่สามารถคาดการณ์ได้อย่างชัดเจน เช่น ปัญหาสงครามทางการค้า ความไม่แน่นอนนโยบายภาครัฐ การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี วิกฤตโรคระบาด เป็นต้น และ (Kirk, 2013) เสนอแนวทางการรับมือกับสถานการณ์ VUCA ได้แก่ 1) การมีวิสัยทัศน์ (Vision) 2) สร้างความเข้าใจ (Understanding) เพื่อหาสาเหตุความไม่แน่นอน 3) การแก้ปัญหาที่ชัดเจน (Clarity) 4) มีความคล่องแคล่วในการทำงาน (Agility) ใช้การสื่อสารกับองค์กรให้ถูกต้องชัดเจนเพื่อประยุกต์ใช้รับมือกับสถานการณ์

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า แนวคิด VUCA เป็นแนวคิดในการปรับตัวเพื่อรับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นกลยุทธ์ในการเตรียมความพร้อมของผู้นำยุคใหม่ ช่วยให้องค์กรสามารถวางแผนในการปรับตัวได้ในสภาพแวดล้อมที่ซับซ้อนสูง และช่วยลดผลกระทบจากความเสียหายในปฏิบัติงาน และช่วยขับเคลื่อน คน กระบวนการ เทคโนโลยี เพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการทำงาน และประสานเครือข่ายความร่วมมือ สร้างความสำเร็จและให้องค์กรคงอยู่รอดต่อไปได้ (Karen et al., 2020) แนวคิด VUCA และทฤษฎีความโกลาหล มีความคล้ายคลึงกันในการพัฒนาทักษะความเป็นผู้นำให้มีความพร้อมรับมือกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง เพื่อให้ธุรกิจแก้ไขและรับมือความไม่แน่นอน โดยมีประเด็นสำคัญ ได้แก่ กลยุทธ์การวางแผนการบริหารจัดการ การสร้างความยืดหยุ่นขององค์กร การสร้างความคล่องตัวทางธุรกิจ และทักษะการเป็นผู้นำ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจ

### ทฤษฎีความโกลาหล (Chaos theory)

Lorenz (1963) ได้นำเสนอทฤษฎีความโกลาหล (Chaos theory) ในปี 1963 โดยได้ศึกษาวิจัยทำความเข้าใจว่าระบบที่เรียบง่ายอาจเกิดการเปลี่ยนแปลงกะทันหันโดยไม่คาดคิด หรือเกิดความผิดปกติได้จากการเปลี่ยนแปลงเพียงเล็กน้อย และได้อธิบายทฤษฎีเปรียบเทียบกับปฏิกริยาของผีเสื้อกระพือปีก (Butterfly effect) การเปลี่ยนแปลงเพียงเล็กน้อยในทีเดียวอาจสร้างความปั่นป่วนในพื้นที่ซึ่งอยู่ห่างไกลได้ ดังนั้นอนุมานได้ว่าเหตุการณ์ไวต่อสภาวะเริ่มต้น (Gleick, 1987) ได้นำเสนอเพิ่มเติมว่าผลกระทบของผีเสื้อมีความไวต่อสภาวะและไม่สามารถคาดการณ์ผลที่จะเกิดขึ้นในระยะยาว เป็นระบบโกลาหล (Chaotic System) ทฤษฎีความโกลาหลเป็นกลไกที่นำไปสู่การวางแผนและตัดสินใจในเชิงกลยุทธ์ เพื่อรองรับเหตุการณ์ในอนาคต (Devid, 1995; Richard, 1998) จากแนวคิดของทฤษฎีโกลาหลอธิบายได้ว่าการมีปัญหายุคชะงักของโซ่อุปทาน ณ จุดใดจุดหนึ่ง จะส่งผลกระทบในวงกว้างต่อโซ่อุปทานและห่วงโซ่คุณค่าทั้งระบบเช่นเดียวกับที่ผีเสื้อกระพือปีก



## ทฤษฎีมุมมองเชิงสัมพันธ์ (Relational view)

Dyer and Singh (1998) ได้เสนอทฤษฎีมุมมองเชิงสัมพันธ์ซึ่งพัฒนามาจากทฤษฎีสถา  
ทรัพยากร (Resource based view theory) ซึ่งนำเสนอโดย (Barney et.al., 1995; Grant ,1991;  
Wernerfelt, 1984) โดยความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจขึ้นอยู่กับเครือข่ายความสัมพันธ์ที่กิจการมีอยู่  
และแนวคิดดังกล่าวนี้ได้มีการนำมาศึกษาอธิบายผลจากความร่วมมือกันในโซ่อุปทานอย่างยั่งยืน (Blome  
et.al., 2014) ตามแนวคิดดังกล่าวกิจการสามารถนำทรัพยากรไปสร้างรายได้เพิ่มขึ้น โดยขยายขอบเขต  
การใช้งานให้กับคู่ความสัมพันธ์ เช่น การให้เช่า การให้ใช้ร่วมกัน ซึ่งเป็นรายได้จากการแลกเปลี่ยนระหว่าง  
คู่ความสัมพันธ์

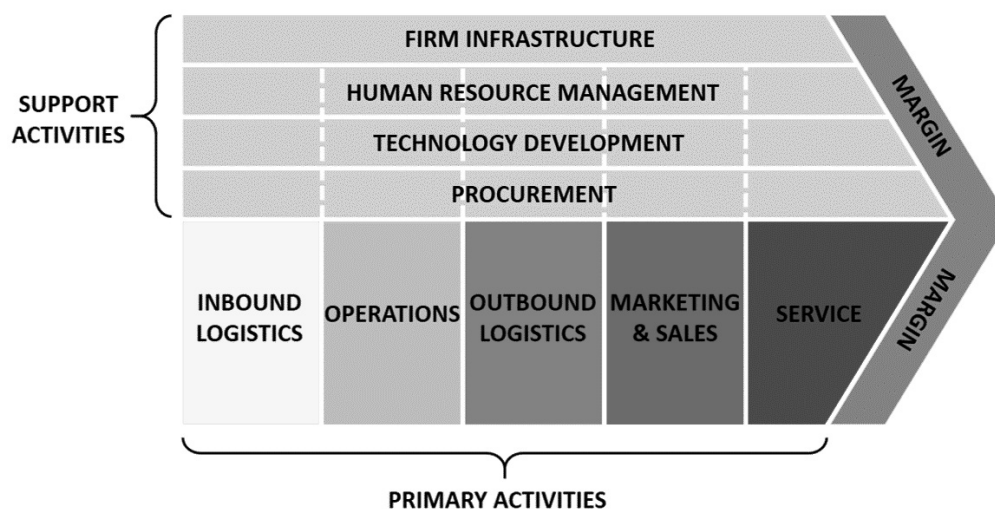
นอกจากนี้รายได้ที่เกิดจากความสัมพันธ์ สามารถเกิดได้จากการที่มีการทำงานร่วมกันแลกเปลี่ยน  
สินทรัพย์ความรู้ และความสามารถต่างๆ ผ่านการลงทุนเพื่อร่วมกันแบ่งปันความรู้ ทรัพยากรและกลไกการ  
กำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพระหว่างกัน (Cao and Zhang, 2010; Dyer and Singh, 1998) เกิดการรวม  
องค์ความรู้ประสานการทำงาน มีส่วนได้เสียและใช้ทรัพยากรร่วมกัน ก่อให้เกิดความสามารถในการแข่งขัน  
ให้กับกิจการ (Zacharia et.al., 2011) ตามแนวคิดของ Dyer and Singh (1998) เสนอว่ามีสี่ปัจจัยใน  
ความสัมพันธ์ ที่มีผลต่อความได้เปรียบในการแข่งขันของกิจการ ประกอบด้วย 1) ความสัมพันธ์ระหว่าง  
สินทรัพย์ 2) การแบ่งปันความรู้อย่างสม่ำเสมอ 3) การเติมเต็มทรัพยากร และ 4) การกำกับดูแลที่มี  
ประสิทธิภาพ การปรับปรุงระบบโลจิสติกส์ให้มีประสิทธิภาพและใช้งานให้เต็มกำลัง เพิ่มช่องทางการ  
กระจายสินค้าหลากหลายช่องทาง ในส่วนของภาครัฐควรอำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายแรงงาน  
และผลิตภัณฑ์ โซ่อุปทานหากมีความยืดหยุ่นเพียงพอที่จะตอบสนองต่อความท้าทายในสถานการณ์  
ดังกล่าว และพิจารณาระบบ AI มาประยุกต์ใช้ในโซ่อุปทาน (Vern et. al., 2022)

## วิเคราะห์ห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain Analysis)

Porter. (1985) ห่วงโซ่คุณค่าคือการรวมกันของระบบที่บริษัทหรือองค์กรใช้ในการสร้างรายได้  
กล่าวคือห่วงโซ่คุณค่าประกอบด้วยระบบย่อยต่างๆ ที่ใช้ในการสร้างผลิตภัณฑ์หรือบริการ ซึ่งรวมถึง  
กระบวนการดำเนินงานในองค์กรตั้งแต่ต้นจนจบ

ในการศึกษาครั้งนี้จะต้องมีความรู้ความเข้าใจในแนวคิดห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) ของ ไมเคิล  
อี พอร์เตอร์ ซึ่งมองว่าการดำเนินธุรกิจขององค์กรอาจนำเครื่องมือการวิเคราะห์ห่วงโซ่แห่งคุณค่า (Value  
Chain) เพื่อวิเคราะห์แนวคิดเกี่ยวกับการสร้างคุณค่าให้การดำเนินธุรกิจขององค์กร โดยมุ่งเน้น  
ความสัมพันธ์ระหว่างกิจกรรมในการดำเนินธุรกิจขององค์กรอันจะนำไปสู่การสร้างคุณค่า(Value

Creation) โดยจะต้องเริ่มต้นจากการกำหนดคุณค่าที่การดำเนินธุรกิจขององค์กรต้องการเสนอ จากนั้นพิจารณากิจกรรมต่างๆในการดำเนินธุรกิจขององค์กรทั้งกิจกรรมหลักและกิจกรรมสนับสนุนที่การดำเนินธุรกิจขององค์กรจะต้องดำเนินการเพื่อให้เกิดคุณค่านั้น ซึ่งประโยชน์ของการนำเครื่องมือนี้มาใช้จะทำให้ได้พิจารณาถึงความสัมพันธ์ระหว่างกิจกรรมต่างๆได้ชัดเจนขึ้น แนวคิดของพอร์เตอร์ส่วนใหญ่จะอ้างอิงตัวชี้วัดที่สามารถวัดได้หรือเป็นตัวชี้วัดทางด้านบัญชีและเกี่ยวข้องกับกิจกรรมที่เสริมสร้างคุณค่าของการดำเนินธุรกิจขององค์กรห่วงโซ่คุณค่ามีการแบ่งกิจกรรมภายในการดำเนินธุรกิจขององค์กรเป็น 2 กิจกรรมคือ กิจกรรมหลัก (Primary Activities) และกิจกรรมสนับสนุน (Support Activities) โดยกิจกรรมทุกประเภทมีส่วนในการช่วยเพิ่มคุณค่าให้กับสินค้าหรือบริการของการดำเนินธุรกิจขององค์กร ผ่านการวิเคราะห์กิจกรรมโลจิสติกส์ภายในองค์กร



**รูปที่ 1** แบบจำลองห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain)

อ้างอิงจาก Michael E. Porter (1985)

**กิจกรรมห่วงโซ่คุณค่ากิจกรรมหลัก (Primary Activities)**

กิจกรรมในห่วงโซ่คุณค่าเป็นกิจกรรมที่สร้างประโยชน์ให้กับลักษณะทางกายภาพของสินค้า ยอดขาย และการส่งมอบไปยังผู้ซื้อและบริการหลังการขาย ประกอบด้วย

1) **Inbound Logistics** หมายถึง กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการรับเข้า (Input) หมายถึงรวมถึง สินค้า ข้อมูล เอกสาร วัตถุดิบที่จะนำมาเข้าสู่กระบวนการแปรรูปให้เกิดคุณค่า มูลค่าแก่องค์กร

เป็นหนึ่งในกระบวนการหลักด้านโลจิสติกส์ที่เน้นการจัดซื้อและจัดเตรียมการเคลื่อนย้ายขาเข้าของวัสดุ ชิ้นส่วน หรือสินค้าคงคลังที่ยังไม่เสร็จจากซัพพลายเออร์ไปยังโรงงานผลิตหรือประกอบ คลังสินค้า หรือร้านค้าปลีก (Porter, 1985 : 39-40)

2) **Operations** หมายถึง กิจกรรมด้านการดำเนินงานต่าง ๆ เพื่อให้การดำเนินธุรกิจขององค์กรเกิดการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง สามารถดำเนินการจากต้นน้ำ กลางน้ำ และปลายน้ำได้

รวมถึงขั้นตอนการแปลงวัตถุดิบเป็นผลิตภัณฑ์หรือบริการสำเร็จรูป ซึ่งรวมถึงการเปลี่ยนอินพุตทั้งหมดให้พร้อมเป็นเอาต์พุต ใน จะรวมถึงการเพิ่มผลกำไรหรือตราสินค้าหรือบรรจุผลิตภัณฑ์หลายรายการเป็นชุดเพื่อเพิ่มมูลค่าให้กับผลิตภัณฑ์ (Porter, 1985 : 40)

3) **Outbound Logistics** หมายถึงกิจกรรมเกี่ยวกับการรวบรวมข้อมูล (Collecting Data) ส่งมอบ (Distributing) สินค้าให้แก่ลูกค้า การจัดตารางการทำงาน (Task Scheduling) การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดส่งสินค้า (Transportation) ส่งข้อมูล เอกสาร เพื่อเชื่อมโยงในกระบวนการ (Porter, 1985 : 40)

หรือสิ่งใดก็ตามที่อยู่นอกบริษัท กระบวนการขาออกมีความสำคัญสำหรับบริษัท เนื่องจากพวกเขาเชื่อมต่อโดยตรงกับลูกค้าในห่วงโซ่คุณค่า (Zijim et. al., 2019)

4) **Marketing and Sales** หมายถึง กิจกรรมเกี่ยวกับการขายสินค้าให้แก่ลูกค้ารวมทั้งการโน้มน้าวให้ลูกค้าซื้อสินค้าของการดำเนินธุรกิจขององค์กร โดยการดำเนินการจัดให้มีกิจกรรมส่งเสริมการตลาด คือ การโฆษณา (Advertising) การส่งเสริมการขาย (Promotion) การเสนอราคา (Quoting) การเลือกผู้จัดจำหน่าย (Channel Selecting) การสร้างและรักษาความสัมพันธ์กับผู้จำหน่าย (Channel Relations) การตั้งราคา (Pricing) เป็นต้น (Porter, 1985 : 40)

5) **Service** หมายถึง กิจกรรมเกี่ยวกับการให้บริการเพื่อเพิ่ม หรือดำรงคุณค่าของสินค้า การส่งมอบ (Delivery) การดัดแปลงสินค้าให้สอดคล้องกับความต้องการหรือข้อกำหนดของลูกค้าเฉพาะราย (Product Adjustment) เป็นต้น (Porter, 1985 : 40)

### กิจกรรมห่วงโซ่คุณค่ากิจกรรมสนับสนุน (Support Activities)

สำหรับกิจกรรมสนับสนุนใน Generic Value Chain ได้แก่

1) **Firm Infrastructure** โครงสร้างพื้นฐานครอบคลุมระบบสนับสนุนของบริษัทและฟังก์ชันที่ช่วยให้สามารถรักษาการดำเนินงานได้ ซึ่งรวมถึงหน้าที่การบัญชี กฎหมาย และการบริหารทั้งหมด โครงสร้างพื้นฐานที่มั่นคงจำเป็นสำหรับการทำงานหลักทั้งหมด (Porter, 1985 : 43)

2) **Human Resource Management หรือ HRM** จ้างและรักษาพนักงานที่จะเติมเต็มกลยุทธ์ทางธุรกิจตลอดจนช่วยออกแบบ ทำการตลาด และขายผลิตภัณฑ์ โดยรวมแล้ว การจัดการพนักงานมีประโยชน์สำหรับกิจกรรมหลักทั้งหมด โดยที่พนักงานและการจ้างงานที่มีประสิทธิภาพเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการตลาด การขนส่ง และการดำเนินงาน และอื่นๆ (Porter, 1985 : 42-43)

เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการสรรหาและคัดเลือก (Recruiting) การว่าจ้าง (Hiring) การฝึกอบรม (Training) การพัฒนา (Development) และการจ่ายค่าตอบแทน (Compensation) สวัสดิการ (Benefits) ทรัพยากรมนุษย์ของการดำเนินธุรกิจขององค์กรทั้งที่ HRM สนับสนุนทั้งกิจกรรมหลักและกิจกรรมสนับสนุนตลอดทั้ง VLC ในการดำเนินธุรกิจขององค์กรทั่วไปกลับไม่คำนึงถึงต้นทุนด้าน HRM และไม่ทราบว่าวิธีปฏิบัติที่เพิ่มหรือลดค่าใช้จ่ายของกิจกรรมหนึ่งของ HRM สามารถส่งผลกระทบต่อกิจกรรมอื่นๆ โดยทำให้ค่าใช้จ่ายของกิจกรรมเหล่านั้นลดลงหรือเพิ่มขึ้นได้ เช่น นโยบายการจ่ายค่าตอบแทนที่ต่ำกว่าองค์กร

ธุรกิจที่อยู่ในกลุ่มเดียวกันจะส่งผลกระทบต่อการสรรหาบุคลากรที่มีคุณภาพ และไม่สามารถรักษาทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรได้ เป็นต้น

3) **Technology Development** การวิจัยและพัฒนาและสามารถรวมถึงการออกแบบและพัฒนาเทคนิคการผลิตและกระบวนการอัตโนมัติ ซึ่งรวมถึงอุปกรณ์ ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ขั้นตอน และความรู้ด้านเทคนิค โดยรวมแล้ว ธุรกิจที่ทำงานเพื่อลดต้นทุนด้านเทคโนโลยี เช่น การเปลี่ยนจากระบบจัดเก็บข้อมูลฮาร์ดแวร์ไปเป็นระบบคลาวด์ คือการพัฒนาเทคโนโลยี (Porter, 1985 : 41-42)

การปรับปรุงพัฒนาด้านนี้จะช่วยสนับสนุนหน่วยต่างๆ ของการดำเนินธุรกิจขององค์กร เช่น การศึกษาและนำเทคโนโลยี RPA มาดำเนินการแทนมนุษย์ ถือเป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญต่อการสร้างความได้เปรียบเชิงแข่งขันของการดำเนินธุรกิจขององค์กร โดยเทคโนโลยีดิจิทัลนั้นสามารถประเมินวิเคราะห์ข้อมูล และบริหารจัดการข้อมูลเพื่อสร้างรายงานให้กับการตัดสินใจในการดำเนินธุรกิจได้

4) **Procurement** การได้มาซึ่งปัจจัยการผลิตหรือทรัพยากรสำหรับบริษัท เป็นวิธีที่บริษัทได้รับวัตถุดิบ ซึ่งรวมถึงการค้นหาและเจรจาราคากับซัพพลายเออร์และผู้ขาย สิ่งนี้เกี่ยวข้องกับอย่างมากกับกิจกรรมหลักด้านโลจิสติกส์ขาเข้า ซึ่งจะมองหากการจัดหาวัสดุหรือสินค้าเพื่อขายต่อ

สามารถสร้างผลกำไร สร้างคุณค่า สร้างความแข็งแกร่งด้านต้นทุนในการดำเนินธุรกิจ และความสามารถการจัดซื้อ จัดหาให้เกิดความได้เปรียบในการลงทุนด้านเทคโนโลยีเพื่อนำมาใช้เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน (Porter, 1985 : 41)

### การวิเคราะห์ ห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain)

ผู้ศึกษาได้สังเกตเห็นแล้วว่า VLC เป็นเครื่องมือที่มีประโยชน์สำหรับการทำงาน และใช้ในการออกแบบการดำเนินธุรกิจขององค์กรและวางแผนงานในการดำเนินธุรกิจขององค์กรเพื่อที่จะสร้างมูลค่าเพิ่มให้ได้มากที่สุด เพื่อเพิ่มคุณค่าหรือมูลค่าให้กับกลุ่มลูกค้าที่เป็นเป้าหมายของการดำเนินธุรกิจขององค์กรนั้น ๆ เพื่อให้กลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้รับสินค้าไปแล้วรู้สึกคุ้มค่า ดังนั้น การดำเนินธุรกิจขององค์กรจึงจำเป็นต้องค้นหาวิธีการที่การดำเนินธุรกิจขององค์กรและพนักงานสามารถที่จะสร้างมูลค่าเพิ่มให้เกิดขึ้นได้ คือ Value chain analysis ดังรูปที่ 1



รูปที่ 2 กระบวนการวิเคราะห์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพห่วงโซ่คุณค่า

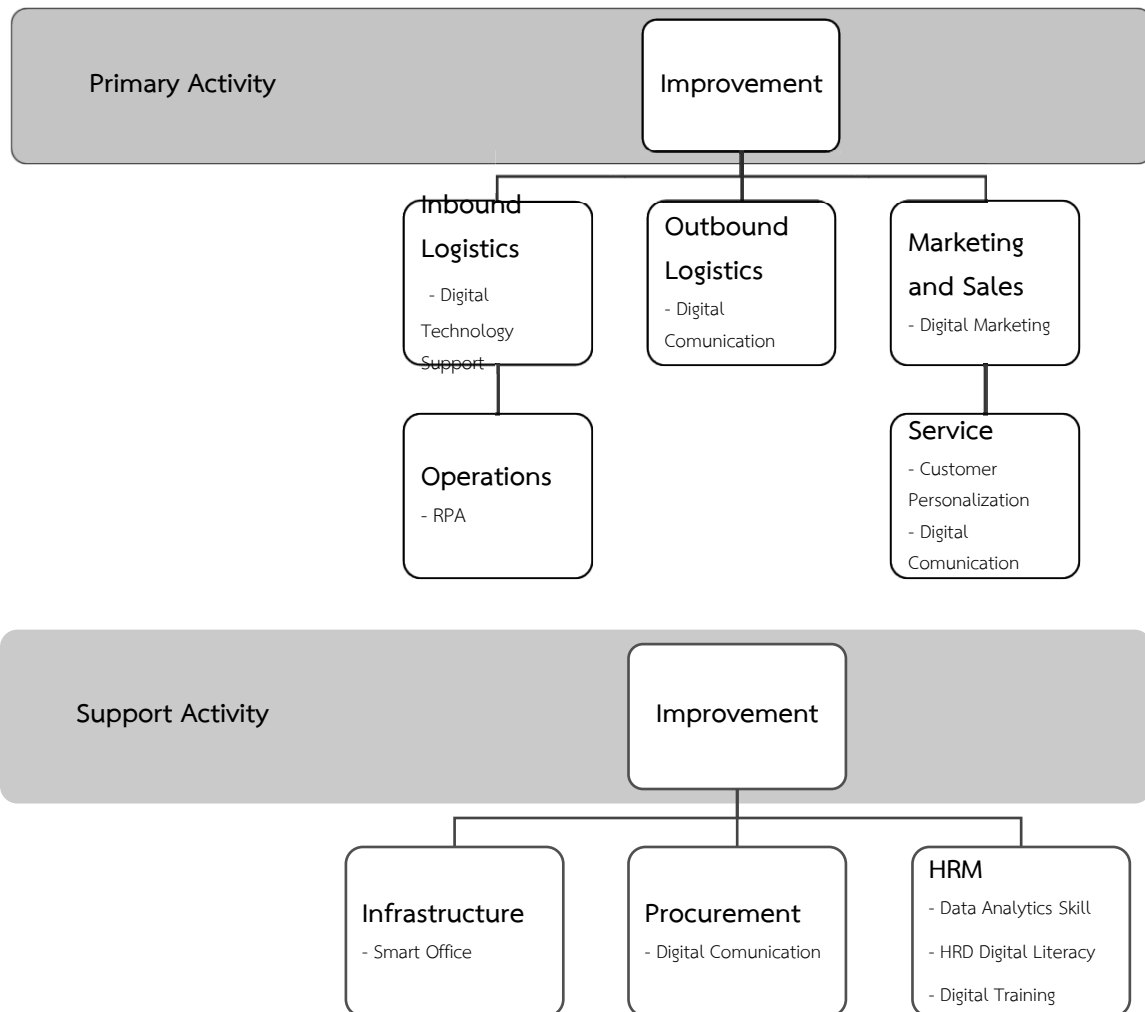
**Step 1 VLC Analysis** กำหนดแนวทางพัฒนาวิเคราะห์กระบวนการและดำเนินการปรับปรุงให้เกิดการเพิ่มประสิทธิภาพใน Value Chain จัดหาเครื่องมือที่มีประโยชน์ที่จะช่วยให้การดำเนินธุรกิจขององค์กร นำแนวทางด้านดิจิทัลมาใช้ในกระบวนการทำงาน ระบุวิธีการสร้างคุณค่ากับการดำเนินธุรกิจขององค์กร ต่อจากนั้นจะช่วยให้การดำเนินธุรกิจขององค์กรคิดค้นวิธีที่จะสามารถเพิ่มความคุ้มค่าตั้งรายละเอียดตามรูปที่ 2

หนึ่งในวัตถุประสงค์ของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (HRM) คือการเสนอโซลูชัน การผสมรวมเครื่องมือด้านเทคโนโลยีสามารถปรับปรุงประสิทธิภาพของกระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ที่อำนวยความสะดวกในการจัดการปัญหาด้านการบริหาร การสื่อสาร และการใช้ขั้นตอนการจัดโปรแกรมการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องและการจูงใจพนักงาน (Chams et al, 2020)

**Step 2** เสนอแนวทางพัฒนาโดยใช้เทคโนโลยี Technology Development เพื่อปรับปรุงกระบวนการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพห่วงโซ่คุณค่า เพราะเทคโนโลยีแฝงอยู่ในทุก ๆ กิจกรรมของ VLC เทคโนโลยีที่เป็นองค์ความรู้ (Knowledge) ผู้การประยุกต์เข้ากับวิธีปฏิบัติงาน (Procedure) การวิเคราะห์กระบวนการสามารถนำระบบ RPA เข้ามาช่วยดำเนินการแทนมนุษย์ และเสริมทักษะด้านความรู้ด้านเทคโนโลยี (Digital Literacy) ให้กับทรัพยากรมนุษย์ภายในการดำเนินธุรกิจขององค์กร เพื่อการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ให้การดำเนินธุรกิจขององค์กรได้พัฒนาและปรับปรุงจากการคิดวิเคราะห์ที่โดยทรัพยากรมนุษย์ที่มีอยู่ โดยส่งเสริมพัฒนาผ่านกระบวนการวิเคราะห์ของ HRD ผู้การพัฒนาโดยรวมทั้งห่วงโซ่คุณค่าของการดำเนินธุรกิจขององค์กรและห่วงโซ่คุณค่าของการดำเนินธุรกิจขององค์กร

ทั้งนี้ ข้อมูลอาจติดตามได้จากภายในองค์กรขนาดเล็กถึงขนาดกลาง และเป็นปัญหาการให้บริษัทขนาดใหญ่ที่มี สำนักงาน ภาษาที่หลากหลาย กฎหมายที่เกี่ยวข้อง และสถานที่หลายแห่งวิธีที่ดีกว่าในการปฏิบัติตามข้อกำหนด ลดความเสี่ยงด้านการรับผิดชอบ จากการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องในกฎระเบียบที่มีผลกระทบต่อกระบวนการและกิจกรรมของ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ (HRM: Human Resource Management) เช่น ผลประโยชน์การรายงานการบริหารและการปฏิบัติตาม ปัญหานี้ที่ความรุนแรงขึ้นหลายครั้งหากบริษัทดำเนินการภายใต้ข้อบังคับต่าง ๆ รวมถึงข้อบังคับทางกฎหมายการใช้ ระบบหุ่นยนต์ที่เลียนแบบพฤติกรรมของมนุษย์โดยที่มนุษย์เป็นผู้ออกแบบกระบวนการ (RPA: Robotic Process Automation) ทำให้มั่นใจได้ว่าการดำเนินงานการตามข้อบังคับได้ ผลลัพธ์คือช่วยลดความผิดพลาดจากกระบวนการที่ทำงานโดยมนุษย์ แผนกทรัพยากรมนุษย์ทั้งหมดที่ปัจจุบันกำลังเผชิญอยู่ ความ ระบบหุ่นยนต์ที่เลียนแบบพฤติกรรมของมนุษย์โดยที่มนุษย์เป็นผู้ออกแบบกระบวนการเป็นตัวเชื่อมโยงปัญหาและเป็นโซลูชันโดยเมื่อนำ ระบบหุ่นยนต์ที่เลียนแบบพฤติกรรมของมนุษย์โดยที่มนุษย์เป็นผู้ออกแบบกระบวนการ มาใช้งานแล้วสามารถลดเวลาในการประมวลผลจาก 138 นาทีเหลือ 3 นาที หรือ 98% ของประสิทธิภาพที่เพิ่มขึ้น จากกิจกรรมในโซ่คุณค่า จากการที่ ระบบหุ่นยนต์ที่เลียนแบบพฤติกรรมของมนุษย์

โดยที่มนุษย์เป็นผู้ออกแบบกระบวนการสามารถดำเนินการแทนมนุษย์ในการตรวจสอบ แจ้งกลับ และ ยืนยันกระบวนการจนเสร็จสิ้นในการสรรหา ว่าจ้าง และยืนยันการเริ่มงานได้ทั้งกระบวนการ (Anusha et.al., 2019) ดังสรุปในรูปที่ 3



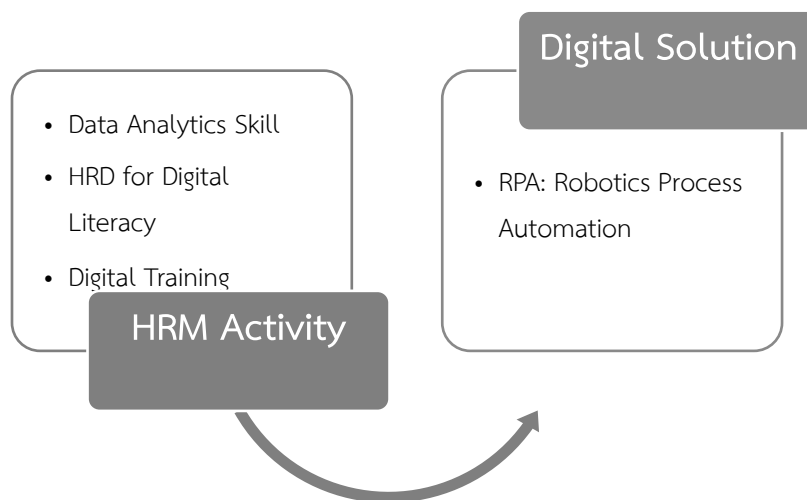
รูปที่ 3 การวิเคราะห์และกำหนดแนวทางปรับปรุงห่วงโซ่คุณค่า

ผู้ศึกษาได้ศึกษาจากโมเดลการวิเคราะห์ห่วงโซ่คุณค่า (VLC: Value Chain) ซึ่งมีความสอดคล้องกับที่ (Porter, 1985) ได้กล่าวว่า ในการดำเนินงานกิจกรรมสนับสนุนจัดให้มีการจัดทำรายงานสรุปสถานการณ์ดำเนินการ ด้านเทคโนโลยีอันเห็นได้ว่าการบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีส่วนเกี่ยวข้องในการปรับปรุงพัฒนาทักษะบุคลากร สร้างแรงพลังดันให้เกิดแรงจูงใจในการเปลี่ยนแปลงองค์กรเพื่อสร้างความร่วมมือในการพัฒนาโดยองค์รวมด้วยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในยุค Digital Transformation จะต้องมียุทธศาสตร์ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (HRD: Human Resource Development) เป็นสำคัญเพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาทักษะความรู้ด้านเทคโนโลยี (Digital Literacy Skill) ให้กับทรัพยากรมนุษย์



### การใช้เทคโนโลยีโรบอทเลียนแบบพฤติกรรมแทนการทำงานของมนุษย์ (RPA)

การปรับปรุงพัฒนาจากกระบวนการปัจจุบันให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพตลอดทั้งห่วงโซ่คุณค่าตั้งแต่ต้นน้ำขององค์กร คือ ทรัพยากรมนุษย์โดยเลือกใช้ระบบหุ่นยนต์ที่เลียนแบบพฤติกรรมของมนุษย์โดยที่มนุษย์เป็นผู้ออกแบบกระบวนการ (RPA: Robotic Process Automation) เข้ามาเป็นเทคโนโลยีที่ช่วยให้องค์กรดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากเป็นโปรแกรมที่เข้าไปดำเนินงานแทนการทำงานของมนุษย์ โดยเฉพาะในการทำงานที่ต้องทำงานซ้ำเดิม อีกทั้งยังสามารถลดในส่วนของความผิดพลาดที่เกิดจากการทำงานโดยมนุษย์ (Human Error) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพความถูกต้อง (Accuracy) ในการทำงาน เพิ่มประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์และห่วงโซ่คุณค่าของการดำเนินธุรกิจขององค์กรได้ ผู้ศึกษาสามารถสรุปแนวคิดได้ดังรูปที่ 3



รูปที่ 3 การกำหนดแนวทางนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้

### สรุปการวิเคราะห์ผลการศึกษาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินธุรกิจขององค์กร

สิ่งสำคัญของการปรับปรุงด้านเทคโนโลยีดิจิทัล คือ การทำให้ทรัพยากรมนุษย์เกิดการพัฒนาด้าน Digital Literacy พัฒนาทักษะทรัพยากรมนุษย์ให้สอดคล้องกับการนำเทคโนโลยีที่เลือกใช้ เพิ่มทักษะด้านการวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สามารถวิเคราะห์กระบวนการทำงานเพื่อพัฒนา RPA มาทำงานแทนมนุษย์ ลดความผิดพลาดที่เกิดจากการทำงานโดยมนุษย์ (Human Error)

ผู้ศึกษาพบว่า การนำเทคโนโลยีดิจิทัลสำหรับบริหารจัดการในการดำเนินธุรกิจขององค์กร สามารถช่วยเพิ่มความถูกต้องของข้อมูล ลดภาระงานของทรัพยากรมนุษย์ในการดำเนินธุรกิจขององค์กร ช่วยขจัดกิจกรรมที่ไม่ก่อให้เกิดคุณค่า ช่วยลดระยะเวลาการดำเนินงาน ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการใช้

ประโยชน์พื้นที่การดำเนินธุรกิจขององค์กร สามารถลดจำนวนทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรได้ และในขณะเดียวกัน HRD มีส่วนช่วยสำคัญยิ่งในการกำหนดแนวทางเพิ่มศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์ ส่งผลให้องค์กรที่มีความคล่องตัว (Agile Organization) ดังที่การศึกษาของ (Greg et al. 2016) ที่กล่าวถึงการผลิตแบบดัดแปลงปรับปรุงประสิทธิภาพการจัดการทรัพยากรมนุษย์และลดภาระงาน ส่งผลต่อการไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานลดลงร้อยละ 15 สะท้อนถึงการลดต้นทุนด้านค่าแรง เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการใช้อุปทานได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ที่เหนือไปกว่านั้นคือการนำกลยุทธ์การพัฒนาศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์ด้วย HRM มาประยุกต์ใช้ด้วย ผ่านการฝึกอบรมการผลิต สร้างทักษะ การทำงานเป็นกลุ่มสร้างคุณค่ามากกว่าปริมาณ สามารถลดภาระงานของแรงงานลงร้อยละ 15 และ (Sherwood, 2001 : 238-240) กล่าวถึง องค์การนวัตกรรมที่มีคุณลักษณะสำคัญที่สามารถสังเกตได้ คือ มีลักษณะโครงสร้างองค์กรแบบเรียบ (Flat Organization) มีการบริหารและการทำงานที่มีความยืดหยุ่นให้กระบวนการทำงาน อีกทั้งยังเพิ่มระดับการใช้เทคโนโลยีในการดำเนินธุรกิจขององค์กรทดแทนทรัพยากรมนุษย์และสามารถลดต้นทุนด้านค่าแรงจากการลดจำนวนพนักงานเมื่อใช้เทคโนโลยีดิจิทัลสมัยใหม่เข้ามาทดแทนการทำงานที่มีมนุษย์เข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้อง

ดังนั้น องค์กรนำเทคโนโลยีมาใช้บริหารจัดการ สามารถลดภาระงาน ลดกิจกรรมที่ไม่ก่อให้เกิดคุณค่า ลดระยะเวลา ขณะเดียวกัน คือ ลดต้นทุนในการบริหารจัดการภายในการดำเนินธุรกิจขององค์กร ส่งผลให้เกิดความถูกต้อง (Accuracy) ในกระบวนการทำงานสอดคล้องกับสถานการณ์โลกที่เปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี (Digital Transformation) สามารถป้องกันการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นใหม่ (Digital Disruption) เกิดการปรับตัวพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Continues Improvement) ตลอดจนประสิทธิภาพโดยรวมที่เกิดจากการจัดการการดำเนินธุรกิจขององค์กรโดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาบริหารจัดการ การตัดสินใจเลือกโซลูชันที่เหมาะสมกับองค์กร สามารถนำไปสู่ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานทุก ๆ กิจกรรมทั้งในปัจจุบันและการเปลี่ยนแปลงที่จะนำไปสู่อนาคตได้อย่างยั่งยืนเสมือนเป็นบริบทใหม่ของ HRM ดังการศึกษาของ (Alexandra, 2019) มีมุมมองว่าการจัดการทรัพยากรมนุษย์ สร้างคุณค่าให้กับทั้งองค์กรในแง่ของความเป็นอยู่ที่ดีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ HRM จึงได้รับผลกระทบในแง่ของความเร็ว ความถูกต้อง คุณภาพ ความยืดหยุ่น เน้นย้ำบทบาทกำหนดแนวทางขององค์กร การปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ผลลัพธ์สรุปคำจำกัดความ HRM บทบาทใหม่ในยุคการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัลจึงเป็นบทบาทของการบริหารจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ และในท้ายที่สุดกระบวนการได้เกิดการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กรแบบ Flat Organization เพิ่มประสิทธิภาพห่วงโซ่คุณค่า (VLC: Value Chain) การพัฒนายังป้องกันไม่ให้เกิดการถูก Disruption จากการพัฒนาด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและนำกระบวนการอัตโนมัติมาใช้ในองค์กร และคุณค่าที่เกิดขึ้นจากต้นน้ำในห่วงโซ่คุณค่าสามารถนำไปสู่การดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืน

## เอกสารอ้างอิง

- Abdul Azeez Badir Alnidawi and Fatimah Musa Omran. (2016). *Human Resources Management Activities Adopted in the Value Chain Model and their Impact on the Organizational Sustainability-An Empirical Study in the Jordanian Pharmaceutical Companies*. Business Administration Department, Al-Zaytoonah University, Queen Alia. doi:10.5539/ibr.v9n8p106, Available at: <http://dx.doi.org/10.5539/ibr.v9n8p106>.
- Alexandra Paraskevi Chytiri. (2019). *Human Resource Managers' Role in the Digital Era*. SPOUDAI Journal of Economics and Business, Vol.69 (2019), Issue 1-2, pp. (62-72). [https://www.researchgate.net/publication/335911346\\_Human\\_Resource\\_Managers'\\_Role\\_in\\_the\\_Digital\\_Era](https://www.researchgate.net/publication/335911346_Human_Resource_Managers'_Role_in_the_Digital_Era).
- Anusha N D, Baishali Rawat, Renuka J, Sahana S and Vijayshree H P. (2019). *RPA for human resource operations*. International Journal of Engineering Research and Technology (IJERT), ISSN:2278-0181,8, pp: (182-183), Vol. 8 Issue 04 April 2019.
- Ayat Saleh and Richard Watson. (2022). *Business excellence in a volatile, uncertain, complex and ambiguous environment (BEVUCA)*, The TQM Journal, Vol. 29 No. 5, pp. 705-724. <https://doi.org/10.1108/TQM-12-2016-0109>.
- Barney, J., Wright, M., and Ketchen, D. J. (1995). *The resource-based view of the firm: Ten years after 1991*. Journal of Management, 27(6), 625-641. doi:10.1016/S0149-2063(01)00114-3.
- Bennett, N., and Lemoine, G. J. (2014). *What a difference a word makes: Understanding threats to performance in a VUCA world*. Business Horizons, 57(3), 311-317. doi:<https://doi.org/10.1016/j.bushor.2014.01.001>.
- Blome C, Paulraj A and Schuetz K. (2014). *Supply chain collaboration and sustainability: a profile deviation analysis*. International journal of operations and production management, 34(5), 639-663.
- Betchoo Nirmal Kumar. (2016). *Digital transformation and its impact on human resource management: A case analysis of two unrelated businesses in the Mauritian public service*. International Journal of Novel Research in Interdisciplinary Studies Vol. 3, Issue 5, pp: (1-10), Month: September – October 2016, Available at: [www.noveltyjournals.com](http://www.noveltyjournals.com).

- Cao M, Vonderembse M A, Zhang Q and Ragu Nathan T. (2010). *Supply chain collaboration: conceptualization and instrument development*. International Journal of Production Research, 48(22), 6613-6635.
- Casebolt, J.M., Jbara, A., Dori, D., (2020). *Business Process Improvement Using Object-Process Methodology*. Systems Engineering. <https://doi.org/10.1002/sys.21499>.
- Chams Eddoha Mokhlis, Asmaa Elmortada and Saadia Marwane. (2020). *Diagnosis of Organizational Change: A multi-level approach (Case study of a French SME certified ISO 9001)*.
- Ciro Troise, incenzo Corvello, Abby Ghobadian and Nicholas O'Regan. (2022). *How can SMEs successfully navigate VUCA environment: The role of agility in the digital transformation era*. Technological Forecasting and Social Change 174(1):121227.  
DOI:10.1016/j.techfore.2021.121227.
- David Levy. (1995). *Chaos theory and strategy: Theory, application and managerial implications. Long Range Planning*. Strategic Management Journal, Vol. 15, pp. (167-178).
- Deokgun Park, Mohamed Suhail, Minsheng Zheng, Cody Dunne, Eric Ragan, and Niklas Elmqvist. (2021). *Story Facets: A design study on storytelling with visualizations for collaborative data analysis*. Research article First published online August 15, 2021: Volume 21, Issue 1. <https://doi.org/10.1177/147387162110326>.
- Dorval, M., Jobin, M.-H., Benomar, N. 2019. *Lean Culture: A Comprehensive Systematic Literature Review*. International Journal of Productivity and Performance Management 68(5), 920–37. <https://doi.org/10.1108/IJPPM-03-2018-0087>.
- Dyer, J. H., and Singh, H. (1998). *The relational view: Cooperative strategy and sources of interorganizational competitive advantage*. Academy of management review, 23(4), 660-679.
- Edward Segel and Jeffrey Heer. (2010) .*Narrative Visualization: Telling Stories with Data*. IEEE Transactions on Visualization and Computer Graphics (Volume: 16, Issue: 6, Nov.-Dec. 2010), pp: (1139 - 1148) .
- Elmortada, A., Mokhlis, C.-E., Mokhlis, A. and Elfezazi, S. (2020). *Innovations in HR Management: A Content Analysis Approach*. Marketing and Management of Innovations, 1, 182-191. Available at: <https://doi.org/10.21272/mmi.2020.1-14>.

- Fred Luthansa and Julie Dyrdek Broad. (2022). *Positive psychological capital to help combat the mental health fallout from the pandemic and VUCA environment*. *Organ Dyn.* 2022 April-June; 51(2): 100817. doi: 10.1016/j.orgdyn.2020.100817.
- Greg Distelhorst, Jens Hainmueller and Richard M Locke. (2016). *Does Lean Improve Labor Standards? Management and Social Performance in the Nike Supply Chain*. *Management Science* Vol. 63, Published Online: 2016  
<https://doi.org/10.1287/mnsc.2015.2369>.
- Gleick, J. (1987). *Chaos Making a New Science*. Bibliography: p. Includes index. 1. Chaotic behavior in systems. I. Title. Q172.5.C45G54 1987. 87-40025.
- Grant R M. (1991). *The Resource-Based Theory of Competitive Advantage: Implications for Strategy Formulation*. *California Management Review*, 33(3), 114-135.
- Karen Rimita, Stephanie N Hoon and Robert Levasseur. (2020). *Leader Readiness in a Volatile Uncertain Complex and Ambiguous Business Environment*. *Journal of Social Change*, 12(1), pp. 10–18, doi: 10.5590/JOSC.2020.12.1.02.
- Kirk Lawrence. (2013). *Developing leaders in a VUCA environment*. UNC Executive. Development, 2013, pp. (1–15).
- Klumpp, M., Loske, D. (2021). *Order Picking and E-Commerce: Introducing Non-Parametric Efficiency Measurement for Sustainable Retail Logistics*. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research* 16(4), 846–58.  
<https://doi.org/10.3390/jtaer16040048>.
- Li, X.N., (2020). *Automatic Identification Management of Goods in Warehouse Logistics Based on RFID Technology*. *Telecommunications and Radio Engineering* 79(13), 1167–76.  
<https://doi.org/10.1615/TelecomRadEng.v79.i13.60>.
- Lorenz, E. N. (1963). *Deterministic Nonperiodic Flow*. *Journal of Atmospheric Sciences*, 20(2), 130-141. doi:10.1175/1520-0469(1963)020<0130:DNF>2.0.CO;2.
- Manish Dudharejia. (2018). *Flatarchie, Holacracy and Virtual: 3 Emerging Business Structures That Might Work for You*. Available at: <https://www.tlnt.com/flatarchie-holacracy-and-virtual-3-emerging-business-structures-that-might-work-for-you/>
- Millar, C. C. J. M., Groth, O., and Mahon, J. F. (2018). *Management Innovation in a VUCA World: Challenges and Recommendations*. *California Management Review*, 61(1), 5-14.  
doi:10.1177/0008125618805111.

- Nada Elgendy and Ahmed Elragal. (2014). *Big Data Analytics: A Literature Review Paper*. Conference paper in: Perner, P. (eds) Advances in Data Mining. Applications and Theoretical Aspects pp 214–227. Lecture Notes in Computer Science, vol 8557. Springer, Cham. [https://doi.org/10.1007/978-3-319-08976-8\\_16](https://doi.org/10.1007/978-3-319-08976-8_16).
- Porter, E. M. (1985). *Competitive strategy: Techniques for analyzing industries and competition*. New York: The Free Press.
- Queiroz, M. M., Ivanov, D., Dolgui, A., and Fosso Wamba, S. (2020). *Impacts of epidemic outbreaks on supply chains: mapping a research agenda amid the COVID-19 pandemic through a structured literature review*. Annals of Operations Research. doi:10.1007/s10479-020-03685-7.
- Richard D. Wilding. (1998). *Chaos Theory: Implications for Supply Chain Management*. The International Journal of Logistics Management, Vol. 9 No. 1, pp. 43-56. <https://doi.org/10.1108/09574099810805735>.
- Sherwood, D. (2001). *Smart Things to Know About Innovation and Creativity*. Oxford: Capstone Publishing Limited.
- Volkan, Y., Deniz Ozkan-Ozen, Y., 2020. *Logistics Centers in the New Industrial Era: A Proposed Framework for Logistics Center 4.0*. Transportation Research Part E: Logistics and Transportation Review 135, 101864. <https://doi.org/10.1016/j.tre.2020.101864>.
- Vern, P., Miftah, N., and Panghal, A. (2022). *Digital Technology: Implementation Challenges and Strategies in Agri-Food Supply Chain*. In R. S. Mor, D. Kumar, and A. Singh (Eds.), Agri-Food 4.0 (Vol. 27, pp. 17-30): Emerald Publishing Limited.
- Wernerfelt, B. (1984). *A resource-based view of the firm*. Strategic Management Journal, 5, pp. 171-180.
- Whiteman, W.E. (1998). *Training and Educating Army Officers for the 21st Century: Implications for the United States Military Academy VUCA World*. Fort Belvoir, VA: Defense Technical Information Center.
- Zacharia, Z. G., Nix, N. W., and Lusch, R. F. (2011). *Capabilities that enhance outcomes of an episodic supply chain collaboration*. Journal of operations management, 29(6), 591-603.
- Zijm, W. H. M., Klumpp, M., Heragu, S., and Regattieri, A. (2019). *Operations, Logistics and Supply Chain Management: Definitions and Objectives*. Logistics and Supply Chain Management (pp. 27-42). [https://doi.org/10.1007/978-3-319-92447-2\\_3](https://doi.org/10.1007/978-3-319-92447-2_3).



## แนวทางการดำเนินงานป้องกันยาเสพติดของโรงเรียนสายธรรมจันทร์

### อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี<sup>1</sup>

#### The Guideline of Drug Prevention Operations of Saithammachan School Damnoen

#### Saduak District Ratchaburi Province

พรพัชรนันท์ สมัครเขตรการ<sup>2</sup>

Ponpatcharanan Samakkhetkan

เสาวภาคย์ แผลมเพ็ชร<sup>3</sup>

Saowaphark Lampetch

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับการดำเนินงานป้องกันยาเสพติดของโรงเรียนสายธรรมจันทร์ อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี และ 2) เพื่อหาแนวทางการดำเนินงานป้องกันยาเสพติดของโรงเรียนสายธรรมจันทร์ อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี ประชากรในการศึกษาค้นคว้า ได้แก่ ครู และบุคลากรของโรงเรียนสายธรรมจันทร์ อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี จำนวน 87 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า

1) ระดับการดำเนินงานป้องกันยาเสพติดของโรงเรียนสายธรรมจันทร์ อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อันดับแรก คือ มาตรการสร้างการรับรู้ รองลงมาคือมาตรการสร้างภูมิคุ้มกัน ส่วนด้านที่ต่ำกว่าด้านอื่นได้แก่มาตรการอำนวยความสะดวก

2) แนวทางการดำเนินงานป้องกันยาเสพติดของโรงเรียนสายธรรมจันทร์ อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี คือ การสร้างการรับรู้ในสถานศึกษา การใช้สื่อสารและเทคโนโลยีที่ทันสมัย การสร้างภูมิคุ้มกันในสถานศึกษา การบูรณาการรวมกลุ่มของเยาวชนในกลุ่มต่างๆ โดยส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการป้องกันการใช้ยาเสพติด รวมทั้งพฤติกรรมเสี่ยงอื่น ๆ ในกลุ่มเด็ก การสร้างพื้นที่ปลอดภัยในสถานศึกษา จัดพื้นที่การเรียนการสอน ของโรงเรียนต้องมีการปรับใช้พื้นที่ อาคารเรียน ลานกีฬาเอนกประสงค์ ให้เป็นไปตามแนวทางตามมาตรฐานและนโยบายของกระทรวงศึกษาธิการ การเสริมสร้างความเข้มแข็งในสถานศึกษา การประชุมชี้แจงในการจัดทำแผนการปฏิบัติงานระหว่างโรงเรียนในพื้นที่เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน และการอำนวยความสะดวก

<sup>1</sup> บทความนี้สรุปจากการค้นคว้าอิสระเรื่อง แนวทางการดำเนินงานป้องกันยาเสพติดของโรงเรียนสายธรรมจันทร์ อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี

<sup>2</sup> นักศึกษาหลักสูตรสาขาบริหารการศึกษา คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

<sup>3</sup> อาจารย์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

ให้โรงเรียนต้องบูรณาการอย่างยั่งยืนในการปรับเปลี่ยนทัศนคติ ค่านิยม และพฤติกรรม เพื่อสร้างให้นักเรียน เห็นคุณค่าในตนเอง

**คำสำคัญ :** แนวทาง ,ป้องกันยาเสพติด,โรงเรียนสายธรรมจันทร์

### Abstract

The objectives of this research were to : 1) Study the drug prevention operation Level, and 2) Find the guidelines for drug prevention operations of Saithammachan School Damnoen Saduak District Ratchaburi. The population were 87 teachers in the schools. The data collection tool were questionnaire and semi-structured interviewing. The statistics used for data analysis were percentage, mean, standard deviation, and content analysis.

The results of the study were as follows.

1) Level of drug prevention operation of Saithammachan School Damnoen Saduak District Ratchaburi Province has a total of 5 dimensions in overall as high level. When considered each aspect found that, the firstly was awareness-raising measures, secondly was immunization, the last one was administrative requirements.

2) The drug prevention guidelines consisted of creating awareness in educational institutions, the modern communication and technology using, immunity in school, youth cluster integration, creating the safe space in school, strengthening in school, and integrated administrative school in changing sustainably attitudes, values and behaviors of students along with self-worth.

**Keywords :** The Guideline , Drug Prevention Operations ,Saithammachan School

### บทนำ

ด้วยปัจจุบันสถานการณ์การแพร่ระบาดของยาเสพติด ยังคงระดับความรุนแรงอย่างต่อเนื่อง รัฐบาลจึงกำหนดให้การป้องกันและแก้ไขยาเสพติด เป็นแนวนโยบายที่สำคัญและเร่งด่วนในการบริหารราชการแผ่นดิน จากแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ.2561-2580) คณะรัฐบาลโดย พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรีได้กำหนดให้ปัญหาเสพติดเป็นนโยบายเร่งด่วนที่รัฐบาลต้องดำเนินการแก้ไข ซึ่งสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 ยุทธศาสตร์การเสริมสร้างความมั่นคงแห่งชาติ เพื่อการพัฒนาประเทศสู่ความมั่นคงและยั่งยืน รัฐบาลจึงได้กำหนดแผนยุทธศาสตร์การป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด เพื่อกำหนดทิศทางการดำเนินงานโดยให้สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด ร่วมกับหน่วยงานหลักที่เกี่ยวข้องจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดประจำปีให้สอดคล้องกับแผน

ยุทธศาสตร์การป้องกันและการแก้ไขปัญหายาเสพติด โดยยึดหลัก "ผู้เสพ คือ ผู้ป่วยที่ต้องได้รับการบำบัดรักษา ผู้ค้า คือ ผู้ที่ต้องได้รับโทษตามกระบวนการยุติธรรม" ซึ่งกำหนดให้เร่งรัดปราบปรามการค้ายาเสพติด และป้องกันไม่ให้เกิดกลุ่มเสี่ยงเข้าไปเป็นเหยื่อของยาเสพติด โดยใช้กระบวนการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในสังคม ให้ร่วมดำเนินการในลักษณะบูรณาการ ควบคู่กับมาตรการทางกฎหมาย ซึ่งจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของยาเสพติดในประเทศไทย พบว่ามีเด็กและเยาวชน จำนวนไม่น้อยที่เข้าไปยุ่งเกี่ยวกับยาเสพติด ทั้งเกิดจากความตั้งใจ และเกิดจากการหลงผิดโดยรู้เท่าไม่ถึงการณ์ ( คณะกรรมการความมั่นคงแห่งรัฐ, 2563 : 4) เนื่องจากเด็กและเยาวชนเป็นทุนมนุษย์ที่มีความสำคัญและเป็นอนาคตของชาติ หากเด็กและเยาวชนไทยขาดภูมิคุ้มกันและมีสภาพอ่อนแอทั้งร่างกายและจิตใจ หรือถูกบ่อนทำลายในลักษณะต่างๆ อีกทั้งยังมีปัจจัยเสี่ยงต่างๆที่จะทำให้เด็กและเยาวชน มีโอกาสเข้าไปติดยาเสพติดเพิ่มมากขึ้นอีก เช่น เด็กและเยาวชน เป็นวัยที่ต้องการเรียนรู้ อยากลอง ต้องการเรียกร้องความสนใจ การสร้างการยอมรับ กล้าทำในสิ่งที่ทำหาย การชักจูง และการหลอกลวง เป็นต้น ดังนั้น เด็กและเยาวชนจำเป็นต้องได้รับการดูแลเอาใจใส่อย่างเพียงพอ ต้องได้รับการถ่ายทอดความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องและการรู้โทษที่ร้ายแรงของสิ่งเสพติดอย่างเหมาะสม การรู้จักการหลีกเลี่ยงสิ่งเสพติด และสิ่งสำคัญคือการสร้างภูมิคุ้มกันให้กับเด็กและเยาวชน โดยผนึกกำลังทุกภาคส่วนให้ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมรับผิดชอบ และร่วมแรงร่วมใจเป็นพลังของแผ่นดิน ที่จะต่อสู้เพื่อเอาชนะปัญหาเสพติด มัสยิดเป็นส่วนหนึ่งของชุมชนและสังคม นอกจากเป็นสถานที่ในการปฏิบัติศาสนกิจ และปลูกฝังคุณธรรมให้แก่เด็ก เยาวชนและประชาชนในพื้นที่แล้ว ยังมีบทบาทหน้าที่และภารกิจอีกหลายด้าน รวมทั้งการป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติด ซึ่งเป็นภารกิจที่ทุกภาคส่วนต้องดำเนินการร่วมกัน และในสภาพปัจจุบัน สถานการณ์การแพร่ระบาดของยาเสพติด มาในรูปแบบและวิธีต่างๆ มากมาย เข้าไปสู่เด็กและเยาวชนในสถานศึกษาต่างๆ มากยิ่งขึ้น ทางโรงเรียนจึงมีความจำเป็นที่จะหาแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติดไม่ให้เกิดขึ้นในหมู่บ้าน เพื่อเป็นการสร้างภูมิคุ้มกันให้กับเยาวชนไทย ส่งเสริมกิจกรรมการป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติดให้เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม จึงได้จัดทำโครงการป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติดในชุมชนขึ้น ( ยี่ะ แซะอาหล่า, 2564 : 2)

ดังนั้น การดำเนินงานป้องกันยาเสพติดเป็นหนึ่งในแผนปฏิบัติการด้านการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด พ.ศ.2563-2564 ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด ( สำนักงาน ป.ป.ส.) จัดทำเป็นยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ( พ.ศ.2561-2580) ได้กำหนดให้ปัญหาเสพติดเป็นนโยบายเร่งด่วนที่รัฐบาลต้องเร่งดำเนินการแก้ไข และสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 ( พ.ศ. 2560-2564) และได้ร่วมมือบูรณาการกับกระทรวงศึกษาธิการ โดยสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ( สพฐ.) ในฐานะหน่วยงานหลักและหน่วยงานรวมในการดำเนินการป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติดที่เกิดจากภัยและการใช้ยาเสพติดของนักเรียนในสถานศึกษา ตั้งแต่ระดับประถมวัยจนถึงระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โดยสร้างภูมิคุ้มกันตามบริบทให้กับนักเรียนในแต่ละระดับชั้น ให้เกิดความรู้ เกิดความเข้าใจ และเกิดทักษะเพื่อสามารถจำแนกวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับโทษ โดยให้นักเรียนเข้าร่วมผ่านโครงการกิจกรรมต่าง ๆ

อย่างสร้างสรรค์และต่อเนื่อง เพื่อให้สำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษาดำเนินการตามนโยบาย มาตรการและแนวทางของ สพฐ. ที่กำหนดปัจจุบัน (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2564)

โรงเรียนสายธรรมจันทร์ อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี เป็นโรงเรียนภายใต้สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาราชบุรี เปิดสอนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ถึงมัธยมศึกษาตอนปลาย โดยโรงเรียนยึดหลัก “สามัคคี มีวินัย ใฝ่วิชา จรจรยาม” เป็นแนวทางในการจัดการศึกษาที่ตั้งสถานศึกษาตั้งอยู่ เลขที่ 79 หมู่ 5 ตำบลท่าหนด อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี เนื้อที่ 24 ไร่ ซึ่งเป็นโรงเรียนขนาดใหญ่ บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน มีการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ ผู้บริหารให้ความสำคัญ สนับสนุนในการปฏิบัติงานแต่โรงเรียนยังมีประเภทต่างๆทั้งประเภทลู่วิ่งและสนามฟุตบอลเป็นองค์กรแห่ง การเรียนรู้ มีคุณภาพสู่มาตรฐานสากล บนพื้นฐานความเป็นไทย ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ซึ่งมี เป้าประสงค์ให้นักเรียนเป็นผู้มีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษา เป็นคนเก่ง คนดี มีความสุข สามารถคิด อย่างเป็นระบบ ความสามารถตามมาตรฐานสากล รวมถึงชุมชน ผู้ปกครอง และภาคีเครือข่ายมีส่วนร่วมใน การส่งเสริม สนับสนุนการจัดการศึกษาอย่างมีคุณภาพ ด้วยนโยบายการป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติดให้ ความสำคัญในกลุ่มเป้าหมายเด็กและเยาวชน เพราะเป็นกลุ่มเป้าหมายวัยเสี่ยงสูง และเป็นกำลังสำคัญของ ประเทศ การดำเนินการป้องกันไม่ให้เข้าไปยุ่งเกี่ยวกับยาเสพติด ซึ่งมาตรการป้องกันยาเสพติดมุ่งเน้นให้ ความสำคัญในกลุ่มเป้าหมายดังกล่าวมาอย่างต่อเนื่อง โดยดำเนินการให้ความรู้เกี่ยวกับยาเสพติดที่ถูกต้อง ควบคู่กับการพัฒนาทักษะชีวิตที่สอดคล้องเหมาะสมกับช่วงวัย เช่น การคิดวิเคราะห์ การยับยั้งชั่งใจ การรู้จัก ปฏิเสธ การแก้ไขปัญหาเป็น การรู้ทันข้อมูลข่าวสาร ฯลฯ เพื่อลดโอกาสการเข้าไปเกี่ยวข้องกับยาเสพติดใน อนาคต ผ่านกระบวนการนำความรู้ ยาเสพติดเข้าสู่หลักสูตรการเรียนการสอนในสถานศึกษาอย่างเป็นระบบ ต่อเนื่อง และยั่งยืน และในปีงบประมาณ พ.ศ.2564 สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด (สำนักงาน ป.ป.ส.) ในฐานะหน่วยงานกลาง ด้านยาเสพติดของประเทศได้ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (สำนัก พัฒนาการป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติด,2564)

ปัจจุบันโรงเรียนสายธรรมจันทร์ มีจำนวนนักเรียนตั้งแต่ มัธยมศึกษาตอนต้น และมัธยมศึกษาตอน ปลาย ซึ่งมีจำนวนนักเรียนมากกว่า 1,500 คน การเตรียมความพร้อมการป้องกันยาเสพติดภายในโรงเรียนจึงมี ความยุ่งยากซับซ้อน เนื่องจากความหลากหลายในช่วงวัย และนโยบายของกระทรวงที่ต้องสอดคล้องกับการเรียน การสอน ประกอบกับยาเสพติดเป็นภัยคุกคามต่อเด็กและเยาวชนอย่างมาก(สัมภาษณ์ผู้บริหารโรงเรียน,2565) การที่โรงเรียนมีช่วงวัยของนักเรียนที่แตกต่างจึงต้องวางแผนการรองรับอย่างเหมาะสมต่อช่วงวัยของเด็กเพื่อ การรับรู้ แนวทางและมาตรการต้องมีความเหมาะสม สอดคล้องแต่ละช่วงวัยของนักเรียน ข้อจำกัดด้าน งบประมาณ บุคลากร และระยะที่ต้องไม่ขัดแย้งกับการเรียน การสอนจึงต้องมีความหลากหลายเพื่อการ ป้องกันอย่างมีประสิทธิภาพและมีประโยชน์สูงสุด

ดังนั้น ผู้วิจัยเล็งเห็นความสำคัญของศึกษา การดำเนินงานป้องกันยาเสพติดของโรงเรียน สายธรรมจันทร์ อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี ภายใต้มาตรการของกระทรวงศึกษาธิการที่กำหนด แนวนโยบายในการป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติดในสถานศึกษา เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษา

ไปเป็นแนวทางในการนำเสนอหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติด  
ในสถานศึกษาต่อไป

### วัตถุประสงค์

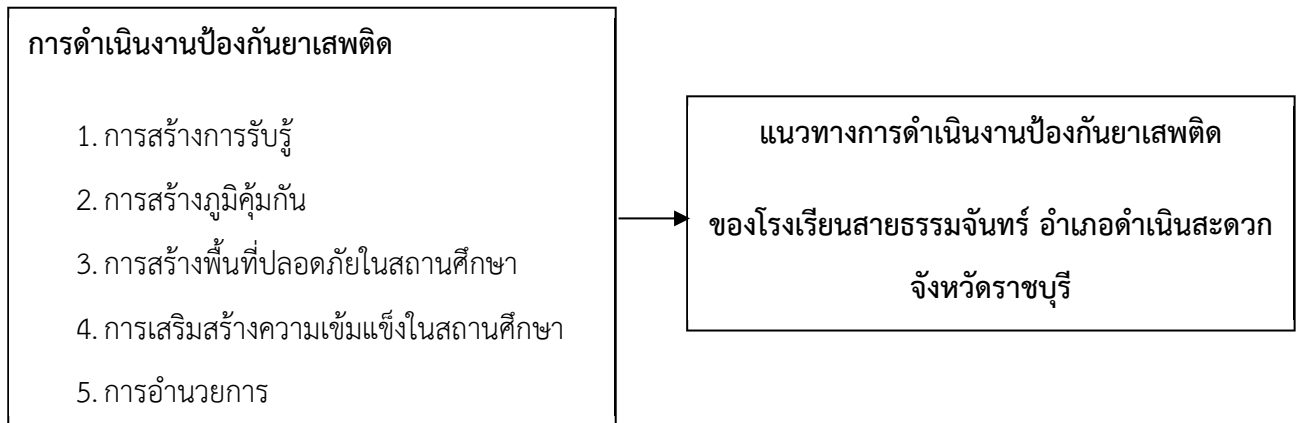
1. เพื่อศึกษาระดับการดำเนินงานป้องกันยาเสพติดของโรงเรียนสายธรรมจันทร์ อำเภอดำเนินสะดวก  
จังหวัดราชบุรี
2. เพื่อหาแนวทางการดำเนินงานป้องกันยาเสพติดของโรงเรียนสายธรรมจันทร์ อำเภอดำเนินสะดวก  
จังหวัดราชบุรี

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเรื่อง “แนวทางการดำเนินงานป้องกันยาเสพติดของโรงเรียนสายธรรมจันทร์ อำเภอ  
ดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี” “การดำเนินงานป้องกันยาเสพติดของโรงเรียนสายธรรมจันทร์ อำเภอดำเนิน  
สะดวก จังหวัดราชบุรี” เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Methods Research) ระหว่างการวิจัยเชิง  
ปริมาณ (Quantitative Research) ใช้การศึกษาวินิจฉัยเชิงสำรวจ (Survey Research) จากแบบสอบถาม  
(Questionnaire) จากครู และบุคลากรของโรงเรียนสายธรรมจันทร์ อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี  
จำนวน 87 คน และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ประกอบการสัมภาษณ์เชิงลึก  
(In-Depth Interview) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องกับโรงเรียนสาย  
ธรรมจันทร์ อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี จำนวน 5 คน

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาวินิจฉัยเรื่อง แนวทางการดำเนินงานป้องกันยาเสพติดของโรงเรียนสายธรรมจันทร์ อำเภอดำเนิน  
สะดวก จังหวัดราชบุรี ผู้ศึกษาได้กำหนดตัวแปรต้น จากหลักการดำเนินนโยบายการป้องกันและแก้ไขปัญห  
ยาเสพติดในสถานศึกษาประจำปี พ.ศ.2564 ของกระทรวงศึกษาธิการตามมาตรการ 5 ด้าน ได้แก่ มาตรการ  
สร้างการรับรู้ มาตรการสร้างภูมิคุ้มกัน มาตรการสร้างพื้นที่ปลอดภัยในสถานศึกษา มาตรการเสริมสร้าง  
ความเข้มแข็งในสถานศึกษา และมาตรการอำนวยการ (กระทรวงศึกษาธิการ, 2564 : 4-6) มาประยุกต์เป็น  
กรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิด

### ผลการวิจัย

#### ผลการวิเคราะห์การดำเนินการป้องกันยาเสพติดของโรงเรียนสายธรรมจันทร์ อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี

จากการศึกษาการดำเนินงานป้องกันยาเสพติดของโรงเรียนสายธรรมจันทร์ อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี ผู้วิจัยวิเคราะห์การดำเนินการป้องกันยาเสพติดของโรงเรียนสายธรรมจันทร์ อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรีมีทั้งหมด 5มาตรการ ประกอบด้วย มาตรการสร้างการรับรู้ มาตรการสร้างภูมิคุ้มกัน มาตรการสร้างพื้นที่ปลอดภัยในสถานศึกษา มาตรการเสริมสร้างความเข้มแข็งในสถานศึกษาและมาตรการอำนวยความสะดวก แล้วนำวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏในตาราง ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ผลวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $\sigma$ ) ระดับการดำเนินงานป้องกันยาเสพติดของโรงเรียนสายธรรมจันทร์ อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรีในภาพรวม

(N = 87)

การดำเนินงานป้องกันยาเสพติดของโรงเรียนสายธรรมจันทร์ อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี	ระดับการปฏิบัติ			อันดับ
	$\mu$	$\sigma$	แปลผล	
1. มาตรการสร้างการรับรู้	3.67	0.49	มาก	1
2. มาตรการสร้างภูมิคุ้มกัน	3.65	0.49	มาก	2
3. มาตรการสร้างพื้นที่ปลอดภัยในสถานศึกษา	3.60	0.51	มาก	4
4. มาตรการเสริมสร้างความเข้มแข็งในสถานศึกษา	3.64	0.49	มาก	3
5. มาตรการอำนวยความสะดวก	3.59	0.49	มาก	5
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.63</b>	<b>0.45</b>	<b>มาก</b>	



จากตารางที่ 1 ระดับการดำเนินการป้องกันยาเสพติดของโรงเรียนสายธรรมจันทร์ อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน ( $\mu = 3.63, \sigma=0.45$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้แก่ มาตรการสร้างการรับรู้ ( $\mu = 3.67, \sigma=0.49$ ) รองลงมาคือ มาตรการสร้างภูมิคุ้มกัน ( $\mu = 3.65, \sigma=0.49$ ) และมาตรการเสริมสร้างความเข้มแข็งในสถานศึกษา ( $\mu = 3.64, \sigma=0.49$ ) มาตรการสร้างพื้นที่ปลอดภัยในสถานศึกษา ( $\mu = 3.60, \sigma=0.51$ ) และมาตรการอำนวยการ ( $\mu = 3.59, \sigma=0.49$ )

### ผลการวิเคราะห์แนวทางการดำเนินงานป้องกันยาเสพติดของโรงเรียนสายธรรมจันทร์ อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี ทั้ง 5 ด้าน ดังนี้

**แนวทางการสร้างภูมิคุ้มกันในสถานศึกษา** กลุ่มผู้ให้ข้อมูลเสนอแนวทางการเพิ่มพื้นที่เชิงบวกและเสริมสร้างกิจกรรมสร้างสรรค์ โดยบูรณาการ รวมกลุ่มของเยาวชนในกลุ่มต่าง ๆ ได้แก่ กิจกรรมสร้างสรรค์เยาวชน กิจกรรมทางเลือกของเยาวชน อบรมนักเรียนแกนนำ กิจกรรมอบรมพัฒนาคุณธรรม กิจกรรมเสริมสร้างทักษะการป้องกันยาเสพติด และการสนับสนุน เสริมสร้างเครือข่ายเยาวชน และพัฒนากลุ่มเยาวชนให้เข้มแข็ง โดยส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการป้องกันการใช้จ่ายเสพติด รวมทั้งพฤติกรรมเสี่ยงอื่น ๆ ในกลุ่มเด็กและเยาวชน

**การสร้างพื้นที่ปลอดภัยในสถานศึกษา** กลุ่มผู้ให้ข้อมูลเสนอแนวทางการจัดพื้นที่การเรียนการสอน ของโรงเรียนต้องมีปรับใช้พื้นที่ อาคารเรียน ลานกีฬาเอนกประสงค์ ให้เป็นไปตามแนวทางตามมาตรฐานและนโยบายของกระทรวงศึกษาธิการ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการป้องกันเด็ก ไม่ให้เข้าไปมั่วสุม หรือสู่มเสี่ยงต่อการติดยาเสพติด ความสำคัญในการสร้างพื้นที่ ที่ปลอดภัยต่อเยาวชน

**การเสริมสร้างความเข้มแข็งในสถานศึกษา** กลุ่มผู้ให้ข้อมูลเสนอแนวทางการสร้างความเข้มแข็งของโรงเรียน หน่วยงานราชการควรมีการประชุมชี้แจง ในการจัดทำแผนการปฏิบัติงานระหว่างโรงเรียนในพื้นที่เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ผู้บริหารและครู ควรเปิดโอกาสให้นักเรียนมีส่วนร่วมกำหนดมาตรการป้องกันปัญหาเสพติดในโรงเรียน ให้ความรู้ด้านโทษพิษภัยและการป้องกันปัญหาเสพติดในโรงเรียนและการเชิญผู้ปกครอง บิดา มารดาเข้าร่วมกิจกรรมด้านการป้องกันปัญหาเสพติดที่โรงเรียนจัดขึ้น

**การอำนวยการ** กลุ่มผู้ให้ข้อมูลเสนอแนวทางให้โรงเรียนต้องบูรณาการอย่างยั่งยืนในการปรับเปลี่ยนทัศนคติ ค่านิยม และพฤติกรรม เพื่อสร้างให้นักเรียนเห็นคุณค่าในตนเอง ในการสร้างแรงจูงใจเพื่อการปรับเปลี่ยนตนเอง และเยาวชนกลุ่มเสี่ยงต่อการติดยาเสพติด และรายงานผลการดำเนินการ เพื่อปรับปรุงการดำเนินงาน ให้สนับสนุนและขับเคลื่อนงานได้อย่างมีเอกภาพ ประสิทธิภาพ และมีความเชื่อมโยงกัน

แนวทางการดำเนินงานป้องกันยาเสพติดของโรงเรียนสายธรรมจันทร์ อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี พบว่า การสร้างการรับรู้ในสถานศึกษาเกี่ยวกับการป้องกันยาเสพติด โรงเรียนต้องให้การสื่อสารและเทคโนโลยีที่ทันสมัย โดยส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการป้องกันการใช้จ่ายเสพติด รวมทั้งพฤติกรรมเสี่ยงอื่น ๆ ใน

กลุ่มเด็กและเยาวชนรูปแบบการจัดพื้นที่การเรียนรู้ การสอน ของโรงเรียนต้องมีการปรับใช้พื้นที่ อาคารเรียน ลานกีฬาเอนกประสงค์ ให้เป็นไปตามแนวทางตามมาตรฐานและนโยบายของกระทรวงศึกษาธิการ และ รายงานผลการดำเนินการ เพื่อปรับปรุงการดำเนินงาน ให้การสนับสนุนและขับเคลื่อนงานได้อย่างมีเอกภาพ ประสิทธิภาพและมีความเชื่อมโยงกัน

## อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่อง แนวทางการดำเนินงานป้องกันยาเสพติดของโรงเรียนสายธรรมจันทร์ อำเภอ ดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี พบว่าระดับการดำเนินการป้องกันยาเสพติดของโรงเรียนสายธรรมจันทร์ อำเภอ ดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับ ตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้แก่ มาตรการสร้างการรับรู้) รองลงมาคือ มาตรการสร้างภูมิคุ้มกันและ มาตรการเสริมสร้างความเข้มแข็งในสถานศึกษา มาตรการสร้างพื้นที่ปลอดภัยในสถานศึกษา และมาตรการ อำนวยความสะดวก ทั้งนี้เป็นเพราะว่าโรงเรียนได้มีการดำเนินการสร้างการรับรู้โดยการเสริมทักษะตามความสามารถ ของนักเรียนที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย เพื่อห่างไกลยาเสพติดและมีการประกาศเสียงตามสายสอดแทรกความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับโทษและพิษภัยของยาเสพติด มีการสร้างมาตรการสร้างภูมิคุ้มกันโดยโรงเรียนมีการ เสริมสร้างให้ผู้เรียนรู้จักคุณค่าในตนเองมีเป้าหมายในการดำเนินชีวิต มีมาตรการสร้างเสริมความเข้มแข็งใน สถานศึกษา โดยมีการวางแผนระยะสั้น ระยะยาว เพื่อให้ให้นักเรียน ผู้ปกครองและครูทราบแนวทางการ ปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามยาเสพติดภายในโรงเรียน อีกทั้งยังมีมาตรการสร้างพื้นที่ปลอดภัยใน สถานศึกษาโดยโรงเรียนมีการรายงานการสำรวจสภาพการใช้ยาเสพติดและมีมาตรการอำนวยความสะดวก โดย โรงเรียนมีการกำกับติดตามประเมินผลและรายงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีงบประมาณในการดำเนินกิจกรรมใน โรงเรียนและทัศนศึกษาเพื่อใช้สร้างสันติภาพการให้นักเรียนซึ่งเป็นไปตามที่กระทรวงศึกษาธิการได้ออก มาตรการสร้างการรับรู้และสร้างภูมิคุ้มกันได้แก่ (1)สถานศึกษาสร้างการรับรู้ วัฒนธรรม ประชาสัมพันธ์ ในการ ป้องกันและเฝ้าระวังปัญหาเสพติดที่หลากหลายช่องทางในสถานศึกษา เช่น เสียงตามสายในสถานศึกษา ช่องทางการสื่อสารในโซเชียลมีเดีย รวมถึงการสอดแทรกความรู้ โทษ พิษภัยยาเสพติด ในกิจกรรมการเรียน การสอนปกติ กิจกรรมพัฒนาผู้เรียน และการเสริมทักษะสำคัญต่างๆ ที่เหมาะสมกับช่วงวัย(2) ขยายช่อง ทางการสื่อสารเพื่อสร้างการรับรู้ วัฒนธรรม ประชาสัมพันธ์ ในการป้องกัน และเฝ้าระวังปัญหาเสพติดใน สถานศึกษาไปยังเครือข่ายบุคคล ทั่วโลกที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ เช่น เครือข่ายนักเรียน เครือข่ายครู เครือข่าย ผู้ปกครอง คณะกรรมการสถานศึกษา และเครือข่ายคนในชุมชน เป็นต้น(3)ส่งเสริมกิจกรรมการป้องกันและ แก้ไขปัญหาเสพติดในสถานศึกษา ภายใต้กรอบ 5 ด้าน คือ การสร้างภูมิคุ้มกัน การค้นหา การบำบัดรักษา

การเฝ้าระวัง และการบริหารจัดการ เพื่อให้เกิดการป้องกัน และแก้ไขปัญหายาเสพติดที่มีความเข้มข้น เป็นระบบต่อเนื่อง และยั่งยืน 4. ส่งเสริม พัฒนา และยกระดับดูแล ช่วยเหลือ ให้คำปรึกษาในสถานศึกษาให้มีความเข้มข้น โดยเน้นส่งเสริมให้มีบุคลากรที่มีความรู้เชิงจิตวิทยา เป็นผู้ให้คำปรึกษาแก่นักเรียน นักศึกษาในสถานศึกษา (5) สถานศึกษาส่งเสริม สนับสนุนกิจกรรมการสร้างภูมิคุ้มกันยาเสพติดในสถานศึกษาอย่างต่อเนื่อง ให้เสริมสร้างทักษะชีวิต เพื่อการป้องกันยาเสพติด โดยบูรณาการทุกกลุ่มสาระการเรียนรู้ ควบคู่การสอดแทรก ในกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน กิจกรรมส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรม กิจกรรมสร้างสรรค์ เป็นต้น รวมถึงการส่งเสริม สนับสนุน การให้ความรู้เพื่อการป้องกันยาเสพติดผ่านวิทยากรป้องกันหลากหลาย ตามบริบทและตามความเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรชัย วิริยะกิจสุนทร (2560) ได้ศึกษาเรื่อง การป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดในสถานศึกษาพื้นที่รับผิดชอบกองบังคับการตำรวจนครบาล 6 ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบของการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดในสถานศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากแต่เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าไม่สอดคล้องกับผลวิจัยของผู้วิจัยซึ่งได้แก่การมีส่วนร่วมกับภาคีเครือข่ายอยู่ในระดับมากที่สุด และงานวิจัยของวิชา สมิงไพร (2558) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาการดำเนินงานป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 9 จังหวัดสุพรรณบุรี ผลการวิจัยพบว่า สภาพการดำเนินงานป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดในสถานศึกษา ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่ง**มาตรการสร้างการรับรู้** ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ เสริมสร้างทักษะตามความสามารถของนักเรียนที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย เพื่อห่างไกลยาเสพติด สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัลลอท และลีโอนาร์ด (Allot & Leonard, 1991, pp. 491-505) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการศึกษาเกี่ยวกับการใช้ยาของเด็กนักเรียน ผลการศึกษาพบว่า ความร่วมมือของกลุ่มผู้ปกครองจะช่วยเป็นบรรทัดฐานเกี่ยวกับความรู้เรื่องการใช้ยาและสารเสพติดแก่นักเรียน ซึ่งมีผลทำให้การจัดการศึกษาเพื่อป้องกันการใช้ยาเสพติดมีประสิทธิภาพสูง **มาตรการสร้างภูมิคุ้มกัน** ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ โรงเรียนมีการเสริมสร้างให้ผู้เรียนรู้จักคุณค่าในตนเองมีเป้าหมายในการดำเนินชีวิต สอดคล้องกับงานวิจัยของพรชัย วิริยะกิจสุนทร (2560) ได้ศึกษาเรื่อง การป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดในสถานศึกษาพื้นที่รับผิดชอบกองบังคับการตำรวจนครบาล 6 ผลการวิจัยพบว่า ด้านการศึกษาเพื่อพัฒนาทักษะชีวิตที่อยู่ในระดับมาก จะทำให้การป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดประสบความสำเร็จเพิ่มสูงขึ้นตามไปด้วย **มาตรการสร้างพื้นที่ปลอดภัยในสถานศึกษา** ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ โรงเรียนมีการรายงานการสำรวจสภาพการใช้สารเสพติด/ยาเสพติด สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาดา ทาสีเงิน (2558) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการสร้างความร่วมมือป้องกัน และแก้ไขปัญหายาเสพติดของผู้นำชุมชนในจังหวัดอุดรดิตถ์ ผลการศึกษาพบว่า แนวทางการสร้างความร่วมมือป้องกัน และแก้ไขปัญหายาเสพติดของผู้นำชุมชนในจังหวัดอุดรดิตถ์ คือ หน่วยงานราชการควรมีการประชุมชี้แจงในการจัดทำแผนการปฏิบัติงานระหว่างผู้นำชุมชนกับประชาชนในชุมชน เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน อีกทั้งผู้นำชุมชนควรเข้ามา

ควบคุมดูแลและสอดส่องผู้เสพ ผู้ติดยาเสพติด และผู้กระทำผิดเกี่ยวกับยาเสพติดอย่างต่อเนื่องจริงจัง **มาตรการเสริมสร้างความเข้มแข็งในสถานศึกษา** ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ มีการวางแผนระยะสั้น ระยะยาว เพื่อให้นักเรียน ผู้ปกครองและครูทราบแนวทางการปฏิบัติการป้องกัน และปราบปรามยาเสพติดภายในโรงเรียน สอดคล้องกับงานวิจัยของสมจิต ยาใจ และคณะ (2564) ได้ศึกษาเรื่อง รูปแบบการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด โดยการมีส่วนร่วมของชุมชน จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า รูปแบบการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน ประกอบด้วย 1) การจัดทำและปฏิบัติตามแผนการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน 2) การสร้างและใช้มาตรการทางสังคมเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด 3) การจัดกิจกรรมในชุมชนเพื่อสนองตอบโครงการเสริมพลัง สร้างความเข้มแข็งต่อต้านยาเสพติด และ 4) การจัดตั้งศูนย์การเรียนรู้เพื่อต่อต้านยาเสพติดในชุมชน เพื่อให้สมาชิกในชุมชนใช้เรียนรู้ร่วมกัน และ**มาตรการอำนวยการ** ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า อันดับแรก คือโรงเรียนมีการกำกับ ติดตามประเมินผลและรายงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับงานวิจัยของ พระครูกิตติวราทร (ทองปิ่น) (2562) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนารูปแบบวิธีการป้องกัน แก้ไขปัญหายาเสพติดในกลุ่มเด็กและเยาวชน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลาง ผลการวิจัยพบว่า การติดตามประเมินผลเป็นองค์ประกอบของการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดในสถานศึกษาอยู่ในระดับมาก

### **แนวทางการดำเนินงานป้องกันยาเสพติดของโรงเรียนสายธรรมจันทร์ อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี**

**แนวทางการสร้างการรับรู้**ในสถานศึกษาการใช้การสื่อสารและเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น การสร้างเครือข่ายการป้องกันยาเสพติด โดยใช้สื่อสังคมออนไลน์ โดยการจัดการออกแบบระบบสารสนเทศของโรงเรียนที่รวบรวมและจัดเก็บข้อมูลจากแหล่งต่างๆทั้งภายในและภายนอกเพื่อนำมาประมวลผลและจัดรูปแบบของโรงเรียนเพิ่มช่องทางการรับรู้ข่าวสารให้ทันต่อเหตุการณ์ ปรับตัวอย่างเหมาะสมภายใต้ข้อจำกัดของระยะเวลา โดยเฉพาะในสถานการณ์ปัจจุบันที่การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ทำให้โรงเรียนจำเป็นต้องพัฒนาสารสนเทศ เพื่อสร้างความเข้าใจและวิสัยทัศน์ของนักเรียนในโรงเรียนสามารถบูรณาการความรู้ทางเทคโนโลยีและทักษะการป้องกันตนเองให้ห่างไกลยาเสพติด ซึ่งสอดคล้องกับ ซึ่ง พงษ์คณัยเดชเดชาโชติ ผู้อำนวยการโรงเรียนสายธรรมจันทร์ เสนอแนวทางในการสร้างการรับรู้ในการจัดกิจกรรมคาบว่าง เวลาพักกลางวัน ก่อนเลิกเรียน หรือช่วงเวลาที่เหมาะสมสอดแทรกให้ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับโทษและพิษภัยของยาเสพติด เสนอว่า" ผมเสนอว่าให้ส่งเสริม สนับสนุนให้ทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องพัฒนาระบบกลไกเครือข่าย เพื่อการป้องกันเฝ้าระวัง และควบคุมปัญหายาเสพติดในสื่อโซเชียลมีเดีย ทั้งนี้ทั้งนั้นต้องบอกว่าการรับรู้ของเด็กหรือเยาวชน มีความเฉพาะและกรอบที่แตกต่างจากผู้ใหญ่มาก ประสบการณ์ อารมณ์ ความรู้สึกนึกคิดบางอย่างครู หรือผู้ปกครองยังเข้าไม่ถึง การสร้างการรับรู้ให้มีประสิทธิภาพ ต้องสร้างแรงผลักดันแรงจูงใจให้กับนักเรียนก่อน ประสบการณ์เดิมของคนเรา เต็มโตมาในสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน ถูกเลี้ยงดู

ด้วยวิธีต่างกัน คบค้าสมาคมต่างกัน สภาวะจิตใจและอารมณ์ ความโกรธ ความกลัว จึงต้องพยายามเข้าใจ สภาพร่างกายหรือความสามารถทางกายภาพของบุคคล การเรียนรู้ทางสังคมและวัฒนธรรม และลักษณะทางจิตวิทยาของบุคคล"และปิยะเนตร สิริรัตนวงศ์รองผู้อำนวยการ กลุ่มบริหารงานบุคคลโรงเรียนสายธรรมจันทร์ เสนอแนวทางไว้ว่า“ การสร้างการรับรู้ของคน อยู่ที่ความเคยชิน ความคุ้นเคยในการดำรงชีวิตของแต่ละคน การสังเกตการพิจารณาเด็กนักเรียนที่มีพฤติกรรมหรือกลุ่มเสี่ยงต่อยาเสพติด ต้องฟังพากร ผู้ปกครอง และเพื่อน ๆ มากที่สุด เพื่อให้เข้าใจความต้องการที่แท้จริง ปัญหาที่กลุ่มเสี่ยงได้พบมา ประกอบกับความตั้งใจที่จะเลิกเกี่ยวข้องกับยาเสพติดด้วย การรับรู้จึงต้องเป็นการให้ความเชื่อ โน้มน้าว กำลัง และสื่อที่สำคัญต่อเยาวชน คือสื่อสมัยใหม่ เช่น เฟสบุ๊ก ทวิตเตอร์ ดิจิตอล ต้องปิดกั้นไม่นำสิ่งเหล่านี้มาเผยแพร่ในสื่อสังคมออนไลน์ การควบคุม ปิดกั้นสื่อเหล่านี้จากมือถือ จากอินเทอร์เน็ตสามารถควบคุมได้ ให้ผู้ปกครองตั้งล๊อครหัสการเข้าถึง และอธิบายให้เด็ก ๆ เข้าใจ”

**แนวทางการสร้างภูมิคุ้มกัน**ในสถานศึกษาการบูรณาการรวมกลุ่มของเยาวชนในกลุ่ม ต่างๆ โดยส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการป้องกันการใช้ยาเสพติด ผู้บริหารสถานศึกษาต้องให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมในการวางแผนของบุคลากรในโรงเรียนผู้ปฏิบัติหน้าที่จากกลุ่มสาระต่างๆ เพราะการมีส่วนร่วมจะช่วยสร้างความเข้าใจ ประสานความร่วมมือ และสร้างประโยชน์ร่วมกันในการดำเนินงานป้องกันยาเสพติด โดยผู้บริหารอาจแต่งตั้งหน่วยเฉพาะกิจในการป้องกันยาเสพติดภายในโรงเรียนและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องภายนอก ให้คอยช่วยกันสังเกต สอดส่องพฤติกรรมที่อาจเกิดการสุ่มเสี่ยง เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาได้ทัน รวมถึงการเพิ่มพื้นที่เชิงบวกและเสริมสร้างกิจกรรมสร้างสรรค์ ได้แก่ กิจกรรมสร้างสรรค์เยาวชน กิจกรรมทางเลือกของเยาวชน อบรมนักเรียนแกนนำ กิจกรรมส่งเสริมอาชีพตามความชอบ กิจกรรมอบรมพัฒนาคูณธรรม กิจกรรมเสริมสร้างทักษะการป้องกันยาเสพติด และการสนับสนุน เสริมสร้างเครือข่ายเยาวชน และพัฒนากลุ่มเยาวชนให้เข้มแข็ง โดยส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการป้องกันการใช้ยาเสพติด รวมทั้งพฤติกรรมเสี่ยงอื่น ๆ ในกลุ่มเด็กและเยาวชนหรือการได้รับบทลงโทษ ผู้บริหารควรมีบทลงโทษที่ทำให้เกิดจิตสำนึกแก่ผู้ที่ทำความผิด ใช้บทลงโทษที่ไม่ร้ายแรงจนตัดอนาคตของเด็กนักเรียน ซึ่งสอดคล้องกับชัยวัฒน์ หงส์สุภาวงศ์พันธุ์สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดราชบุรี และอดีตประธานกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานเสนอแนวทางในการกำหนดมาตรการลงโทษนักเรียนที่กระทำผิดหรือมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมตามความเหมาะสมจากเขาไปหนักไว้ว่า“ การลงโทษของโรงเรียน ต้องเป็นการปิดโอกาส และเปิดโอกาส คือ ตักเตือน พักการเรียน และส่งไปบำบัด โรงเรียนต้องบูรณาการแนวทางการสอดส่องดูแล นักเรียนที่พฤติกรรมเข้าข่ายเกี่ยวกับข้องกับยาเสพติดเป็นการตักเตือนก่อน สิ่งสำคัญคือต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเบี่ยงเบนต่างๆ ให้อยู่ในกรอบที่เหมาะสม โดยการใช้กิจกรรมกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน ในการให้ความช่วยเหลือนักเรียนที่มีปัญหา และหากรุนแรงมาก ก็ต้องพักเรียน เพื่อให้เข้ารับการรักษา และกลับเข้ามาเรียนเพื่อให้โอกาสนักเรียนต่อไป” และวสันต์ หงส์สุภาวงศ์พันธุ์ปลัดอำเภอ เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ เสนอแนวทางการดำเนินการป้องกัน ไว้ว่า“ สิ่งสำคัญในการป้องกันยาเสพติดในโรงเรียน ทางโรงเรียนต้องประสานงานกับ ผู้ปกครองอย่างใกล้ชิด ให้ผู้ปกครองสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำกลุ่มบำบัดนักเรียนที่เริ่มมีปัญหาการใช้ยาเสพติด โรงเรียนควรให้คำแนะนำผู้ปกครองพาไปบำบัด หรือพบแพทย์ ฟื้นฟูสมรรถภาพ และจัดให้มีการช่วยเหลือนักเรียนหลังการ

บำบัด” และ ยุทธนา ประเสริฐโสภากำนันตำบลดอนกรวย อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรีเสนอแนวทางการดำเนินการป้องกัน“ หลายโรงเรียนในพื้นที่ วางแนวทางให้มีการส่งเสริม สนับสนุนการสร้างเครือข่าย กลไกความร่วมมือทั้งในสถานศึกษาและนอกสถานศึกษา โดยระดมความร่วมมือจากหลายภาคส่วน เช่น ผู้ปกครอง สถานศึกษา คนในชุมชนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อเด็กและเยาวชน กลุ่มเพื่อน สถาบันศาสนา เป็นต้น ในการร่วมกันดำเนินงานป้องกันและเฝ้าระวังปัญหาเสพติดในกลุ่มเป้าหมาย ถือเป็นประโยชน์อย่างมาก”

**แนวทางการสร้างพื้นที่ปลอดภัยในสถานศึกษา** รูปแบบการจัดพื้นที่การเรียน การสอน ของโรงเรียนต้องมีปรับใช้พื้นที่ อาคารเรียน ลานกีฬาเอนกประสงค์ ให้เป็นไปจามแนวทางตามมาตรฐานและนโยบายของกระทรวงศึกษาธิการ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการป้องกันเด็ก ไม่ให้เข้าไปมั่วสุม หรือสู่มเสี่ยงต่อการติดยาเสพติด ความสำคัญในการสร้างพื้นที่ ที่ปลอดภัยต่อเยาวชน ห้องเรียน ในโรงเรียนเน้นการติดตั้งหน้าต่างขนาดใหญ่ช่วยสร้างบรรยากาศเชิงบวกในหลายระดับ ทั้งในการนำสายตาของครูออกไปสู่พื้นที่นอกอาคาร เช่น ลานกว้าง หรือมุมนั่งพักผ่อนขนาดใหญ่ยังนำเสนอธรรมชาติเข้าสู่อาคาร เชื่อมต่อพื้นที่ธรรมชาตินอกอาคาร ให้ความรู้สึกปลอดภัยมากขึ้น ออกแบบให้โรงเรียนมีความสว่างเพียงพอ ตลอดจนปรับโทนของแสงให้เหมาะสมและเพียงพอส่งผลกับบรรยากาศที่ตั้งเครียดของพื้นที่ห้องเรียนลง เพิ่มความรู้สึกปลอดภัยให้กับนักเรียน ออกแบบห้องน้ำแบบใหม่ที่ลดการเป็นจุดอับของห้องน้ำลง มีการลดขนาดห้องสุขาลงเพื่อลดพื้นที่ส่วนตัว ทั้งยังออกแบบให้เป็นห้องน้ำที่ไม่ระบุเพศ เข้าถึงได้โดยง่าย ลดพฤติกรรมเชิงลบ และลดการทำลายทรัพย์สินลง และให้นักเรียนมีส่วนร่วมในการออกแบบ ให้นักเรียนได้แสดงศักยภาพและความสามารถ เช่น เลือกรูปแบบ เลือกสี เพื่อให้รู้สึกว่าเป็นห้องน้ำของตัวเองและร่วมใช้ได้อย่างปลอดภัยซึ่งสอดคล้อง กับพงษ์คณัย เดชเดชาโชติผู้อำนวยการโรงเรียนสายธรรมจันทร์ เสนอแนวทางการติดตั้งกล้องวงจรปิดเพื่อการดำเนินงานสร้างพื้นที่ปลอดภัยในสถานศึกษา ไว้ว่า“ พื้นที่ปลอดภัยเป็นรูปแบบการจัดพื้นที่การเรียน การสอน ให้สามารถมองเห็นได้ตลอดเวลา การติดตั้งกล้องวงจรปิดเป็นส่วนหนึ่งที่ควรมี แต่เป็นการแก้ปัญหาปลายเหตุเพราะได้แค่เห็นการเคลื่อนไหวเท่านั้น การปรับพื้นที่เพื่อป้องกันจริงๆ ต้องเป็นการปรับใช้พื้นที่ อาคารเรียน ลานกีฬาเอนกประสงค์ทางโรงเรียนได้ยึดแนวทางตามมาตรฐานและนโยบายของกระทรวงศึกษาธิการ ไม่ให้มีมุมอับ ลับตาทั้งในโรงเรียน หลังโรงเรียน ห้องน้ำ ห้องกิจกรรมต่างๆ เพราะ การได้รับความไว้วางใจจากผู้ปกครองที่ฝากบุตรหลานเข้ามาเรียนจึงเป็นการประเมินศักยภาพของโรงเรียนได้”และชัยวัฒน์ หงส์สุภาวงศ์ พันธุ์สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดราชบุรี และอดีตประธานกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน เสนอแนวทางการสร้างพื้นที่ปลอดภัยในสถานศึกษาว่า“ จังหวัดราชบุรี นับได้ว่าเป็นพื้นที่ที่มีปัญหาเสพติดมาก และโรงเรียนก็เป็นส่วนหนึ่งในการป้องกันเด็ก ไม่ให้เข้าไปมั่วสุม หรือสู่มเสี่ยงต่อการติดยาเสพติด ความสำคัญในการสร้างพื้นที่ ที่ปลอดภัยต่อเยาวชน จึงมีความสำคัญอย่างมาก โรงเรียนจึงต้องพัฒนา และปรับปรุงพื้นที่ ไม่ให้มีมุมอับ ลับตา หรือช่องว่างที่จะเป็นแหล่งมั่วสุม การเข้มงวดในการมีคุณครู เจ้าหน้าที่คอยเดินตรวจสอบภายในโรงเรียน จึงเป็นมาตรการที่ทางโรงเรียนในพื้นที่ปฏิบัติอย่างต่อเนื่องมาตลอด”

**แนวทางการเสริมสร้างความเข้มแข็งในสถานศึกษา** การประชุมชี้แจง ในการจัดทำแผนการปฏิบัติงานระหว่างโรงเรียนในพื้นที่เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันผู้บริหารและครู ควรเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วน

เกี่ยวข้องกับบุคคลภายในและบุคคลภายนอก มีส่วนร่วมกำหนดมาตรการป้องกันปัญหายาเสพติดในโรงเรียน เชิญผู้ปกครอง บิดา มารดา นักเรียน โรงพยาบาล สถานีตำรวจ เข้าร่วมกิจกรรมด้านการป้องกันปัญหาเสพติดที่โรงเรียนจัดขึ้นและเสนอแนวทางแก้ไขปัญหา ให้คอยช่วยกันสังเกต สอดส่องพฤติกรรมที่อาจเกิดการสุ่มเสี่ยง มีความตระหนักในความสำคัญ และเล็งเห็นความจำเป็นเร่งด่วน จะต้องร่วมกันหาแนวทางที่เป็นรูปธรรมในการดูแลช่วยเหลือนักเรียนให้ได้เรียนรู้อย่างมีความสุข เป็นไปตามหลักสูตรพื้นความสัมพันธ์ เข้าใจปัญหา รับฟังเหตุผล หาทางแก้ไข ซึ่งจะทำให้ นักเรียนมีทักษะชีวิตที่จะดูแลตนเองให้ปลอดภัยท่ามกลางสภาพแวดล้อมทางสังคม ห่างไกลยาเสพติด ที่จะก่อให้เกิดความเสียหาย ดังนั้นโรงเรียนควรให้ความสำคัญในการดูแลและความรับผิดชอบในการจัดการศึกษา ต้องดำเนินการอย่างทั่วถึง มีคุณภาพ และพัฒนาสู่ความเป็นเลิศตามมาตรฐานสากล ซึ่งสอดคล้องกับ ปิยะเนตร สิริรัตนวงศ์ รองผู้อำนวยการ กลุ่มบริหารงานบุคคล โรงเรียนสายธรรมจันทร์ เสนอแนวทางการเสริมสร้างความเข้มแข็งในสถานศึกษาว่า “หน่วยงานราชการควรมีการประชุมชี้แจง ในการจัดทำแผนการปฏิบัติงานระหว่างโรงเรียนในพื้นที่เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน อีกทั้ง ผู้บริหารโรงเรียนควรเข้ามาควบคุมดูแลและสอดส่องผู้เสพ ผู้ติดยาเสพติด และผู้กระทำผิดเกี่ยวกับยาเสพติดอย่างต่อเนื่องจริงจัง หน่วยงานภาครัฐควรสนับสนุน และส่งเสริมให้ผู้ปกครองเข้ารับการอบรมสัมมนา เกี่ยวกับการให้คำแนะนำ ปรีกษาเชิงจิตวิทยาแก่ ผู้เสพ ผู้ติดยาเสพติด และครอบครัว และควรส่งเสริมให้ประชาชนในชุมชนมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาเสพติดในชุมชนของตนอย่างจริงจัง” และสอดคล้องกับวสันต์ หงส์สุภางค์พันธ์ ปลัดอำเภอ เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ เสนอแนวทางการเสริมสร้างความเข้มแข็งในสถานศึกษา โดยเจ้าหน้าที่ภายนอก ที่มีหน้าที่ควบคุมตรวจสอบเพื่อป้องกันการลักลอบนำสารเสพติดเข้ามาภายในสถานศึกษาสามารถทำงานร่วมกับกับเจ้าหน้าที่ภายในสถานศึกษาว่า “แนวทางสร้างความเข้มแข็งของโรงเรียน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ภายนอก ที่มีหน้าที่ควบคุมตรวจสอบเพื่อป้องกันการลักลอบนำสารเสพติดเข้ามาภายในสถานศึกษาสามารถทำงานร่วมกับกับเจ้าหน้าที่ภายในสถานศึกษา ต้องดูที่ผู้บริหารและครู ควรเปิดโอกาสให้นักเรียนมีส่วนร่วมกำหนดมาตรการป้องกันปัญหาเสพติดในโรงเรียน ให้ความรู้ด้านโทษพิษภัยและการป้องกันปัญหาเสพติดในโรงเรียนและการเชิญผู้ปกครอง บิดา มารดา เข้าร่วมกิจกรรมด้านการป้องกันปัญหาเสพติดที่โรงเรียนจัดขึ้น”

**แนวทางการอำนวยการ** โรงเรียนต้องบูรณาการอย่างยั่งยืนในการปรับเปลี่ยนทัศนคติ ค่านิยม และพฤติกรรม เพื่อสร้างให้นักเรียนเห็นคุณค่าในตนเองโดยผู้บริหารต้องวางแผนพัฒนาศักยภาพบุคลากร ดำเนินการให้บุคลากรในโรงเรียนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการป้องกันยาเสพติด ได้แก่ ครูต้องได้รับการอบรมจากสำนักงานป้องกันยาเสพติดเกี่ยวกับแนวทางการดำเนินการป้องกันยาเสพติดและจิตวิทยาเด็กตามช่วงวัยเพื่อให้เกิดความเหมาะสมการได้รับคำปรึกษาตามช่วงวัยที่ควรได้รับ มอบหมายงานให้แก่ครูแกนนำนักเรียนแกนนำ เพื่อเป็นต้นแบบในการดำเนินพฤติกรรม ติดตาม รายงานผลการดำเนินงาน เพื่อปรับปรุงการดำเนินงาน ให้สนับสนุนและขับเคลื่อนงานได้อย่างมีเอกภาพ ประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับพงษ์ดนัย เดชเดชาโชติ ผู้อำนวยการโรงเรียนสายธรรมจันทร์ เสนอแนวทางที่สอดคล้องกันในการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาการดำเนินงานป้องกันยาเสพติดเกี่ยวกับการอำนวยการป้องกันยาเสพติดของโรงเรียนให้เป็นสถานศึกษาสีขาว ปลอดภัยยาเสพติดและอบายมุขว่า “โรงเรียนต้องเสนอวิธีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมจากการสร้างการเห็นคุณค่า

ในตนเอง ในการสร้างแรงจูงใจเพื่อการปรับเปลี่ยนตนเอง และเยาวชนกลุ่มเสี่ยงนอกสถานศึกษาเห็นคุณค่าในตนเอง ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมไปในทางที่ดีขึ้น จนเป็นที่ยอมรับของครอบครัวและชุมชน ดังนั้นการป้องกันปัญหายาเสพติดในเยาวชนกลุ่มเสี่ยงนอกสถานศึกษาเพื่อให้เกิดความยั่งยืน ควรเป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นจากการมีส่วนร่วมและบูรณาการทำงานร่วมกันของทุกภาคส่วน” และปิยะเนตร สิริรัตนวงศ์รองผู้อำนวยการ กลุ่มบริหารงานบุคคลโรงเรียนสายธรรมจันทร์ เสนอแนวทางที่สอดคล้องกันว่า“ที่ผ่านมารองเรียนสายธรรมจันทร์ให้มีประชุมหน่วยงานภาคีสร้างความเข้าใจในนโยบาย แผน แนวทาง และรูปแบบวิธีดำเนินการปรับสภาพแวดล้อมเพื่อป้องกันยาเสพติด กำหนดแนวปฏิบัติในการขับเคลื่อนการดำเนินงานโดยบูรณาการแผนปฏิบัติการและ งบประมาณร่วมกัน ทั้งนี้การพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อการติดตาม รายงานผลการดำเนินการ เพื่อปรับปรุงการดำเนินงาน ให้สนับสนุนและขับเคลื่อนงานได้อย่างมีเอกภาพ ประสิทธิภาพ และมีความเชื่อมโยงกัน”

### **ข้อเสนอแนะการวิจัย**

1. ประเมินผลติดตามการดำเนินงานป้องกันยาเสพติดในสถานศึกษา ได้แก่ สร้างเครือข่ายในการส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันยาเสพติดในโรงเรียน ได้แก่ ชุมชน หน่วยงาน ชาวบ้านในพื้นที่ใกล้เคียงกับโรงเรียน
2. วางแผนการสร้างความตระหนักรู้เชิงบูรณาการ ได้แก่ การจัดวางระบบการเรียนการสอน เพื่อให้ความรู้ ความเข้าใจสอดแทรกเข้าไปในการเรียนการสอน รวมถึงการจัดระบบเฝ้าระวัง ค้นหา คัดกรองนักเรียนกลุ่มเสี่ยง กลุ่มใช้ยาเสพติด
3. จากผลวิจัยที่พบว่าโรงเรียนมีการตรวจค้นป้องกันการลักลอบนำสารเสพติดเข้ามาในโรงเรียน สุ่มตรวจปัสสาวะนักเรียนกลุ่มเสี่ยง/กลุ่มติด ลำดับเกือบสุดท้ายตั้งนั้นสำนักงานสาธารณสุขและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงควรส่งเสริมป้องกัน บำบัดฟื้นฟู พฤติกรรมยาเสพติดของนักเรียนอย่างเข้มงวด
4. แนวทางในการดำเนินงานป้องกันยาเสพติดต้องบูรณาการร่วมกันทุกด้าน ทั้งนักเรียนสถานศึกษา บุคลากรของโรงเรียน ผู้ปกครอง ชุมชน และเพื่อน

### **ข้อเสนอแนะงานวิจัยครั้งต่อไป**

1. ควรมีศึกษาสังกัดอื่น ๆ ที่ส่งผลกับประสิทธิผลการเรียนรู้ของนักเรียนโรงเรียนสายธรรมจันทร์ จังหวัดราชบุรีในพื้นที่เขตอื่น ๆ
2. ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพเกี่ยวกับแนวทางการบริหารจัดการป้องกันการยาเสพติดในสถานศึกษา หรือกลุ่มโรงเรียนในพื้นที่จังหวัดราชบุรี



## เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงศึกษาธิการ .(2564).แนวทางขับเคลื่อนนโยบายการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดในสถานศึกษา ประจำปี 2564.กรุงเทพฯ :กระทรวงศึกษาธิการ.
- คณะกรรมการการความมั่นคงแห่งรัฐ .(2563).แผนปฏิบัติการด้านการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด พ.ศ. 2563.กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด.
- พระครูกิตติวราทร (ทองปิ่น) .(2562) .การพัฒนารูปแบบวิธีการป้องกัน แก้ไขปัญหายาเสพติดในกลุ่มเด็กและเยาวชน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลาง.วารสารวิชาการธรรมทรรศน์ ปีที่ 19 ฉบับที่ 3 (กรกฎาคม - กันยายน)
- วิชา สมิงไพร.(2558).การศึกษาการดำเนินงานป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 9 จังหวัดสุพรรณบุรี.วารสารวิจัยราชภัฏกรุงเก่า ปีที่ 2 ฉบับที่ 1 มกราคม.
- สมจิต ยาใจ และคณะ .(2564) .รูปแบบการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด โดยการมีส่วนร่วมของชุมชนจังหวัดจันทบุรี.วารสารวิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี ปีที่ 32 ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน 2564
- สำนักพัฒนาการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด.(2564).การสร้างภูมิคุ้มกัน ป้องกันเด็กและเยาวชนไม่ให้เข้าไปเกี่ยวข้องกับยาเสพติด.กรุงเทพฯ :สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด.
- สิรินยา แซ่อ้อหล้า .(2564). การศึกษาความหนาแน่นของประชากรกิ้งกักแต่น (Harpiosquilla harpax ) ลักษณะของรู และลักษณะคุณภาพดิน บริเวณป่าชายเลน ตำบลสาคร อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสตูล.สตูล : วิทยาศาสตร์จุฬาราชวิทยาลัย .
- Allot ,R & Leonard, P.R .(1991).Drug education : A review of british government policy and evident on effectiveness .Chicago Rand Macnally College publishing Company.

## การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงสมรรถนะของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

### ในเขตกรุงเทพมหานคร

## COMPETENCY BASED HUMAN RESOURCE DEVELOPMENT OF THE BANK OF AYUDHYA PUBLIC COMPANY LIMITED IN BANGKOK

พัฒนพงษ์ พรหมสาขา ณ สกลนคร<sup>1</sup> บุญसान ฤทธิ์ทิพย์<sup>2</sup> และ ทองนัชชา วรณพฤษ์<sup>3</sup>

Patanapong Prommasakha na sakonnakhon Boonsan Tharathuke and Thongnatcha Wannapurk

### บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาสภาพทั่วไปของบุคลากรของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร (2) ศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงสมรรถนะและความต้องการในการพัฒนาบุคลากรของธนาคารกรุงศรีอยุธยา และ(3) แนวทางในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงสมรรถนะของธนาคารกรุงศรีอยุธยา โดยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์เชิงลึก

ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรมีใจรักงานด้านบริการและมีความรู้ความสามารถเฉพาะทางที่เรียนและศึกษามา มีความคล่องตัว ทำงานรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ บุคลากรจะมีทัศนคติต่อองค์กรดีมาก มีความซื่อสัตย์ให้ความเคารพต่อกฎระเบียบและมีวิสัยทัศน์ในการทำงานดี มีการสร้างขวัญและมีแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ดี มีการปรับเงินเดือน มีโบนัสที่ดีและหากผลงานดีก็จะมีรางวัลจากผู้บริหารระดับสูง เช่น ส่งไปศึกษาดูงานต่างประเทศ และให้ไปศึกษาเทคโนโลยีต่างๆ เพิ่มเติมมากขึ้นเป็นประจำทุกปี อีกทั้งมีนโยบายไม่ลดบุคลากร มีการสร้างแรงจูงใจในเรื่องผลตอบแทนที่เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่การงาน หากต้องการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น ก็จะมีการส่งเสริมมอบทุนการศึกษาให้ในกรณีพิเศษหรือมอบแรงจูงใจในเรื่องค่าตอบแทนที่ดีและมีค่าวิชาชีพให้ในกรณีพิเศษ (2) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงสมรรถนะและความต้องการในการพัฒนาบุคลากรในภาพรวมพบว่าด้านแรงจูงใจ (Motivation) ในภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ซึ่งถือว่าต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับทุกด้าน เมื่อพิจารณาในรายละเอียดจะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงสมรรถนะ ด้านแรงจูงใจ (Motivation) ในภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง (3) แนวทางในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงสมรรถนะของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จากการวิจัยทำให้ได้แนวทางในการบริหารพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรของธนาคารกรุงศรีอยุธยา ควรมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงสมรรถนะ ด้านความรู้ (Knowledge) ด้านบุคลิกภาพ (Traits) และด้านแรงจูงใจ (Motivation) เท่านั้น

**คำสำคัญ:** การพัฒนาบุคลากร; สมรรถนะ; ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

## Abstract

The purpose of this research is to (1) study Bank of Ayudhya Public Company's employees in general in Bangkok district (2) study the human resource development in terms of competency and the need to develop bank's personnel and (3) get human resource guideline by using questionnaire and interview in depth.

The result of the research was (1) people who had service mind and specific academic knowledge from their field of education had good mobility to work fast and efficiently. Most of these people had very good attitude toward the organization. They also had honesty and respect for the rules as well as good morale. They had motivation to do their job. They will get a raise and a bonus rewarded if the job is accomplished well. They would get a support from high rank executives to send them for a field trip study abroad to let them increase some technological knowledge every year. The organization would not cut down the number of the employees but give them a good morale, motivation and benefits that suit their position. If the employees would like to pursue future education, there would be a grant to support them. There would also an extra compensation for being a specialist. (2) The development of human resource competency management and the need of personnel development in overview, we found that the motivation in general was at the middle level which was the lowest when compared with all aspects. When we looked into the details, we found that the interviewees had comments on human resource competency development on motivation was at the middle level in general. (3) The direction of Bank of Ayudhya human resource competency development that we got from this research should be knowledge, traits and motivation only.

**Key words:** Personnel development, competency, Bank of Ayudhya, Public Company

## ความเป็นมาและความสำคัญ

การเปลี่ยนแปลงเศรษฐกิจของโลกที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วเป็นผลมาจาก ความก้าวหน้าทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ที่เป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อน การบริหารการพัฒนา โดยเฉพาะในปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร (Information and Communication Technology) ทำให้การติดต่อสื่อสารและการแพร่กระจายข้อมูล ข่าวสาร และความรู้ อย่างไม่พร้อมแดน รวมทั้งขยายตัวของอุตสาหกรรม ทั้งภาคการผลิต และบริการ โดยใช้ความรู้เป็นฐานที่ส่งผลต่อการเจริญเติบโตของเศรษฐกิจ ฐานความรู้ โดยในปัจจุบันองค์กรชั้นนำได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรกันอย่างกว้างขวาง หากพิจารณาความสำเร็จขององค์กรโดยส่วนใหญ่มาจากการได้หรือมีบุคลากรที่มีความรู้และทักษะต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับดำเนินธุรกิจหลัก (Core Business) ขององค์กร หากองค์กรไม่มีแนวทางในการบริหารพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างเป็นแบบแผน และการคัดเลือกบุคลากร ไม่มีประสิทธิภาพ ได้บุคลากรที่ไม่ตรงกับความต้องการขององค์กร ความไม่เป็นธรรมในการปรับขึ้นค่าตอบแทน ปัญหาเหล่านี้ อาจส่งผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจขององค์กรได้ การจะได้มาซึ่งบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถตรงกับความต้องการขององค์กร และสามารถพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีทักษะในการปฏิบัติงานตรงกับหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายและแก้ไขปัญหาด่าง ๆ เกี่ยวกับบุคลากรนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการมีกลยุทธ์ (Strategy) หรือหลักการในการบริหารที่มีประสิทธิภาพ จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ.2560-2565) เป็นแผนที่ได้เน้นการเตรียมพร้อมด้านกำลังคนและการเสริมสร้างศักยภาพของประชากรในทุกช่วงวัย มุ่งเน้นการยกระดับคุณภาพทุนมนุษย์ของประเทศ โดยพัฒนาคนให้เหมาะสมตามช่วงวัย เพื่อให้เติบโตอย่างมีคุณภาพ การหล่อหลอมให้คนไทยมีค่านิยมตามบรรทัดฐานที่ดีทางสังคม เป็นคนดี มีสุขภาพที่ดี มีคุณธรรมจริยธรรม มีระเบียบวินัย และมีจิตสำนึกที่ดีต่อสังคมส่วนรวม การพัฒนาทักษะที่สอดคล้องกับความต้องการในตลาดแรงงานและทักษะที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตในศตวรรษที่ 21 ของคนในแต่ละช่วงวัยตามความเหมาะสม การเตรียมความพร้อมของกำลังคนด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่จะเปลี่ยนแปลงโลกในอนาคต ตลอดจนการยกระดับคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ การสร้างเสริมให้คนมีสุขภาพดีที่เน้นการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมทางสุขภาพและการลดปัจจัยเสี่ยงด้านสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อสุขภาพ (แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2560 – 2565) ในปัจจุบันในการบริหารจัดการของธนาคารจะบรรลุเป้าหมายได้นั้น ควรมีการบริหารจัดการดำเนินการวางแผนระยะยาวเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ในการบริหารพัฒนาการทรัพยากรมนุษย์ของธนาคารอย่างจริงจัง และจริงจัง ด้วยการประสานงานกันระหว่างผู้บริหารธนาคารกับองค์กร เพื่อกำหนดเป้าหมายในการบริหารพัฒนาการทรัพยากรมนุษย์ของธนาคารอย่างเป็นรูปธรรมชัดเจนมากขึ้น อย่างไรก็ตามควรมีการวางแผนในการพัฒนาส่งเสริมพัฒนาบุคลากร โดยเฉพาะการพัฒนาทางการฝึกอบรม การศึกษาต่อ ให้สอดคล้องกับพันธกิจของแผนยุทธศาสตร์ของการพัฒนาธนาคาร และแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ อีกทั้ง ควรมีการวางแผนงบประมาณของบุคลากรของธนาคารให้ครอบคลุมและ

เพียงพอต่อการพัฒนาทางด้านการฝึกอบรม การศึกษาต่ออย่างยั่งยืน ในส่วนของการกำหนดโครงสร้างองค์กรให้ครอบคลุมของธนาคารทั้งระบบ เพื่อให้การบริหารการพัฒนาการทรัพยากรมนุษย์ของธนาคารเป็นไปในทิศทางเดียวกันและประสานงานกันได้อย่างคล่องตัวมากขึ้น ควรมีการกำหนดระบบงานที่เอื้อในการนำสร้างความสัมพันธ์ในฝ่าย อีกทั้งการส่งเสริมด้านความรู้ ทักษะการทำงาน ทักษะคิด เพื่อให้ เกิดการพัฒนาและนำไปปฏิบัติได้อย่างแท้จริง ควรมีการมอบหมายงานและให้อำนาจการตัดสินใจในการบริหารงบประมาณ ของบุคลากรของธนาคาร เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและบริหารจัดการให้เหมาะสมกับสถานการณ์มากยิ่งขึ้น

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงสมรรถนะของธนาคาร การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยลดขั้นตอนและเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยการพัฒนาเทคโนโลยีที่ใช้ในการดำเนินงานให้มีความทันสมัยและเพียงพอต่อความต้องการในการใช้อย่างทั่วถึง อย่างไรก็ตามในการพัฒนาเทคโนโลยีในองค์กรนั้น จำเป็นจะต้องวางแผนในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีความพร้อมในด้านทักษะ ความรู้ และการปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงเพื่อรองรับการพัฒนาเทคโนโลยีสมัยใหม่ โดยเฉพาะการพัฒนาความรู้ด้านโปรแกรม ระบบฐานข้อมูลต่าง ๆ การดำเนินงานขององค์กรให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวมไปถึงการกำหนดนโยบายและระบบในการควบคุมติดตามงานและการประเมินผลงานให้มีความชัดเจนและเหมาะสม เพื่อองค์กรสามารถนำผลการประเมินต่าง ๆ ไปพัฒนา ปรับปรุงและแก้ไขในการวางแผนปฏิบัติงานในครั้งต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยแยกเป็นการประเมินการปฏิบัติงานรายบุคคล การประเมินภาพรวมของส่วนงานในฝ่ายการประเมินภาพรวมในขององค์กร และมีการกำหนดบุคคลที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการประเมินให้ชัดเจนจะได้ไม่เกิดความซ้ำซ้อนจนเกิดความเบื่อหน่ายแก่บุคลากร เมื่อมีระบบการประเมินที่ชัดเจนแล้ว ควรมีการลดขั้นตอนในกระบวนการประเมิน รวมทั้งลดค่าใช้จ่ายทางด้านทรัพยากรในการนำมาใช้ในการประเมิน โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ในระบบการประเมิน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้มากที่สุด ส่งผลทำให้ประหยัดทั้งเวลาและงบประมาณในการดำเนินการ และมีผลที่ชัดเจนสามารถนำไปปรับปรุงพัฒนางานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) จะทำให้บุคลากรที่ได้รับพัฒนาสมรรถนะหลักแล้ว มีเป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพเป็นกำลังหลักขององค์กรในการแก้ไขสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ได้เป็นอย่างดีเช่นกัน

จากข้อมูลดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงสมรรถนะของธนาคารกรุงศรีอยุธยา โดยมีองค์ประกอบสำคัญที่ศึกษาคือ ลักษณะสภาพทั่วไปของบุคลากรของธนาคาร ในเขตกรุงเทพมหานครได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และปัจจัยสำคัญอื่นๆ ได้แก่ ด้านแรงจูงใจ (Motivation) ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านทัศนคติ ที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงสมรรถนะได้อย่างไร รวมไปถึงความต้องการในการบริหารพัฒนาของบุคลากร เช่น ความรู้ และทัศนคติ และสิ่งสำคัญที่ขาดไม่ได้คือ กระบวนการบริหาร

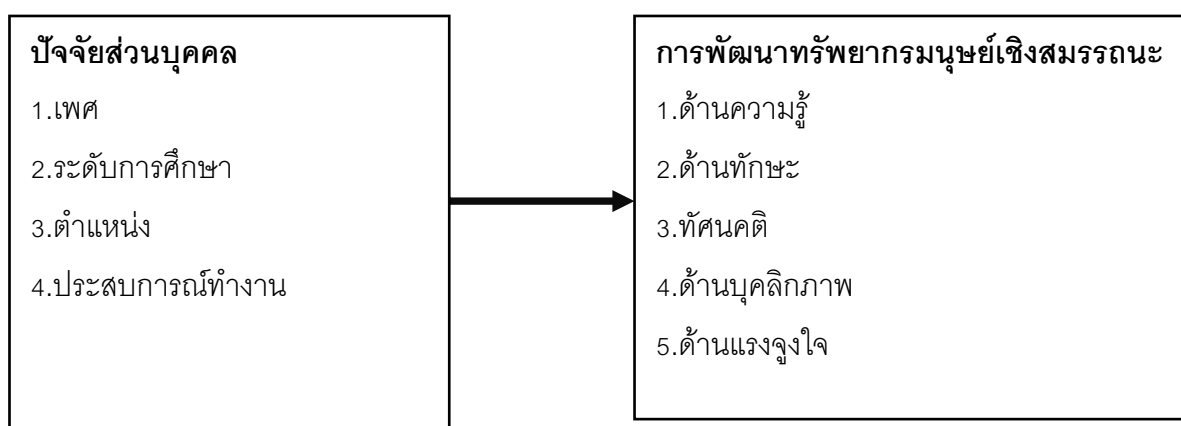
จัดการที่ส่งผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงสมรรถนะ ซึ่งประกอบไปด้วย ด้านการวางแผน ด้านองค์กร ด้านเป็นผู้นำ และด้านการควบคุม ซึ่งปัจจัยดังกล่าวก็จะเป็นแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงสมรรถนะของธนาคารกรุงศรีอยุธยา ต่อไป

### วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาสภาพทั่วไปของบุคลากรของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร
- 2) เพื่อศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงสมรรถนะและความต้องการในการบริหารพัฒนาบุคลากรของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร
- 3) แนวทางในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงสมรรถนะของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร

### แนวคิดทฤษฎี ทบทวนวรรณกรรม

จากการทบทวนวรรณกรรมสามารถสรุปกรอบแนวคิดในการศึกษานี้โดยใช้แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรของธนาคารกรุงศรีอยุธยา แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยด้านเชิงสมรรถนะเป็นแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงสมรรถนะ โดยมีกรอบแนวความคิดในการวิจัยดังนี้



ภาพที่ 2 กรอบแนวความคิดการวิจัย (Betts. 1977)

## ระเบียบวิธีวิจัย

### รูปแบบวิธีวิจัยที่ใช้เป็นงานวิจัยวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research)

#### การวิจัยเชิงปริมาณ

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรของธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด จำนวน 400 คน ระยะเวลาที่ใช้ศึกษาโดยจะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากธนาคารในเขตกรุงเทพมหานครตั้งแต่เดือน กรกฎาคม 2565 ถึง เดือน กันยายน 2565

การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Approach) ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพครั้งนี้ บุคลากรของธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด โดยใช้วิธีการสนทนากลุ่ม (Focus group) กับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องของจำนวน 25 คน การเก็บตัวอย่างจนกว่าข้อมูลจะอิ่มตัวและยืนยันแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงสมรรถนะของธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด

#### ผลการวิจัย

จากข้อมูลสภาพทั่วไปของบุคลากรของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครพบว่าข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบเฉพาะด้านระดับการศึกษาและด้านประสบการณ์ในการทำงานเท่านั้นที่มีผลต่อแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงสมรรถนะของธนาคารกรุงศรีอยุธยา เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านระดับการศึกษามีผลต่อแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงสมรรถนะของธนาคารกรุงศรีอยุธยา อยู่ในระดับต่ำมาก ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านประสบการณ์ในการทำงานมีผลต่อแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงสมรรถนะของธนาคารกรุงศรีอยุธยา อยู่ในระดับต่ำมาก ตามลำดับ

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงสมรรถนะและความต้องการในการพัฒนาบุคลากรของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) ผลการทดสอบมีดังนี้ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงสมรรถนะที่มีผลต่อแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงสมรรถนะของธนาคารกรุงศรีอยุธยา (Traits) และด้านแรงจูงใจ (Motivation) เท่านั้นที่มีผลต่อแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงสมรรถนะของธนาคารกรุงศรีอยุธยา พบว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงสมรรถนะด้านความรู้ (Knowledge) ด้านบุคลิกภาพ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงสมรรถนะ ด้านแรงจูงใจ (Motivation) มีผลต่อแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงสมรรถนะของธนาคารกรุงศรีอยุธยา อยู่ในระดับต่ำมาก การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงสมรรถนะ ด้านบุคลิกภาพ (Traits) มีผลต่อแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงสมรรถนะของธนาคารกรุงศรีอยุธยา อยู่ในระดับต่ำมาก การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิง

สมรรถนะ ด้านความรู้ (Knowledge) มีผลต่อแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงสมรรถนะของธนาคารกรุงศรีอยุธยา อยู่ในระดับต่ำมาก ตามลำดับ

แนวทางในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงสมรรถนะของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร แนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงสมรรถนะปัญหาและอุปสรรค ส่วนมากจะเรื่องการขาดบุคลากรเฉพาะทางด้านกฎหมาย และบุคลากรมีงานเยอะในช่วงกลางปีและสิ้นปี งานเสร็จไม่ทันตามจำนวนลูกค้ามาให้บริการ ต้องมาทำงานนอกเวลางาน เป็นส่วนใหญ่จะมีเงินเดือนไม่มากนักแต่จะต้องมาทำนอกเวลางาน เพิ่มเติม ลูกค้าส่วนใหญ่ทั่วประเทศที่คอยโทรหาติดตามงานลูกค้าบ่อยๆ จะได้รับนโยบายจากผู้บังคับบัญชาตามลำดับขั้นตอน การเรียนรู้เพิ่มเติมในการอบรมในพื้นที่และนอกสถานที่เวลามีองค์กรอื่นๆ จัดอบรมที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ข้อเสนอแนะ หากองค์กรมีความซื่อสัตย์ต่อองค์กรและรับผิดชอบต่อหน้าที่ทำให้องค์กรนั้นเจริญก้าวหน้าตลอดไป รวมทั้งต้องหาแนวทางพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่มาปรับใช้ในการทำงานให้รวดเร็วและมีมาตรฐานประสิทธิภาพเทียบเท่ากับโลกปัจจุบัน สถานการณ์สมรรถนะของบุคลากรส่วนใหญ่จะมาจากด้านคอมพิวเตอร์และด้านกฎหมาย รวมทั้งมีประสบการณ์ด้านสอบสวน บุคลากรส่วนใหญ่จะมีประสบการณ์ด้านสอบสวนและเคยรับราชการตำรวจทหาร เป็นพื้นฐานทัศนคติด้านองค์กรจะมีการสรรหาบุคลากรที่มีความชำนาญเฉพาะทาง และมีเงินพิเศษให้ บุคลากรมีความเชื่อมั่นในองค์กร โดยเป็นสถาบันการเงินที่ก่อตั้งมาเป็นระยะเวลาอันยาวนาน มีความมั่นคงและฐานลูกค้าจะมีอย่างต่อเนื่อง แนวทางด้านปรับปรุงแก้ไขคือ เพิ่มงานด้านเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้ในการทำงาน แนวทางด้านบุคลิกภาพทางธนาคารจะมุ่งเน้นในภาพลักษณ์ขององค์กรจากการแต่งกายและงานด้านบริการอย่างมีประสิทธิภาพที่ดีของบุคลากร การสร้างแรงจูงใจ คือ ส่งไปอบรมเทคโนโลยีใหม่ในสถานที่และนอกสถานที่ รวมทั้งมีส่งไปดูงานในต่างประเทศด้วย

สภาพทั่วไปของบุคลากรของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ทำให้ทราบสภาพทั่วไปของบุคลากรของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด ดังนี้บุคลากรจะมีใจรักงานด้านบริการและมีความรู้ความสามารถเฉพาะทางที่เรียนและศึกษามา มีความคล่องตัว ทำงานรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ บุคลากรส่วนใหญ่ในจะมีทัศนคติต่อองค์กรดีมาก มีความซื่อสัตย์ให้ความเคารพต่อกฎระเบียบของธนาคารและมีขวัญกำลังใจในการทำงานดี ธนาคารมีแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ มีการปรับเงินเดือน มีโบนัสที่ดีและหากผลงานดีก็จะมีรางวัลจากผู้บริหารของธนาคาร เช่น ส่งไปดูงานต่างประเทศ และให้ไปศึกษาเทคโนโลยีต่างๆ เพิ่มเติมมากขึ้นเป็นประจำทุกปี อีกทั้งธนาคารมีนโยบายไม่ลดบุคลากร ธนาคารมีการสร้างแรงจูงใจในเรื่องผลตอบแทนที่เหมาะสมกับหน้าที่การงาน หากต้องการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น ก็จะมีการส่งเสริมมอบทุนการศึกษาให้ในกรณีพิเศษหรือมอบแรงจูงใจในเรื่องค่าตอบแทนที่ดีและมีค่าวิชาชีพให้ในกรณีพิเศษ

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงสมรรถนะและความต้องการในการพัฒนาบุคลากรของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด ทำให้ทราบถึงการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงสมรรถนะและความต้องการในการพัฒนา



บุคลากรของธนาคารกรุงศรีอยุธยา ดังนี้ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงสมรรถนะและความต้องการในการพัฒนาบุคลากรของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด ความคิดเห็นต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงสมรรถนะในภาพรวมพบว่าด้านแรงจูงใจ (Motivation) ในภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ซึ่งถือว่าต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับทุกด้าน เมื่อพิจารณาในรายละเอียดจะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงสมรรถนะด้านแรงจูงใจ (Motivation) ในภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าได้รับกำลังใจในการทำงานจากหัวหน้างานมีสูงสุด ในระดับ ปานกลาง และได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานที่เหมาะสม มีต่ำสุด ในระดับ ปานกลาง ซึ่งเมื่อพิจารณาผลในรายข้อย่อยพบว่า ไม่ว่าจะในประเด็นเงินเดือนที่ท่านได้รับเพียงพอต่อการดำรงชีพ การได้รับค่าชมเชยเมื่อทำงานสำเร็จ การได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานที่เหมาะสม มีความภูมิใจที่ได้ทำงานตรงกับความสามารถของท่านและได้รับกำลังใจในการทำงานจากหัวหน้างานนั้น มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ ปานกลางทุกหัวข้อ ที่สำคัญคือการได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานที่เหมาะสมมีระดับความคิดเห็นต่ำที่สุดจากทุกด้าน เป็นข้อบ่งชี้ที่สำคัญที่ผู้บริหารควรให้ความสำคัญในการจะต้องปรับปรุงหรือแก้ไขการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงสมรรถนะด้านแรงจูงใจ (Motivation) อย่างเร่งด่วนเพื่อยกระดับสมรรถนะของบุคคลในองค์กรต่อไป

ความคิดเห็นต่อแนวทางการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงสมรรถนะของธนาคารกรุงศรีอยุธยา ในภาพรวมพบว่าด้านการเรียนรู้และพัฒนาในภาพรวมอยู่ในระดับ มาก ( ค่าเฉลี่ย 3.73) ซึ่งถือว่าต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับทุกด้านเมื่อพิจารณาในรายละเอียดจะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงสมรรถนะของธนาคารกรุงศรีอยุธยา ด้านการเรียนรู้และพัฒนาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.73) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าธนาคารมีนโยบายให้บุคลากรเข้ารับการอบรมอย่างสม่ำเสมอ มีสูงสุด ในระดับ มาก ( ค่าเฉลี่ย 3.81) และธนาคารมีการพัฒนานวัตกรรมใหม่อยู่เสมอ มีต่ำสุด ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.61) ซึ่งเมื่อพิจารณาผลในรายข้อย่อยพบว่าในประเด็นธนาคารมีนโยบายให้บุคลากรเข้ารับการอบรมอย่างสม่ำเสมอ ธนาคารมีการพัฒนานวัตกรรมใหม่อยู่เสมอและธนาคารมีการประเมินความรู้ความสามารถของบุคลากร ล้วนส่งผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงสมรรถนะของธนาคารกรุงศรีอยุธยา แต่จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารฯ ก็พบว่ามีการให้ความสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงสมรรถนะของธนาคารกรุงศรีอยุธยา อยู่สม่ำเสมอ ไม่ว่าจะเป็นการส่งเสริมให้สามารถศึกษาต่อ หรือการอบรมความรู้เพิ่มเติม ซึ่งก็อาจจะเป็นไปได้ว่านโยบายหรือแนวทางที่องค์กรดำเนินการอยู่ในปัจจุบันในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงสมรรถนะของธนาคารกรุงศรีอยุธยา ด้านการเรียนรู้และพัฒนา ยังไม่เข้าถึงในระดับผู้ปฏิบัติงานอย่างแท้จริง ดังนั้นเพื่อให้การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงสมรรถนะของธนาคารกรุงศรีอยุธยา ด้านการเรียนรู้และพัฒนา เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ผู้บริหารควรให้ความสำคัญและหาทางปรับปรุงการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงสมรรถนะของธนาคารกรุงศรีอยุธยา ด้านการเรียนรู้และพัฒนาต่อไป

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลต่อแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงสมรรถนะของธนาคารกรุงศรีอยุธยา พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบเฉพาะด้านระดับการศึกษาและด้านประสบการณ์ในการทำงานเท่านั้นที่มีผลต่อแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงสมรรถนะของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จากผลของการวิจัยนี้ชี้ให้เห็นว่าระดับการศึกษาของบุคลากรมีความจำเป็นในขั้นต้นที่จะทำให้แนวทางในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงสมรรถนะของธนาคารกรุงศรีอยุธยา ประสบความสำเร็จเพราะระดับศึกษาหมายถึงพื้นฐานความรู้ของบุคลากรที่ควรมี เมื่อมีการสื่อสาร สั่งการ หรือถ่ายทอดแนวทางการปฏิบัติต่างๆจะส่งผลโดยตรงต่อการตีความและการนำไปดำเนินการต่อตามนโยบายหรือแนวทางที่องค์กรได้วางไว้ ซึ่งสัมพันธ์กับประสบการณ์ในการทำงานถ้าบุคลากรมีอายุการทำงานที่มากขึ้นก็จะมีประสบการณ์ในเรื่องานที่รับผิดชอบหรือสามารถเรียนรู้วัฒนธรรมองค์กร แนวทางการปฏิบัติในรูปแบบเดียวกันและที่สำคัญก็จะเกิดความรักความผูกพันต่อองค์กรต้องการที่จะพัฒนาหรือขับเคลื่อนองค์กรสู่ความสำเร็จต่อไปซึ่งก็จะส่งผลโดยตรงต่อแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงสมรรถนะของธนาคารกรุงศรีอยุธยา ให้เกิดความสำเร็จเป็นรูปธรรมได้ต่อไป

ผลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ด้านแรงจูงใจ (Motivation) อยู่ในระดับปานกลาง เพื่อช่วยให้แนวทางในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงสมรรถนะของธนาคารกรุงศรีอยุธยา เกิดความสำเร็จได้ต่อไป และสามารถกำหนดเป็นแนวทางได้ดังนี้

1) การพัฒนาและฝึกอบรม ควรจัดโครงการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรในแต่ละสายงาน เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และให้มีความพร้อมทั้งร่างกายและจิตใจ เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานในปัจจุบัน รวมทั้งจัดระบบองค์ความรู้ (KM) เป็นศูนย์ข้อมูลกลางเพื่อให้บุคลากรรุ่นหลังได้ศึกษาและค้นคว้า

2) การประเมินผลการปฏิบัติงานควรปรับปรุงระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อกำหนดเกณฑ์มาตรฐาน เพื่อใช้เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงาน เช่น การกำหนดตัวชี้วัด การวัดผล การประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อนำไปใช้ในการพิจารณาผลตอบแทนและการเลื่อนตำแหน่งอย่างเหมาะสม

3) การบริหารค่าตอบแทนเนื่องจากค่าตอบแทนเป็นสิ่งจูงใจเบื้องต้นให้บุคลากรปฏิบัติงาน และพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงาน ควรกำหนดโครงสร้างเงินเดือนในแต่ละตำแหน่งงานให้เหมาะสมกับลักษณะงาน การประเมินค่างาน ตำแหน่งงานที่สำคัญ โดยคำนึงถึงการแข่งขันกับองค์กรภายนอกที่ดำเนินกิจการคล้ายคลึงกัน

4) การบริหารผลการปฏิบัติงานเพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของบริษัท ควรสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างหัวหน้างานกับผู้ใต้บังคับบัญชา เช่น การจัดกิจกรรม การจัดสัมมนา เป็นต้น และรวมถึงการกำหนดขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบของงาน ปริมาณงานให้เหมาะสมกับอัตรากำลังของแต่ละฝ่าย และควรมีวิธีการยกย่องชมเชยบุคลากรที่มีผลงานดีเด่นเพื่อเป็นตัวอย่างที่ดีของเพื่อนร่วมงาน

บริบทผลการศึกษาในส่วนบุคลากรในภาพรวมบุคลากรมีทัศนคติในด้านแรงจูงใจ (Motivation) ในภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ซึ่งถือว่าต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับทุกด้าน เมื่อพิจารณาในรายละเอียดรายด้าน จะพบว่าบุคลากรมีความคิดเห็นในเรื่องการได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานที่เหมาะสมนั้น ซึ่งบุคลากรที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเป็นบุคลากรที่เน้นงานด้านบริการ เช่น แม่บ้าน พนักงานขับรถ หรือพนักงานรักษาความปลอดภัย ซึ่งนอกจากจะต้องดูแลทั้งในส่วนลูกค้าแล้วยังต้องดูแลบุคลากรในธนาคารเพิ่มเติมด้วย ซึ่งนับว่าเป็นภาระงานที่สูง แต่อาจได้รับความสำคัญน้อย ซึ่งในบริบทของผู้บริหารนั้น อาจไม่ได้มองว่ามีปัญหาในส่วนนี้ ซึ่งเมื่อพิจารณาในภาพรวมของแรงจูงใจ (Motivation) ในเชิงนโยบาย อาจถือว่าดีและเพียงพอ แต่ในมิติการปฏิบัติและการเข้าถึงยังถือว่ายังไม่ทั่วถึง ซึ่งผู้บริหารอาจจะต้องเพิ่มความละเอียดในการเข้าถึงบุคลากรในทุกระดับชั้นอย่างแท้จริง แม้จะเป็นบุคลากรที่อยู่ระดับล่างสุด ก็ถือว่าเป็นกลไกที่สำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรไปด้วยกัน และยังองค์กรที่เน้นการให้บริการที่เป็นเลิศนั้น บุคลากรที่มีหน้าที่ให้บริการถือว่าเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่ควรได้รับการดูแลเป็นพิเศษต่อไป

## อภิปรายผลการวิจัย

ผู้วิจัยสรุปแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงสมรรถนะของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ดังนี้

1. ต้องมีการวางแผนทรัพยากรบุคลากรของธนาคารกรุงศรีอยุธยา (Human Resource Planning) โดยการวางแผนทรัพยากรบุคลากรของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ในความต้องการเกี่ยวกับตำแหน่ง โดยการกำหนดสมรรถนะในแต่ละตำแหน่ง เพื่อให้ทราบว่าการกรุงศรีอยุธยา ต้องการบุคลากรที่มีเหมาะสมจะต้องมีสมรรถนะใดบ้าง เพื่อให้สอดคล้องกับการวางแผนกลยุทธ์ของฝ่ายบริการกลางของธนาคารกรุงศรีอยุธยา

2. การตีค่างานและการบริหารค่าจ้างและเงินเดือน (Job Evaluation of Wage and Salary Administration) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา โดยอาศัยสมรรถนะที่กำหนดไว้ โดยจะต้องนำมาใช้ในการกำหนดค่าจ้าง (Compensable Factor) เช่น วิธีการ Point Method โดยการกำหนดปัจจัยแล้วให้คะแนนว่าแต่ละปัจจัยมีความจำเป็นต้องใช้ในตำแหน่งงานนั้น ๆ มากน้อยเพียงใด เป็นต้น เพื่อให้เกิดมาตรฐานและความยุติธรรมในทุกส่วนของงานของธนาคารกรุงศรีอยุธยา

3. การสรรหาและการคัดเลือกบุคลากรของธนาคารกรุงศรีอยุธยา (Recruitment and Selection) เมื่อมีสมรรถนะไว้แล้ว การสรรหาบุคลากรก็ต้องให้สอดคล้องกับสมรรถนะตรงกับตำแหน่งงาน

4. การบรรจุตำแหน่งของบุคลากรของธนาคารกรุงศรีอยุธยา ควรคำนึงถึงสมรรถนะของผู้มีคุณสมบัติเหมาะสมหรือมีความสามารถตรงตามตำแหน่งที่ต้องการ

5. การฝึกอบรมและพัฒนา (Training and Development) การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเน้นดำเนินการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับสมรรถนะของบุคลากรให้เต็มขีดสุดของแต่ละคน

6. การวางแผนสายอาชีพ และการสืบทอดตำแหน่ง (Career Planning and Succession Planning) ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จะต้องวางแผนเส้นทางอาชีพ (Career Path) ในแต่ละเส้นทางที่แต่ละคนก้าวเดินไปในแต่ละขั้นตอนนี้ต้องมีสมรรถนะอะไรบ้าง ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จะช่วยเหลือให้ก้าวหน้าได้อย่างไร และตนเองจะต้องพัฒนาอย่างไร ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จะต้องมีการสร้างบุคคลขึ้นมาแทนในตำแหน่งบริหารเป็นการสืบทอด จะต้องมีการพัฒนาสมรรถนะอย่างไร และต้องมีการวัดสมรรถนะ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาซึ่งจะนำไปสู่กระบวนการฝึกอบรมต่อไป

7. การโยกย้าย การเลิกจ้าง การเลื่อนตำแหน่ง (Rotation Termination and Promotion) การทราบสมรรถนะของแต่ละคนทำให้ธนาคารกรุงศรีอยุธยา สามารถบริหารงานบุคคลเกี่ยวกับการโยกย้าย การเลิกจ้าง และการเลื่อนตำแหน่งได้ง่ายและเหมาะสม

8. การจัดการผลการปฏิบัติงาน (Performance Management) เป็นการนำหลักการจัดการที่ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา นำมาใช้ในการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ตั้งแต่การวางแผนที่ต้องคำนึงถึงสมรรถนะของแต่ละคน วางคนให้เหมาะกับงานและความสามารถรวมทั้งการติดตามการทำงาน และการประเมินผลก็พิจารณาจากสมรรถนะเป็นสำคัญและนำผลที่ได้ไปปรับปรุงต่อไป

### ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีนโยบายการหมุนเวียนสับเปลี่ยนการรับผิดชอบงานให้แก่บุคลากร เพื่อให้บุคลากรมีความตื่นตัวและพร้อมเรียนรู้การปฏิบัติงานที่แปลกใหม่ จนกลายเป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญชำนาญอย่างรอบด้านทุกมิติในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้การหมุนเวียนสับเปลี่ยน การรับผิดชอบงานยังช่วยให้เกิดประโยชน์ในการประสานงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถ ทำงานทดแทนกันได้ ไม่มีช่องว่างที่ทำให้เกิดการปฏิบัติงานไม่ต่อเนื่อง อีกทั้งยังทำให้บุคลากรรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เป็นทีมเดียวกัน ช่วยเหลือในการทำงานของทีมจนประสบความสำเร็จ

2. ควรให้ความสำคัญกับการมีระบบการเรียนรู้จากพี่เลี้ยง/การสอนงาน เพราะเป็นวิธี ที่จะทำให้บุคลากรใหม่เรียนรู้ เข้าใจภาระงาน สามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วขึ้น หากได้รับการถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์จากพนักงานรุ่นพี่ที่มีทั้งความรู้ความชำนาญ และประสบการณ์ในงาน และยังทำให้บุคลากรใหม่ปรับตัวสอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กรที่มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรและช่วยลดการเกิดช่องว่างระหว่างวัยของบุคลากรในองค์กรได้อีกด้วย

3. ควรมีนโยบายสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเส้นทางความก้าวหน้าในสายงานเพื่อสร้างแรงจูงใจและเป็นแนวทางให้บุคลากรพัฒนาตนเองให้มีความรู้ความสามารถ มีศักยภาพ สัม

ประสบการณ์ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ตนเองพร้อมที่จะขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น หากบุคลากรไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพของตน ย่อมจะทำให้ ไม่มีแรงจูงใจที่จะพัฒนาความรู้ความสามารถและการปฏิบัติงานของตน

4. หน่วยงานที่มีหน้าที่ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรควรทำการสำรวจความต้องการในการพัฒนาบุคลากรของบุคลากรเพื่อวางแผนการพัฒนาบุคลากรในองค์กรได้อย่างเหมาะสม มุ่งเน้นพัฒนาชุดความรู้ ทักษะที่ทำให้บุคลากรจะนำไปใช้ในการเพิ่มศักยภาพมีความเชี่ยวชาญในการทำงาน เพื่อให้งบประมาณที่ใช้ในการพัฒนาบุคลากรเกิดประโยชน์สูงสุด ส่งผลต่อการพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร

5. ควรมีการจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาบุคลากรให้เพิ่มขึ้น ทั้งในด้านการเสริมสร้าง องค์ความรู้ทักษะที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน โดยการแสวงหาผู้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในแต่ละด้าน มาร่วมวางแผนและกำหนดเส้นทางพัฒนาบุคลากร มีการพัฒนารายบุคคลที่ต่อยอดการเรียนรู้ที่สูงขึ้น การสนับสนุนงบประมาณในการศึกษาต่อหรือฝึกอบรมเฉพาะด้านของบุคลากรทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อนำมาเป็นแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กร

6. ควรมีการจัดสรรงบประมาณเพื่อพัฒนาอุปกรณ์สำนักงาน อุปกรณ์เทคโนโลยีต่าง ๆ ให้มีความทันสมัย ใช้งานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ เพื่อเอื้ออำนวยให้การทำงานของบุคลากรให้สะดวก รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมถึงการมีวัสดุอุปกรณ์/แหล่งเรียนรู้ที่เอื้อให้บุคลากรสามารถพัฒนาความรู้ทักษะได้ด้วยตนเอง

7. ควรสร้างบรรยากาศการทำงานและบริบทแวดล้อมการปฏิบัติงานให้ลักษณะการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) เพื่อเป็นช่องทางในการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์การทำงานระหว่างบุคลากรไปพร้อมกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคลด้านอื่น ๆ เช่น การอบรม การสัมมนาในหัวข้อเรื่องต่าง ๆ ที่เป็นวิธีการพัฒนาบุคคลที่หน่วยงานต่าง ๆ นิยมใช้กัน

8. พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ครอบคลุมและมีประสิทธิภาพเพื่อช่วยเชื่อมต่อการประสานงานในส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของบุคลากรทั้งภายในหน่วยงาน และ ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์กร เพื่อเป็นฐานข้อมูลที่มีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งประยุกต์ใช้ระบบเครือข่ายในการแบ่งปันถ่ายทอดความรู้ในองค์กร เทคโนโลยีจะเป็นสื่อกลางทำให้ส่งผ่านข้อมูลข่าวสารได้อย่างรวดเร็วและเข้าถึงตัวบุคลากรได้อย่างทั่วถึง

9. บุคลากรมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของแต่ละประเภทงานหรือกลุ่มงานเป็นประจำทุก ๆ 2-5 ปี เพื่อให้บุคลากรใหม่ที่เข้ามาทำงานหรือบุคลากรเดิมได้เข้าใจในแนวทางการปฏิบัติงานของตนเองและเป็นไปในแนวทางเดียวกัน รวมทั้งทำให้บุคลากรได้ทบทวนกระบวนการทำงานที่รับผิดชอบอยู่เพื่อพัฒนาให้ดีขึ้นตอนที่สอดคล้องเหมาะสมกับบริบทสิ่งแวดล้อม ของการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไป

10. ควรดำเนินการให้มีการประเมินผลความคุ้มค่าในพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นระบบเพื่อให้งบประมาณที่ใช้ในการพัฒนาบุคลากรเกิดประโยชน์สูงสุดและเป็นข้อมูลการสนับสนุนพัฒนาบุคลากรในปีต่อไป

## เอกสารอ้างอิง

กิติมา ปรีดีดีดิก. (2529). **ทฤษฎีบริหารองค์การ**. กรุงเทพมหานคร : ธนะการพิมพ์.

กীরติ ยศยิ่งยง. (2558). **การวางแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์**. กรุงเทพฯ :

บริษัทมิสเตอร์ก๊อปปี (ประเทศไทย จำกัด).

จินตนา สุขจรรย์. (2554). **การศึกษาตลอดชีวิตและการพัฒนาชุมชน**. กรุงเทพฯ : โอ.เอส.

พรินดีง์ เข้าส.

ชูศรี วงศ์รัตน์. (2549). **เทคนิคการเขียนเค้าโครงการวิจัย.แนวทางสู่ความสำเร็จ**. นนทบุรี :

ไทยเนรมิตกิจ อินเตอร์ โปรเกรสซิฟ.

นพ ศรีบุญนาถ. (2546). **การบริหารทรัพยากรมนุษย์**. กรุงเทพฯ : สุตราพิศาล.

นพดล พันธุ์พานิชและคณะ. (2559). **ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของการจัดการความรู้ที่มีต่อ**

**องค์การแห่งการเรียนรู้ ความคล่องตัวขององค์การและความได้เปรียบในการแข่งขันของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย**. ว.มรม. (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์), ปีที่ 10 ฉบับที่ 3 : กันยายน - ธันวาคม. หน้า 89 - 104.

นพดล พันธุ์พานิช. (2561). **กระบวนการเชิงกลยุทธ์ของธุรกิจระบบอัตโนมัติที่อำนวยความสะดวก**

**แก่ผู้สูงอายุของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมสำหรับการเปลี่ยนแปลงสู่สังคม**

**ผู้สูงอายุในประเทศไทย**. วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์.

ปีที่ 4. ฉบับที่ 3. กันยายน-ธันวาคม. หน้า 170-185.

นพดล พันธุ์พานิช และคณะ. (2561). **การพัฒนาแบบจำลองเชิงสาเหตุระหว่างรูปแบบภาวะผู้นำ**

**การแบ่งปันความรู้ ความสามารถทางนวัตกรรมที่มีอิทธิพลต่อ ผลการดำเนินการของ**

**ธุรกิจโลจิสติกส์ในประเทศไทย**. การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่

13 มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น, วันที่ 1-2 ธันวาคม 2561. หน้า 161-174.

ติน ปรัชญพฤทธ์. (2527). **ทฤษฎีองค์การ**. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช.

ธงชัย สันติวงษ์. (2555). **การบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2549). **SPSS for Windows ฉบับสมบูรณ์ หลักการและวิธีใช้คอมพิวเตอร์ใน**

**งานสถิติเพื่อการวิจัย**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ 21 เซ็นจูรี่ จำกัด.

บุญชม ศรีสะอาด. (2555). **การวิจัยเบื้องต้น** (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น

สมคิด บางโม. (2555). **องค์กรและการจัดการ** (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : วิทยพัฒน์.

Blank, E. B. (1992). **A model description for personal administration position in north Caroline Greensboro** : The University of North Caroline at Greensboro.

Betts, P. W. (1977). **Staff management**. Estover, Plymouth: Macdonald and Evans Ltd. Castetter

Cronbach, Lee J. (1990). **Essential of Psychological Testing**. 5th ed. New York : Harper and Row Publishers.

Ferguson. G.A. (1981). **Statistical Analysis in Psychology and Education**. 5th ed. New York : McGraw-Hill.

Green. H. M. (1997). **A comparative study of perception of elementary principals and Teachers regarding need for teacher, Skill development complication for in service education**. Dissertation Abstract International, 37(11), 6870 - 6871 - A.

Pace. R. W., Smith, P. C.. & Mills, G. E. (1991). **Human resource development**. Englewood cliff. New Jersey : Prentice - Hall. [.trueid.net/detail/4XzgaQJQ0P5Z](http://trueid.net/detail/4XzgaQJQ0P5Z)

การวิเคราะห์คุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการธุรกิจขายสินค้าบนเครือข่ายสังคมออนไลน์:

การศึกษาเอกสาร

Analysis of Entrepreneurial Characteristics of Social Media Entrepreneurs:

A Documentary Study

พิมพ์ภัทรา โพธิ์ทอง<sup>1</sup>

ภัทรวรรณ จีรพัฒน์ธนธร<sup>2</sup>

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการสำหรับธุรกิจขายสินค้าบนเครือข่ายสังคมออนไลน์ วิธีการวิจัยเป็นการศึกษาเอกสาร โดยเลือกเอกสารวิชาการจำนวน 40 เรื่อง แบ่งเป็นเอกสารภาษาไทย 20 เรื่อง และต่างประเทศ 20 เรื่อง มีเกณฑ์การคัดเลือกคือเป็นบทความวิชาการ บทความวิจัย หนังสือ หรือเอกสารวิชาการในรูปแบบอื่น ที่ตีพิมพ์หรือเผยแพร่ในช่วงปี พ.ศ. 2556 – 2565 เครื่องมือในการวิจัยได้แก่ แบบลงรหัสที่ใช้สำหรับบันทึกข้อมูลคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการสำหรับธุรกิจขายสินค้าบนเครือข่ายสังคมออนไลน์ ผลการศึกษาพบว่า ทั้งเอกสารภาษาไทยและเอกสารต่างประเทศได้สรุปคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการสำหรับธุรกิจขายสินค้าบนเครือข่ายสังคมออนไลน์ในลักษณะใกล้เคียงกัน โดยให้ความสำคัญกับคุณลักษณะด้านการเผชิญความเสี่ยง ความเชื่ออำนาจภายในตน ความต้องการความสำเร็จ การแสวงหาความรู้ ความสามารถด้านมนุษยสัมพันธ์ การมีนวัตกรรม การทำงานเชิงรุก การรับรู้ความสามารถของตนเอง การมีอิสระในการบริหารงาน การวางแผน ความกล้าที่จะแข่งขัน การมีความมั่นคงทางอารมณ์ จิตสำนึกในความรับผิดชอบ การเปิดใจกว้าง และการลงมือทำ เหล่านี้เป็นองค์ประกอบสำคัญสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจขายสินค้าบนเครือข่ายสังคมออนไลน์ในยุคแห่งการเปลี่ยนแปลงดังเช่นปัจจุบัน

**คำสำคัญ:** ความเป็นผู้ประกอบการ; สื่อสังคมออนไลน์; ธุรกิจออนไลน์, การวิเคราะห์เอกสาร

<sup>1</sup> นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาการศึกษาเพื่อพัฒนาความเป็นผู้ประกอบการ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

<sup>2</sup> รองศาสตราจารย์ประจำภาควิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์



## Abstract

The purpose of this research was to explore entrepreneurial characteristics for social media business. This research is a documentary study included 40 academic papers, divided into 20 Thai and 20 foreign papers. The selection criteria indicated that all selected documents must be either academic articles, research articles, books or other academic documents which published within 2013 to 2022. The research instrument was a coding sheet for collecting data on entrepreneurial characteristics of social media entrepreneurs. Results revealed that both Thai and English papers concluded similar entrepreneurial characteristics of social media entrepreneurs. The main characteristics are risk taking, internal locus of control, need for achievement, pursuing new knowledge, sociability, innovative, pro-activeness, self-efficacy, autonomy, planning, competitiveness, emotional stability, responsibility, open mindedness, and Pragmatism. Those are crucial components for being social media entrepreneurs in today's changing world.

**Keywords:** Entrepreneurship; Social Media; Online Business, Documentary Analysis

## บทนำ

ในยุคปัจจุบันที่อยู่ในช่วงของการพัฒนาและความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารทำให้ธุรกิจออนไลน์ต่าง ๆ ได้รับโอกาสในการพัฒนาธุรกิจและความก้าวหน้าในอาชีพจนสามารถยกระดับจากธุรกิจขนาดเล็กขยายสู่การเป็นธุรกิจที่มีรายได้มากขึ้น และบางธุรกิจสามารถขยับขึ้นสู่การเป็นธุรกิจขนาดใหญ่ผ่านการจำหน่ายสินค้าบนเครือข่ายสังคมออนไลน์ต่าง ๆ ที่ได้รับความนิยมอย่างมากในปัจจุบัน สื่อสังคมออนไลน์ที่ได้รับความนิยมจากผู้ประกอบการโดยทั่วไป ยกตัวอย่างเช่น เฟซบุ๊ก (Facebook) อินสตาแกรม (Instagram) และติ๊กต็อก (Tiktok) เป็นสื่อสังคมออนไลน์ยอดนิยมและผู้ประกอบการสามารถใช้เป็นแพลตฟอร์มในการโฆษณาสินค้าและบริการของตนเอง ตลอดจนสามารถปฏิบัติการขายในรูปแบบต่าง ๆ ถือเป็นช่องทางการจัดจำหน่าย (Distributing Channels) ที่ช่วยขยายโอกาสทางการตลาดให้กับผู้ประกอบการและสามารถนำลูกค้าจำนวนมากให้มีส่วนร่วมกับผู้ประกอบการ (Appel et al., 2020; Jamil et al., 2022) อย่างไรก็ตาม ในการที่จะพัฒนาธุรกิจสู่การเป็นธุรกิจบนเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่ประสบความสำเร็จและมีความยั่งยืนได้นั้น ผู้ประกอบการจำเป็นที่จะต้องมีความรู้และคุณสมบัติที่สำคัญของการเป็นผู้ประกอบการที่นักวิชาการเรียกว่า “คุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการ” หรือ Entrepreneurial Characteristics ซึ่งเป็นคุณลักษณะเฉพาะที่ผู้ประกอบการจะต้องศึกษาและพัฒนาตนเองโดยเป้าหมายสำคัญหลายประการ อาทิ การสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า พนักงานของกิจการ

ตลอดจนภาคีเครือข่ายทางธุรกิจที่มีส่วนร่วมกับธุรกิจของตนเอง อีกทั้งยังสามารถวางแผนเพื่อรับมือกับความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ผู้ประกอบการใดที่ละเลยหรือไม่นำไปเองไปสู่การเป็นผู้มีคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการที่เหมาะสม อาจส่งผลทำให้เกิดความพลาดพลั้งหรือทำการตัดสินใจบางอย่างที่ไม่เป็นผลดีต่อการประกอบธุรกิจ

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงเห็นคุณค่าของคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการที่ธุรกิจบนเครือข่ายสังคมออนไลน์ต่าง ๆ จำเป็นต้องให้ความสนใจ เนื่องจากธุรกิจเหล่านี้จะต้องเผชิญกับปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการประกอบธุรกิจ เช่น ต้องเผชิญกับลูกค้าที่มีความหลากหลาย คู่แข่งทางธุรกิจที่กำหนดสินค้าในลักษณะเดียวกัน อีกทั้งตัวผู้ประกอบการเองยังเปรียบเสมือนภาพลักษณ์ของกิจการที่อาจนำพากิจการธุรกิจไปในทิศทางที่เหมาะสม นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังสนใจที่จะเสนอแนะแนวทางหรือกรอบการพัฒนาคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการสำหรับธุรกิจขายสินค้าบนเครือข่ายสังคมออนไลน์ โดยอาจเป็นระบบที่ช่วยสนับสนุนการพัฒนาผู้ประกอบการเหล่านี้ให้สามารถพัฒนาตนเองและเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างสังคมแห่งประกอบการที่มีความสร้างสรรค์และยั่งยืน

## วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการสำหรับธุรกิจขายสินค้าบนเครือข่ายสังคมออนไลน์ โดยวิธีการวิเคราะห์เอกสาร

## การทบทวนวรรณกรรม

### ความหมายของความเป็นผู้ประกอบการ

ณัฐวุฒิ วิเศษ (2552) ได้อธิบายความหมายของผู้ประกอบการไว้ว่า คือคนที่ระดับประคองธุรกิจและจัดการกับสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินธุรกิจ เพื่อให้เกิดประโยชน์เชิงพาณิชย์ผ่านการมองหาโอกาสและความคิดสร้างสรรค์

รัชพล จอมไตรคูป (2558) ให้ความหมายของผู้ประกอบการว่า หมายถึง ผู้ที่พอใจในผลกำไรที่เกิดจากการบริหารความเสี่ยงจากการดำเนินงาน โดยตนเป็นผู้เกี่ยวข้องข้องกับองค์กร ไม่ว่าจะเป็นผู้ก่อตั้งหรือหุ้นส่วนที่เข้ามาดำเนินการ

Garman (2020) ให้ความหมายของผู้ประกอบการไว้ว่า ผู้ประกอบการไม่ได้เป็นเครื่องจักรที่ตอบสนองต่อสิ่งเร้า เช่น เงินอุดหนุน ดอกเบี้ย แต่เป็นมนุษย์ที่สามารถสร้าง และเรียนรู้ได้

### คุณลักษณะของความเป็นผู้ประกอบการ

Pickle และ Abrahamson (1991) ได้สรุปคุณสมบัติของผู้ประกอบการขนาดย่อมที่ประสบความสำเร็จไว้ 5 ประการ คือ

1. แรงผลักดัน หรือแรงจูงใจในการทำงาน ประกอบด้วย ความรับผิดชอบ ความกระตือรือร้น ความคิดริเริ่ม ความเพียรพยายาม อดทน และมีความทะเยอทะยาน

2. ความสามารถทางด้านสติปัญญา ประกอบด้วย ความฉลาดทางสติปัญญา ความสามารถในการคิดสร้างสรรค์ และความสามารถในการคิดวิเคราะห์

3. ความสามารถด้านมนุษยสัมพันธ์ ประกอบด้วย ความมั่นคงทางอารมณ์ ความสัมพันธ์ส่วนตัว ความสามารถในการเข้าสังคม ความมีไหวพริบ และรู้จักเห็นอกเห็นใจผู้อื่น

4. ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร ประกอบด้วย ความสามารถในการติดต่อสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร และความสามารถในการติดต่อสื่อสารด้วยวาจา

5. ความสามารถด้านเทคนิค ประกอบด้วย ความสามารถในกิจกรรมต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการประกอบธุรกิจ เช่น ความรู้พื้นฐาน ความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะอย่าง และประสบการณ์ส่วนตัว

Bygrave (1994) สรุปคุณลักษณะสำคัญของผู้ประกอบการ 10 ประการ เรียกว่า 10 Ds มีดังนี้

1. Dream หมายถึง ผู้ประกอบการควรมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล สามารถมองเห็นอนาคตของตนเองของธุรกิจที่ทำ และควรมีความสามารถในการที่จะทำให้ความฝันนั้นประสบความสำเร็จด้วยเช่นกัน

2. Decisiveness หมายถึง ผู้ประกอบการควรมีความแน่วแน่ ไม่ผัดวันประกันพรุ่ง มีความรวดเร็วฉับไวในการตัดสินใจ เพราะความรวดเร็วฉับไวเป็นปัจจัยสำคัญแห่งความสำเร็จในการประกอบธุรกิจ

3. Doers หมายถึง ผู้ประกอบการควรมีการตัดสินใจในการดำเนินธุรกิจอย่างเด็ดขาดและรวดเร็ว

4. Determination หมายถึง ผู้ประกอบการควรมีความสามารถจัดการกับอุปสรรคต่าง ๆ มีความกล้าได้กล้าเสีย ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคถึงแม้ว่าจะมีมากเพียงใดก็ตาม

5. Dedication หมายถึง ผู้ประกอบการควรอุทิศตนให้กับการดำเนินธุรกิจอย่างไม่รู้จักเหน็ดเหนื่อย บางครั้งที่ต้องสละเวลาส่วนตัวทำงานโดยไม่มีวันหยุด ดันรนต่อสู้เพื่อให้ธุรกิจของตนประสบความสำเร็จ

6. Devotion หมายถึง ผู้ประกอบการควรมีความรักในสิ่งที่ตนกำลังทำอยู่ ทั้งความรักในตัวเองและในบริการ ซึ่งจะส่งผลให้การดำเนินธุรกิจประสบความสำเร็จ

7. Details หมายถึง ผู้ประกอบการควรใส่ใจในรายละเอียดต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจที่กำลังเริ่มต้นหรือธุรกิจที่กำลังเติบโต ผู้ประกอบการควรจะศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ ที่มีผลต่อการประกอบการเพื่อนำมาปรับใช้ในธุรกิจของตน

8. Destiny หมายถึง ผู้ประกอบการมีความต้องการที่จะควบคุมชะตาชีวิตและธุรกิจของตนเองโดยไม่รอการพึ่งพาโชคชะตาหรือฟ้าลิขิต

9. Dollars หมายถึง ความร่ำรวยอาจมิใช่เป็นตัวชี้วัดความสำเร็จในธุรกิจแต่เพียงอย่างเดียว ผู้ประกอบการจึงควรมองเห็นถึงผลตอบแทนอื่นที่ไม่ใช่ตัวเงิน เช่น มิตรภาพ เครือข่าย และโอกาสต่าง ๆ

10. Distribute หมายถึง ผู้ประกอบการควรมีการกระจายความเป็นเจ้าของ หรือความรับผิดชอบในธุรกิจกับพนักงานที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จของธุรกิจ

## ธุรกิจขายสินค้าออนไลน์

ทวีศักดิ์ กาญจนสุวรรณ (2552) อธิบายว่า ธุรกิจขายสินค้าออนไลน์คือ กระบวนการซื้อสินค้า การขายสินค้า การจัดส่งสินค้า การแลกเปลี่ยนสินค้าหรือบริการหรือสารสนเทศผ่านทางอินเทอร์เน็ต

ณัฐพล ไยไพโรจน์ (2557) กล่าวว่า ธุรกิจออนไลน์คือ การทำการตลาดผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่ไม่ใช่แค่การทำการตลาดผ่านการโฆษณาบนเว็บไซต์หรือการทำการตลาดผ่านสื่อสังคมออนไลน์เท่านั้น แต่ยังคงครอบคลุมถึงการทำการตลาดในหลาย ๆ เรื่อง เช่น การประชาสัมพันธ์ออนไลน์ การทำการตลาดด้านเนื้อหา รวมไปถึงการทำการตลาดผ่านอีเมล เป็นต้น

บัณฑิต สวรรยาวิสุทธิ (2561) กล่าวว่า ธุรกิจขายสินค้าออนไลน์คือ การปฏิบัติเทคโนโลยีต่าง ๆ ให้อยู่ในรูปของดิจิทัล บุคคลในโลกได้รับความสะดวกสบายมากขึ้น สามารถสั่งซื้อสินค้าต่าง ๆ จากทั่วทุกมุมโลกได้เพียงปลายนิ้วสัมผัส เช่น ผ่านทางคอมพิวเตอร์ และโทรศัพท์มือถือ

Kitchen และ Pelsmacker (2004) กล่าวว่า ธุรกิจขายสินค้าออนไลน์ หมายถึง การใช้สื่ออินเทอร์เน็ต โทรศัพท์มือถือ หรือโทรทัศน์ที่สามารถปฏิสัมพันธ์ได้ รวมถึงสื่ออิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ เป็นเครื่องมือในการสื่อสารการตลาด

Wertime และ Fenwick (2008) กล่าวว่า ธุรกิจขายสินค้าออนไลน์คือ พัฒนาการของตลาดในอนาคตซึ่งจะเกิดขึ้นเมื่อบริษัทดำเนินงานทางการตลาดส่วนใหญ่ผ่านช่องทางดิจิทัล โดยเนื่องจากสื่อดิจิทัลเป็นสื่อที่สามารถระบุตัวตนของผู้ใช้ได้ จึงทำให้สามารถสื่อสารแบบสองทาง (Two Way Communication) กับลูกค้าแต่ละบุคคลได้อย่างต่อเนื่อง ข้อมูลและความคิดเห็นที่ได้จากการสื่อสารกับลูกค้าแต่ละคนนั้นสามารถนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ลูกค้าในโอกาสต่อไปได้

## ความสำคัญของธุรกิจขายสินค้าบนเครือข่ายสังคมออนไลน์

ความสำคัญของธุรกิจขายสินค้าออนไลน์นั้นอาจสรุปได้ว่า มีอิทธิพลที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ส่วนหนึ่งเกิดจากพฤติกรรมการใช้งานอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้ที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องในหลายทศวรรษที่ผ่านมา จนกระทั่งอินเทอร์เน็ตได้กลายมาเป็นส่วนหนึ่งในวิถีชีวิตของคนในยุคปัจจุบัน (ณัฐพล ไยไพโรจน์, 2557) นอกจากนี้ ในโลกดิจิทัลที่คนจำนวนมากนิยมการเข้าใช้และรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากสื่อสังคมออนไลน์ จากการศึกษาวิจัยขององค์กร Hootsuite และ Wearesocial (2018) ที่ศึกษาพฤติกรรมการใช้งานอินเทอร์เน็ตของคนไทยในปี พ.ศ. 2561 พบว่ามีผู้ใช้อินเทอร์เน็ต จำนวน 57 ล้านคน จากประชากรทั้งหมด 69.11 ล้านคนในขณะนั้น และพบว่ามีผู้ใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ จำนวนถึง 46 ล้านคน จากผู้ใช้อินเทอร์เน็ตทั้งหมด 55.56 ล้านคน ซึ่งถือว่าค่อนข้างสูงมากเมื่อเปรียบเทียบกับประชากรทั้งหมดของประเทศไทย ข้อมูลดังกล่าวเป็นการยืนยันว่าสื่อสังคมออนไลน์เข้ามามีบทบาทสำคัญในวิถีชีวิตของคนไทยจำนวนมาก ไม่ว่าจะเป็นเพื่อวัตถุประสงค์ในการสื่อสาร การทำงาน และโลกของอาชีพธุรกิจขายสินค้าบนเครือข่ายสังคมออนไลน์

## ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาเอกสาร (Documentary Study) โดยศึกษาข้อมูลจากเอกสารทุติยภูมิ (Secondary Data)

## ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษานี้เป็นการศึกษาจากเอกสารเพื่อสังเคราะห์คุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการสำหรับธุรกิจขายสินค้าบนเครือข่ายสังคมออนไลน์ โดยศึกษาเอกสารในประเทศจำนวน 20 เรื่อง และเอกสารต่างประเทศจำนวน 20 เรื่อง โดยมีเกณฑ์การคัดเลือกเอกสารดังต่อไปนี้

1. เป็นเอกสารวิชาการ เช่น บทความวิจัย บทความวิชาการ หนังสือ ของนักวิชาการทั้งในประเทศและต่างประเทศ
2. คัดเลือกเอกสารที่ตรงกับประเด็นคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการสำหรับธุรกิจขายสินค้าบนเครือข่ายสังคมออนไลน์
3. เป็นเอกสารในช่วงปี พ.ศ. 2555 – 2565

## เครื่องมือวิจัย

แบบบันทึกข้อมูลลงรหัส (Coding Sheet) เพื่อการศึกษาเอกสาร โดยเครื่องมือวิจัยได้ผ่านการตรวจสอบคุณภาพโดยผู้เชี่ยวชาญด้านการศึกษานานาชาติจำนวน 3 คน เพื่อตรวจสอบดัชนีความสอดคล้อง (Index of Congruence: IOC) ของแบบบันทึกข้อมูลลงรหัส

## วิธีการเก็บข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยรวบรวมเอกสารที่ผ่านเกณฑ์การคัดเลือกดังที่ได้ระบุไว้ โดยได้เอกสารวิชาการจำนวน 40 เรื่อง ผู้วิจัยวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ด้วยตนเอง และบันทึกข้อมูลลงในแบบบันทึกข้อมูลลงรหัสจนครบ 40 เรื่อง เมื่อได้ข้อมูลแล้วทำการใส่เครื่องหมายลงในตารางคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการสำหรับธุรกิจขายสินค้าบนเครือข่ายสังคมออนไลน์ และนับความถี่เพื่อตรวจสอบว่าคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการแต่ละด้านได้รับความสำคัญมากน้อยแตกต่างกันเพียงใด

## ผลการวิจัย

ผลการวิจัยได้รวบรวมคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการได้ 26 คุณลักษณะ ผู้วิจัยได้กำหนดอักษรย่อ พร้อมทั้งศัพท์ภาษาอังกฤษและศัพท์ภาษาไทยเพื่อให้เข้าใจได้ถูกต้องตรงกัน โดยอักษรย่อคำเต็ม (อังกฤษ) และคำเต็ม (ไทย) ปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 คุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการสำหรับธุรกิจขายสินค้าบนเครือข่ายสังคมออนไลน์

อักษรย่อ	คำเต็ม (อังกฤษ)	คำเต็ม (ไทย)
ES	Emotionally Stability	ความมั่นคงทางอารมณ์
SO	Sociability	ความสามารถด้านมนุษยสัมพันธ์
OM	Open Mindedness	การเปิดใจกว้าง
VS	Visionary	การมีวิสัยทัศน์
NA	Need for Achievement	ความต้องการความสำเร็จ
LC	Locus of Control	ความเชื่ออำนาจภายในตน
PA	Pro-activeness	การทำงานเชิงรุก
RT	Risk Taking	การเผชิญความเสี่ยง
CT	Creativity	ความคิดสร้างสรรค์
IN	Innovative	การมีนวัตกรรม
SE	Self-Efficacy	รับรู้ความสามารถของตัวเอง
SR	Self-Reliance	เชื่อในศักยภาพของตัวเอง
AT	Autonomous	การมีอิสระในการบริหารงาน
CA	Competitive Aggressive	ความกล้าที่จะแข่งขัน
PP	Propensity	โน้มน้าวใจ
EN	Energic	กระตือรือร้น
EX	Experience	เรียนรู้จากประสบการณ์
TW	Trustworthiness	ความซื่อสัตย์
PM	Pragmatism	ลงมือทำ
RP	Responsibility	จิตสำนึกในความรับผิดชอบ
CS	Conscientiousness	การมีสติ
PL	Planning	การวางแผน
EI	Entrepreneurial Instinct	สัญชาตญาณของผู้ประกอบการ
AP	Adherence to Principles	ความยึดมั่นในหลักการ
NK	Pursuing New Knowledge	แสวงหาความรู้ใหม่
DC	Decisiveness	ความเด็ดขาด

จากตารางที่ 1 สรุปอักษรย่อและคำเต็มทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษที่ผู้วิจัยได้รวบรวมจากเอกสารวิชาการจำนวน 40 เรื่อง สรุปคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการสำหรับธุรกิจขายสินค้าบนเครือข่ายสังคมออนไลน์ได้ 26 คุณลักษณะ

สำหรับผลการศึกษาเอกสารในประเทศ ได้สรุปผลการศึกษคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการสำหรับธุรกิจขายสินค้าบนเครือข่ายสังคมออนไลน์ ได้ดังตารางที่ 2 ต่อไปนี้

**ตารางที่ 2** คุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการสำหรับธุรกิจขายสินค้าบนเครือข่ายสังคมออนไลน์ (เอกสารในประเทศ)

No.	คุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการสำหรับธุรกิจขายสินค้าบนเครือข่ายสังคมออนไลน์																											
	ES	SO	OM	VS	NA	LC	PA	RT	CT	IN	SE	SR	AT	CA	PP	EN	EX	TW	PM	RP	CS	PL	EI	AP	NK	DC		
01					•		•	•										•		•						•		
02					•		•	•										•		•							•	
03							•	•		•			•	•														
04						•		•		•				•									•				•	
05			•	•	•			•	•		•	•	•	•		•	•				•							
06				•	•																	•	•					
07	•	•	•		•	•		•								•												
08							•	•		•			•	•														
09							•	•		•			•	•														
10							•	•		•			•	•														
11		•			•	•		•	•				•		•	•	•	•		•	•	•				•		
12								•	•	•							•			•								
13			•		•															•		•						
14					•	•				•	•																	
15	•							•																•		•		
16				•																			•	•				
17					•	•		•		•																	•	
18					•	•		•		•																		
19					•	•		•		•				•													•	
20							•	•		•			•														•	
f	2	2	3	3	11	7	7	16	3	11	2	1	7	7	1	4	2	3	1	5	2	5	2	0	8	0	0	

จากตารางที่ 1 พบว่า คุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการสำหรับธุรกิจขายสินค้าบนเครือข่ายสังคมออนไลน์ ที่พบในเอกสารในประเทศ 10 อันดับแรก ได้แก่ การเผชิญความเสี่ยง (f=16) ความต้องการความสำเร็จ และการมีนวัตกรรม (f=11 เท่ากัน) การแสวงหาความรู้ (f=8) ความเชื่ออำนาจภายในตนเอง การทำงานเชิงรุก การมีอิสระในการบริหารงาน และความกล้าที่จะแข่งขัน (f=7 เท่ากัน) จิตสำนึกในยอมรับผิดชอบ และ การวางแผน (f=5 เท่ากัน)

ตารางที่ 3 คุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการสำหรับธุรกิจขายสินค้าบนเครือข่ายสังคมออนไลน์ (เอกสารต่างประเทศ)

No.	คุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการสำหรับธุรกิจขายสินค้าบนเครือข่ายสังคมออนไลน์																									
	ES	SO	OM	VS	NA	LC	PA	RT	CT	IN	SE	SR	AT	CA	PP	EN	EX	TW	PM	RP	CS	PL	EI	AP	NK	DC
01		•	•													•										
02	•		•	•	•	•		•											•							
03		•				•				•													•			
04	•				•	•		•		•	•				•											
05		•	•																		•	•				
06		•				•				•													•			
07					•	•		•	•																	
08	•	•				•		•			•		•						•							•
09			•													•										
10					•	•		•																		
11					•	•		•																		
12								•		•			•										•			
13										•																•
14		•	•		•	•				•	•											•	•			
15					•	•		•			•		•		•		•		•							
16					•	•		•		•	•				•											
17	•	•															•					•	•			
18		•										•				•			•	•				•		•
19					•	•		•		•	•															
20	•				•	•		•																		
f	5	8	5	1	10	13	0	11	1	8	6	1	3	0	3	3	2	0	4	1	3	6	0	1	2	1



จากตารางที่ 3 พบว่า คุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการสำหรับธุรกิจขายสินค้าบนเครือข่ายสังคมออนไลน์ ที่พบในเอกสารต่างประเทศ 10 อันดับแรก ได้แก่ ความเชื่ออำนาจภายในตน (f=13) การเผชิญหน้ากับความเสี่ยง (f=11) ความต้องการความสำเร็จ (f=10) ความสามารถด้านมนุษยสัมพันธ์ และการมีนวัตกรรม (f=8 เท่ากัน) การรับรู้ในความสามารถของตนเอง และการวางแผน (f=6 เท่ากัน) การมีความมั่นคงทางอารมณ์ และการเปิดใจกว้าง (f=5 เท่ากัน) และ การลงมือทำ (f=4)

**ตารางที่ 4** สรุปคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการสำหรับธุรกิจขายสินค้าบนเครือข่ายสังคมออนไลน์

อันดับที่	เอกสารภาษาไทย	เอกสารต่างประเทศ
1	การเผชิญความเสี่ยง	ความเชื่ออำนาจภายในตน
2	ความต้องการความสำเร็จ	การเผชิญความเสี่ยง
3	การมีนวัตกรรม	ความต้องการความสำเร็จ
4	การแสวงหาความรู้	ความสามารถด้านมนุษยสัมพันธ์
5	ความเชื่ออำนาจภายในตน	การมีนวัตกรรม
6	การทำงานเชิงรุก	การรับรู้ในความสามารถของตนเอง
7	การมีอิสระในการบริหารงาน	การวางแผน
8	ความกล้าที่จะแข่งขัน	การมีความมั่นคงทางอารมณ์
9	จิตสำนึกในความรับผิดชอบ	การเปิดใจกว้าง
10	การวางแผน	การลงมือทำ

จากตารางที่ 4 สรุปคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการสำหรับธุรกิจขายสินค้าบนเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่ได้จากการศึกษาเอกสารวิชาการภาษาไทยและเอกสารต่างประเทศ โดยเอกสารในประเทศ พบว่า อันดับที่ 1 – 3 ได้แก่ การเผชิญความเสี่ยง ความต้องการความสำเร็จ และการมีนวัตกรรม ส่วนเอกสารต่างประเทศ อันดับที่ 1 – 3 ได้แก่ ความเชื่ออำนาจภายในตน การเผชิญความเสี่ยง และ ความต้องการความสำเร็จ

### บทสรุปและอภิปรายผล

1. จากการศึกษาพบว่า ทั้งเอกสารภาษาไทยและเอกสารต่างประเทศ นักการศึกษาให้ความสำคัญกับคุณลักษณะด้านการเผชิญความเสี่ยง ความเชื่ออำนาจภายในตน ความต้องการความสำเร็จ การแสวงหาความรู้ ความสามารถด้านมนุษยสัมพันธ์ การมีนวัตกรรม การทำงานเชิงรุก การรับรู้ความสามารถของตนเอง การมีอิสระในการบริหารงาน การวางแผน ความกล้าที่จะแข่งขัน การมีความมั่นคงทางอารมณ์ จิตสำนึกในความรับผิดชอบ การเปิดใจกว้าง และการลงมือทำ ทั้งนี้ หากวิเคราะห์

แล้วจะมีส่วนที่เป็นคุณลักษณะเพิ่มเติมซึ่งแตกต่างจากผู้ประกอบการธุรกิจทั่วไป ได้แก่ ความสามารถด้านมนุษยสัมพันธ์ และการมีความมั่นคงทางอารมณ์ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะผู้ประกอบการธุรกิจขายสินค้าบนเครือข่ายสังคมออนไลน์จำเป็นต้องมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นอยู่ตลอดเวลา (Taylor-Wesselink and Teulon, 2022) ไม่ว่าจะเป็นการตอบข้อความ การพูดคุย การนำเสนอขายสินค้า สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยที่สรุปว่า ผู้ประกอบการธุรกิจขายสินค้าบนเครือข่ายสังคมออนไลน์ จำเป็นที่จะต้องมีความรู้ทางจิตและอารมณ์ที่ดี และมีความพร้อมที่จะสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ชมได้เสมอ (Greenberg, 2021; João et al., 2022)

2. จากการศึกษาพบว่า ไม่ว่าจะเป็นเอกสารภาษาไทยและเอกสารต่างประเทศยังคงสรุปคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการสำหรับธุรกิจขายสินค้าบนเครือข่ายสังคมออนไลน์ในลักษณะใกล้เคียงกัน ทั้งการเผชิญความเสี่ยง ความเชื่ออำนาจภายในตน ความต้องการความสำเร็จ และการมีนวัตกรรม ทั้งนี้ เนื่องจากคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการสามารถนำไปปรับใช้ได้อย่างกว้างขวางในทุกรูปแบบธุรกิจรวมถึงแม้อยู่ในพื้นที่ที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับที่ Timmons (1989) และ Garman (2020) ที่ได้อธิบายว่า คุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการเป็นคุณสมบัติสากลที่สามารถนำไปปรับใช้กับการประกอบการธุรกิจทุกรูปแบบ หากแต่แตกต่างเพียงว่าแต่ละพื้นที่นั้นอาจจำเป็นต้องใช้คุณลักษณะบางอย่างที่โดดเด่นแตกต่างกันไปบ้าง

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

1. ผู้ประกอบการขายสินค้าผ่านสังคมออนไลน์สามารถนำเอาข้อสรุปจากผลการศึกษาไปปรับใช้หรือพัฒนาตนเองเพื่อยกระดับคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการของตนเอง สิ่งใดที่เป็นจุดแข็งของตนเองสามารถเสริมสร้างคุณสมบัติดังกล่าวให้กลายเป็นอัตลักษณ์ประจำตน และหากมีส่วนใดที่ยังมีความบกพร่องอยู่ควรทำการแก้ไขเพื่อให้สามารถที่จะเป็นผู้ประกอบการขายสินค้าผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่ประสบความสำเร็จได้

2. นักการศึกษาหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการพัฒนาผู้ประกอบการขายสินค้าผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์สามารถนำกรอบคุณลักษณะที่เป็นผลจากการศึกษาวิจัยนี้เป็นกรอบการพัฒนาบุคลากรหรือผู้ประกอบการขายสินค้าผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ รวมถึงอาจนำไปสร้างหลักสูตรการเรียนการสอนได้ในอีกทางหนึ่ง

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเพื่อพัฒนาหลักสูตรหรือการฝึกอบรมที่นำเอากรอบคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการธุรกิจขายสินค้าบนเครือข่ายสังคมออนไลน์ไปประยุกต์ใช้หรือบูรณาการในเนื้อหาวิชาในหลักสูตรการเรียนการสอน

2. ควรศึกษาวิจัยเพื่อยืนยันองค์ประกอบต่าง ๆ ตามคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการที่ค้นพบในการวิจัยครั้งนี้ โดยอาจเชื่อมโยงกับข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ รวมถึงผู้เชี่ยวชาญด้านการศึกษาทางธุรกิจ

## เอกสารอ้างอิง

- ณัฐพล ไยไพโรจน์. (2557). *Digital Marketing: Concept & Case Study*. นนทบุรี: โอดีซี.
- ณัฐวุฒิ วิเศษ. (2552). *คุณลักษณะและความตั้งใจที่จะเป็นผู้ประกอบการของนักศึกษาสาขาการเป็นผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานคร. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์*, นนทบุรี.
- ทวีศักดิ์ กาญจนสุวรรณ. (2552). *เทคโนโลยีมีมิติเดียว*. กรุงเทพฯ: เคทีพี คอมพ์ แอนด์
- บัณฑิต สวรรยาวิสุทธิ. (2561). *การตลาดทางตรง*. ขอนแก่น: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- รัชพล จอมไตรคุป และวัชรพงษ์ อินทรวงศ์. (2558). *ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้ประกอบการ. วารสารศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์*, 2(1), 249-290.
- สิทธิชัย ธรรมเสน่ห์. (2555). *รูปแบบการจัดการธุรกิจบริการสำหรับผู้สูงอายุในประเทศไทย. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น*, 6(1): 88-99.
- Appel, G., Grewal, L., Hadi, R., & Stephen, A.T. (2020). The future of social media in marketing. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 48, 79–95. DOI: 10.1007/s11747-019-00695-1
- Bygrave, W.D. (1994). The Entrepreneurial Process. In W.D. Bygrave & A. Zacharakis (Eds.), *The Portable MBA in Entrepreneurship* (pp. 405-426). Hoboken, John Wiley & Sons.
- Garman, K. (2020). *The Entrepreneurial Mindset*. Potomac, MD: New Degree Press.
- Greenberg, A. (2021). *5 Ways Entrepreneurs Can Shape the Future of Social Media*. Retrieved November 24, 2021 from <https://www.entrepreneur.com>
- Hootsuite & Wearesocial. (2018). *Insights into behavior Internet usage of Thai people*. Retrieved October 13, 2018 from <https://www.marketingoops.com/reports/behaviors/thailand-digital-in-2018>
- Jamil, K., Dunnan, L., Gul, R.F., Shehzad, M.U., Gillani, S.H.M., Awan, F.H. (2022). Role of Social Media Marketing Activities in Influencing Customer Intentions: A Perspective of a New Emerging Era. *Frontiers in Psychology*, 12:808525 DOI: 10.3389/fpsyg.2021.808525

- João S.O., Kemefasu, I., Martin, S., Eleni, T., Vitor, C., & Suzanne, E. (2022). The effect of emotional positivity of brand-generated social media messages on consumer attention and information sharing. *Journal of Business Research*, 140, 49-61. DOI: 10.1016/j.jbusres.2021.11.063.
- Kitchen, P. J., & Pelsmacker, T. (2004). The emergence of IMC: A theoretical perspective. *Journal of Advertising Research*, 44(1), 20-31.
- Pickle, H.B., & Abrahamson, R.L. (1991). *Small Business Management*. New York: John Wiley and Sons.
- Taylor-Wesselink, K., Teulon, F. (2022). The interaction and influence of digital and non-digital structures, cultures and social norms on entrepreneurship. *Canadian Journal of Administrative Sciences*, 39(3): 244-258. DOI: 10.1002/cjas.1639
- Timmons, J.A. (1989). *The Entrepreneurial Mind*. Andover, Mass: Brick House Publishing Company.
- Wertime, K., & Fenwick, I. (2008). *DigiMarketing, the Essential Guide to New Media & Digital Marketing*. New Jersey: Wiley & Sons.

# ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันขององค์การ กรณีศึกษา บุคลากรของมหาวิทยาลัยเกริก

## Factors Affecting Organizational Commitment: The Case Study Personnel of Krirk University

พิมพ์ภัทส หนูแย้ม<sup>1</sup>

สุเทพณ์ จันทรุกษา<sup>2</sup>

ดาวพระศุกร์ ทองกลิ่น<sup>3</sup>

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความผูกพันขององค์การ กรณีศึกษา บุคลากรของมหาวิทยาลัยเกริก และเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันขององค์การ กรณีศึกษา บุคลากรของมหาวิทยาลัยเกริก จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง อายุงาน และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน กลุ่มประชากรที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้คือ บุคลากรของมหาวิทยาลัยเกริก จำนวน 213 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาได้แก่ ค่าความถี่ ค่า ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติเชิงอนุมานในการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ ค่า T-test และ One-way ANOVA:F-test ในกรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ใช้ การทดสอบรายคู่ด้วยวิธี LSD

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความผูกพันขององค์การ กรณีศึกษา บุคลากรของ มหาวิทยาลัยเกริก ด้าน(ปัจจัยเชิงใจ) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอันดับ แรก ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ รองลงมาคือ ด้านลักษณะงาน และสุดท้ายคือ ด้านความก้าวหน้าทางอาชีพ ด้าน (ปัจจัยค้ำจุน) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอันดับแรกได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน รองลงมาคือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความมั่นคงใน งาน ด้านนโยบายการบริหารองค์กร และสุดท้ายคือ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

คำสำคัญ : ความผูกพัน มหาวิทยาลัยเกริก

<sup>1</sup> นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกริก

<sup>2,3</sup> อาจารย์ที่ปรึกษาประจำ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกริก

## **Abstract**

This research aimed to study and compare factors affecting organizational commitment using case studies personnel of Krirk university. In this study, gender, age, status, education level, position, working experience, and average monthly income was classified. The population in this study consisted of 213 individuals from Krirk University. This research was conducted using a questionnaires. The data were analyzed using descriptive statistics, including frequency, percentage, mean, and standard deviation. Also, inferential statistics were used to test the hypothesis using the t-test and one-way ANOVA: F-test. In case the difference was found to be statistically significant at the level of 0.05, the Least Significant Difference Test (least) pairwise testing method would be utilized. Personnel of Krirk University

The results of the research revealed that factors affecting organizational commitment: the case study personnel of Krirk University in the overall motivation factors were at a high level. When considering each aspect, it was found that the first aspect was responsibility, followed by work characteristics. Finally, it was career advancement. The overall supporting factors were at a high level. Furthermore, when each aspect was considered, it was found that the first aspect was the relationship between work colleagues, followed by the working environment, job security, organizational management policy, and finally, remuneration and welfare.

**Keywords:** Commitment, Krirk University

## บทนำ

ความผูกพัน ถือเป็นกุญแจสำคัญต่อความสำเร็จของการทำงาน หากคนมีความผูกพันต่อองค์กร สิ่งที่ต้องการจะได้รับนั่นคือ หัวใจของบุคลากร เพราะบุคลากรจะทุ่มเทอุทิศเวลาเพื่อองค์กรเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร การสร้างความผูกพันต่อองค์กรจะเปรียบเสมือนตัวกระตุ้นให้บุคลากรในองค์กรปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ยกตัวอย่างเช่น สร้างโอกาสพัฒนาและเติบโตในหน้าที่การงาน ได้เลื่อนตำแหน่ง ได้รับสวัสดิการที่เหมาะสม ชื่นชมหรือให้รางวัลเมื่อปฏิบัติงานดี เป็นต้น แต่เมื่อเข้ามาปฏิบัติงานแล้วมองไม่เห็นอนาคต ย่อมจะไม่เกิดความผูกพันแน่นอน อีกทั้งยังสามารถช่วยกำหนดแนวทางการพัฒนา จัดทำแผนงานระยะยาวได้ มีการกำหนดเป้าหมายขององค์กรถึงความสำเร็จเป็นตัวชี้วัดที่ดีมีประสิทธิภาพ ทัศนธ ณะกุลบริรักษ์ (2556)

สถานศึกษาเองก็เป็นองค์กรหนึ่งที่มีหน้าที่สำคัญในการจัดการศึกษา อันจะนำไปสู่การพัฒนาสังคมและประเทศชาติ ผู้ที่มีบทบาทมากที่สุดในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา คือครู องค์กรทางการศึกษามีรูปแบบโครงสร้างเกี่ยวข้องกับครูนักเรียน และผู้รับบริการอื่นๆ เพื่อที่จะทำกิจกรรมโรงเรียนให้บรรลุตามเป้าหมาย ถือกันว่าโรงเรียนเป็นองค์กรบริการมีหน้าที่หลักคือ ให้บริการนักเรียนการที่จะเข้าใจองค์กรทางการศึกษานั้น จำเป็นต้องศึกษาถึงอำนาจในสถานศึกษา และการจัดโครงสร้างการบริหาร ธร สุนทรายุทธ (2556)

มหาวิทยาลัยเกริกเป็นมหาวิทยาลัยที่มีประวัติยาวนานถึง 70 ปี และเริ่มมีการเปลี่ยนแปลงด้านการบริหารในปี 2018 ซึ่งหลังจากการเปลี่ยนแปลงพบว่าบุคลากรส่วนใหญ่ยังคงอยู่ปฏิบัติงานให้กับมหาวิทยาลัยเกริก ซึ่งในปัจจุบันมีทั้งบุคลากรชาวจีนและบุคลากรชาวไทยปฏิบัติงานร่วมกัน ทั้งนี้ทั้งนั้นในช่วงระยะเวลาการเปลี่ยนแปลงที่ผ่านมาพบว่า บุคลากรที่เข้าใหม่หลังจากการเปลี่ยนแปลงการบริหารนั้นมีเกณฑ์ได้รับเงินเดือนหรือสวัสดิการที่ดีกว่าบุคลากรที่ปฏิบัติงานมาเป็นระยะเวลานานกว่า รวมถึงการแบ่งภาระงานของแต่ละบุคคลที่เกิดความไม่เท่าเทียมกัน จึงส่งผลให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานในระยะเวลาที่นานหมดกำลังใจในการปฏิบัติงานและเริ่มมีการขอลาออกหรือเริ่มมีความคิดอยากออกจากงาน จึงทำให้มหาวิทยาลัยประสบปัญหาขาดบุคลากรที่มีประสิทธิภาพการทำงาน และทำให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงานขึ้น ซึ่งปัจจัยที่กล่าวมาข้างต้นนี้ส่งผลต่อความผูกพันขององค์กรทั้งสิ้น

ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้สนใจศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันขององค์กร กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเกริกสามารถนำประโยชน์จากงานวิจัยในครั้งนี้มาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายและวางแผนงานต่างๆของมหาวิทยาลัยเกริก เพื่อนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จและบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ต่อไป

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความผูกพันขององค์การ กรณีศึกษา บุคลากรของมหาวิทยาลัยเกริก

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันขององค์การ กรณีศึกษา บุคลากรของมหาวิทยาลัยเกริก จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง อายุงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

## แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ

มาสโลว์ (1970 อ้างถึงใน อนิซวัง แก้วจันทน์ (2552) ที่ได้กล่าวถึงทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ Maslow hierarchy of needs theory) ซึ่งเป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ ซึ่งแบ่งเป็นความต้องการ 5 ระดับ คือ 1) ความต้องการทางด้านร่างกาย 2) ความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคง 3) ความต้องการด้านสังคม 4) ความต้องการการยกย่อง 5) ความต้องการความสำเร็จในชีวิต โดยเรียงลำดับจากต่ำไปหาสูง

### ทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน

เรียกว่าทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factor) ของ Herzberg, Bernard and Snyderman (1959 อ้างถึงใน ณีฐพัชร์ ลาภบำรุงวงศ์ (2562) ที่กล่าวว่าปัจจัยจูงใจ (Motivator Factor) คือปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการปฏิบัติงานของพนักงานประกอบไปด้วย เช่น ความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor) ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ด้านค่าตอบแทน



## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ณัฐพรรณ ชาลัญญกรรม (2560) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกรมชลประทาน (สามเสน) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า บุคลากรที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงานและรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เพ็ญญา วงศ์นิติก (2558) ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในภาพรวม อยู่ในระดับดี และยังพบว่าระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่มีอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

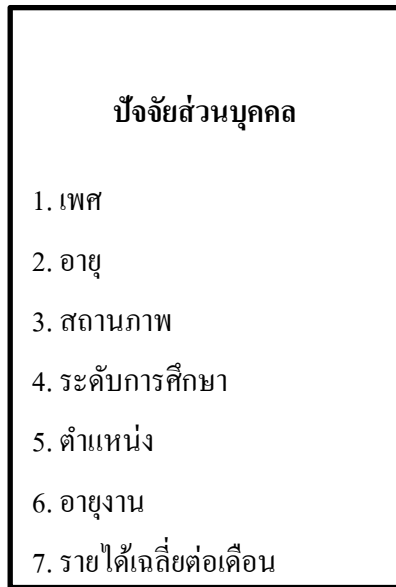
จิตภาพร เกษประดิษฐ์ (2563) ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของสวัสดิการ วัฒนธรรมองค์กร ที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในองค์กร ของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผลการวิจัยพบว่า 1.พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 21-30 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี และระยะเวลาในการทำงานระหว่าง 5-10 ปี อิทธิพลของสวัสดิการที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ประสิทธิ์ งามสิงห์ (2560) ศึกษาเรื่องระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เพาเวอร์เมติก จำกัด ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานบริษัทเพาเวอร์เมติก จำกัด จำนวน 150 คน ผลการวิจัยพบว่าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับมากที่สุดคือ ด้านความรับผิดชอบ

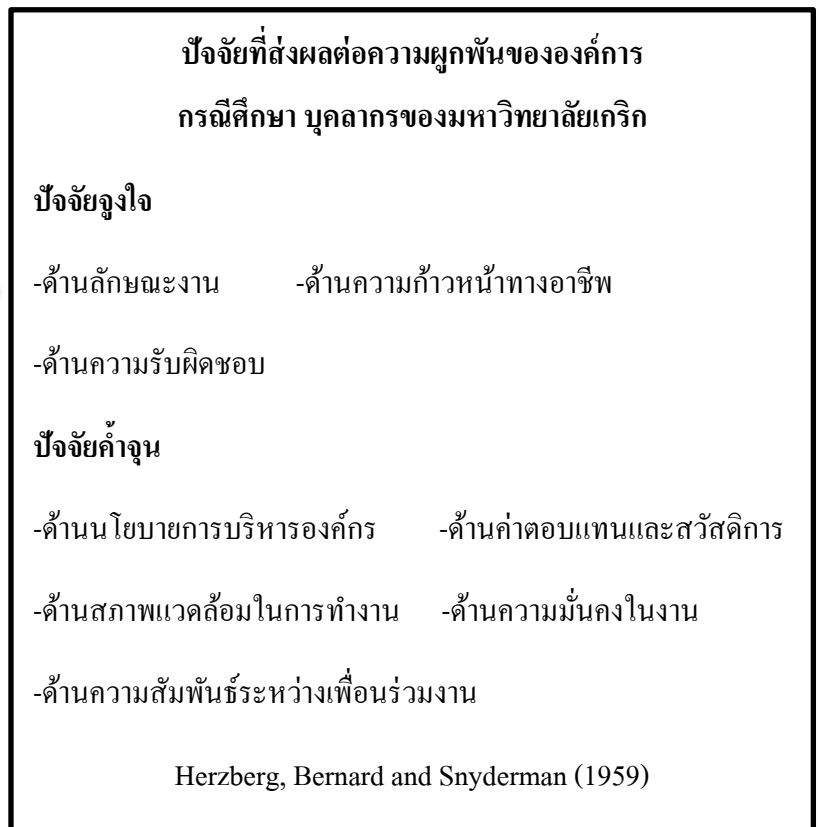
## กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าตำรา เอกสาร ผลงานวิจัย แนวคิดทฤษฎีของนักวิชาการหลายท่านและนำมาบูรณาการในการวิจัยครั้งนี้ ซึ่งใช้แนวคิดและสองปัจจัย (Two Factor) ของ Herzberg, Bernard and Snyderman (1959) สร้างเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

## ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)



## ตัวแปรตาม (Dependent Variables)



### ระเบียบวิธีวิจัย

#### ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรของมหาวิทยาลัยเกริก จำนวน 275 คน (ที่มา: ข้อมูลจำนวนบุคลากรที่ได้รับการบรรจุ จาก ฝ่ายบุคลากรมหาวิทยาลัยเกริก, 2564 ) โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากรของ Taro Yamane (1967) ได้กลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมจำนวน 163 คน แต่เพื่อป้องกันความเสี่ยงในการเก็บข้อมูลไม่ครบ ผู้วิจัยจึงแจกแบบสอบถามจำนวน 240 คน และได้รับการตอบกลับมาทั้งหมด 213 คน

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งมีรายละเอียดของขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือโดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง อายุงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันขององค์กร กรณีศึกษา บุคลากรของมหาวิทยาลัยเกริก ประกอบด้วย ปัจจัยเชิงใจและปัจจัยค้ำจุน

## สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

3.5.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถาม

3.5.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

3.5.2.1 T- Test ใช้ในการทดสอบการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระที่มีการแบ่งกลุ่มเป็น 2 กลุ่ม

3.5.2.2 One-way ANOVA หรือ F- Test ในการทดสอบความเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรที่มีการแบ่งกลุ่มมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้สูตรการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวและการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD สำหรับค่านัยสำคัญทางสถิติในการวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05

## ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20-30 ปี โดยส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษาอยู่ที่ระดับปริญญาตรี ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ ซึ่งมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-5 ปี และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 -25,000 บาท

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันขององค์การ กรณีศึกษาบุคลากรมหาวิทยาลัยเกริก

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันขององค์การ กรณีศึกษา บุคลากรมหาวิทยาลัยเกริก (ปัจจัยสูงใจ)

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ (ปัจจัยสูงใจ)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
1.ด้านลักษณะงาน	4.03	0.56	มาก	2
2.ด้านความรับผิดชอบ	4.32	0.45	มากที่สุด	1
3.ด้านความก้าวหน้าทางอาชีพ	3.77	0.70	มาก	3

รวม	4.04	0.47	มาก	
-----	------	------	-----	--

จากตารางที่ 1 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันขององค์กร กรณีศึกษาบุคลากรมหาวิทยาลัยเกริก (ปัจจัยหัวใจ) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเลือกมาสามอันดับ พบว่าอันดับแรก ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ย 4.32) รองลงมาคือ ด้านลักษณะงาน (ค่าเฉลี่ย 4.03) และสุดท้าย ด้านความก้าวหน้าทางอาชีพ (ค่าเฉลี่ย 3.77) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันขององค์กร กรณีศึกษา บุคลากรมหาวิทยาลัยเกริก (ปัจจัยห้าจุด)

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร (ปัจจัยห้าจุด)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
1.ด้านนโยบายการบริหารองค์กร	3.68	0.71	มาก	4
2.ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.93	0.70	มาก	2
3.ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน	4.14	0.56	มาก	1
4.ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	3.21	0.88	ปานกลาง	5
5.ด้านความมั่นคงในงาน	3.81	0.74	มาก	3
รวม	3.75	0.59	มาก	

จากตารางที่ 2 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันขององค์กร กรณีศึกษา บุคลากรมหาวิทยาลัยเกริก (ปัจจัยห้าจุด) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.75) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเลือกมาสามอันดับ พบว่าอันดับแรก ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน (ค่าเฉลี่ย 4.14) รองลงมาคือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.93) และด้านความมั่นคงในงาน (ค่าเฉลี่ย 3.81) โดยสรุปเป็นรายด้าน ดังนี้

**ด้านความรับผิดชอบ** พบว่า ในภาพรวมอยู่ระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอันดับแรกคือ ไม่ว่าจะงานที่ท่านทำอะไรหรือมีปัญหาแค่ไหน ท่านก็พยายามทำงานด้วยความใส่ใจไม่ละทิ้ง และรองลงมาคือ ท่านปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ ทุ่มเท และเต็มใจต่องานที่ท่านได้รับมอบหมายและข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านมีอำนาจในการตัดสินใจบริหารจัดการการทำงานได้อย่างเต็มที่

**ด้านลักษณะงาน** พบว่า ในภาพรวมอยู่ระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อันดับแรกคือภาระงานที่ท่านได้รับมอบหมายตรงกับความรู้ความสามารถของท่านรองลงมาก็คือ งานที่ท่านรับผิดชอบมีความน่าสนใจและสร้างประสบการณ์ในการทำงานอยู่เสมอ และอันดับสุดท้ายที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านสามารถคิดและตัดสินใจในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

**ด้านความก้าวหน้าทางอาชีพ** พบว่า ในภาพรวมอยู่ระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อันดับแรกคือ ผลงานของท่านโดดเด่นเป็นที่ยอมรับของหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน และรองลงมาก็คือ ในช่วงเวลาการทำงานที่ผ่านมาท่านมีความก้าวหน้าในการทำงาน เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่านและ ลำดับสุดท้ายที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านได้รับโอกาสในการพิจารณาเลื่อนขั้น/เลื่อนตำแหน่งอยู่เสมอ

**ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน** พบว่า ในภาพรวมอยู่ระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อันดับแรกคือท่านสามารถปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงานที่มีการปรับเปลี่ยนเข้ามาใหม่ได้เสมอและรองลงมาก็คือ ท่านสามารถพบปะ พูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างเปิดเผย และลำดับสุดท้ายที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ องค์กรของท่านมีการช่วยเหลือเกื้อกูลกันเพื่อแก้ไขปัญหาทุกครั้งที่อยู่ในสถานการณ์ที่ยากลำบาก

**ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน** พบว่า ในภาพรวมอยู่ระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อันดับแรกคือ องค์กรของท่านมีการสร้างค่านิยมในการทำงานร่วมกันระหว่างเพื่อนร่วมงานที่ดี และรองลงมาก็คือ องค์กรของท่านมีการปรับปรุง สภาพแวดล้อมให้มีความสะอาด ร่มรื่น เหมาะสมในการปฏิบัติงาน และลำดับสุดท้ายที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านคิดว่าสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความปลอดภัยไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพของท่าน

**ด้านความมั่นคงในงาน** พบว่า ในภาพรวมอยู่ระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อันดับแรกตำแหน่งหน้าที่ที่ท่านรับผิดชอบเป็นตำแหน่งที่มีความสำคัญต่อการบริหารจัดการงานขององค์กร และรองลงมาก็คือ ท่านมีความเชื่อมั่นในองค์กรท่านว่าเป็นองค์กรที่มีโอกาสขยายและเติบโตขึ้นในอนาคต และลำดับสุดท้ายที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านคิดว่าองค์กรของท่านให้การสนับสนุนช่วยเหลือท่านในทุกๆด้านได้อย่างครอบคลุม

## ผลการทดสอบสมมติฐาน

**สมมติฐานที่ 1** บุคลากรมหาวิทยาลัยเกริกที่มีเพศต่างกันให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันขององค์กรแตกต่างกัน ซึ่งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุดทั้งโดยภาพรวมและรายด้าน ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ ด้านลักษณะงาน ด้านความก้าวหน้าทางอาชีพ ปัจจัยค้ำจุน ด้านนโยบายการ

บริหารองค์การ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านความมั่นคงในงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**สมมติฐานที่ 2** บุคลากรที่มีอายุต่างกันให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันขององค์การแตกต่างกัน ทั้งโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยค่าจ้าง ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**สมมติฐานที่ 3** บุคลากรที่มีสถานภาพต่างกันให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันขององค์การแตกต่างกัน ทั้งโดยภาพรวมและรายด้าน ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยจิตใจ ด้านความก้าวหน้าทางอาชีพ ปัจจัยค่าจ้าง ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**สมมติฐานที่ 4** บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกันให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันขององค์การแตกต่างกัน ทั้งโดยภาพรวมและรายด้าน ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยจิตใจ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าทางอาชีพ ปัจจัยค่าจ้าง ด้านความมั่นคงในงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**สมมติฐานที่ 5** บุคลากรที่มีตำแหน่งต่างกันให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันขององค์การแตกต่างกัน ทั้งโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยจิตใจ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**สมมติฐานที่ 6** บุคลากรที่มีอายุงานต่างกันให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันขององค์การแตกต่างกัน ทั้งโดยภาพรวมและรายด้าน ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยจิตใจ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบต่อความก้าวหน้าทางอาชีพ ปัจจัยค่าจ้าง ด้านนโยบายการบริหารองค์การ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**สมมติฐานที่ 7** บุคลากรที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันขององค์การแตกต่างกัน ทั้งโดยภาพรวมและรายด้าน ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยจิตใจ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบต่อความก้าวหน้าทางอาชีพ ปัจจัยค่าจ้าง ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## อภิปรายผล

จากการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความผูกพันขององค์การ ทั้งโดยภาพรวมและรายด้าน ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยในส่วนของด้านสถานภาพ ภาพรวม และรายด้าน

แตกต่างกัน ได้แก่ ปัจจัยจิตใจ ด้านความก้าวหน้าทางอาชีพ ปัจจัยค่าจ้าง ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้าน ความมั่นคงในงาน ระดับการศึกษาแตกต่างกันทั้งภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ปัจจัยจิตใจ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าทางอาชีพ และปัจจัยค่าจ้าง ด้านความมั่นคงในงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันทั้งภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ปัจจัยจิตใจ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าทางอาชีพ ปัจจัยค่าจ้าง ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันทั้งภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ปัจจัยจิตใจ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าทางอาชีพ ปัจจัยค่าจ้าง ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในงาน ตามลำดับซึ่งสามารถ อภิปรายผลได้ดังนี้

**ปัจจัยจิตใจ ด้านลักษณะงาน** ที่ส่งผลต่อความผูกพันขององค์กร กรณีศึกษา บุคลากรมหาวิทยาลัยเกริกพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันขององค์กร กรณีศึกษา บุคลากรมหาวิทยาลัยเกริก (ปัจจัยจิตใจ) ในภาพรวมด้านลักษณะงานอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรีสุนันท์ วัฒนา (2560) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานบริษัท เอชจีเอชที (ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และรายด้านด้านลักษณะงาน อยู่ในระดับมาก และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปีราติ พันธุ์ขิงส์(2564) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานเทศบาลในอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงาน โดยรวมพบว่ามีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุด

**ปัจจัยจิตใจ ด้านความรับผิดชอบต่อ**ที่ส่งผลต่อความผูกพันขององค์กร กรณีศึกษาบุคลากรมหาวิทยาลัยเกริก พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันขององค์กร กรณีศึกษา บุคลากร มหาวิทยาลัยเกริก (ปัจจัยจิตใจ) ในภาพรวมด้านความรับผิดชอบต่ออยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประสิทธิ์งามสิงห์ (2560) ศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เพาเวอร์เมดิล พบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับมากที่สุดคือ ด้านความรับผิดชอบต่อ

**ปัจจัยจิตใจ ด้านความก้าวหน้าทางอาชีพ** ที่ส่งผลต่อความผูกพันขององค์กร กรณีศึกษาบุคลากรมหาวิทยาลัยเกริก พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันขององค์กร กรณีศึกษา บุคลากรมหาวิทยาลัยเกริก (ปัจจัยจิตใจ) ในภาพรวมและด้านความก้าวหน้าทางอาชีพ อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรรณัญญ์ กิมศุก (2563) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานที่มีระบบการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน (Work from home) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร มี

ทั้งปัจจัย ในกลุ่มแรงจูงใจและปัจจัยสนับสนุน โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงสุดคือ ความก้าวหน้าในงานและโอกาสในการพัฒนา

**ปัจจัยค้ำจุน ด้านนโยบายองค์กร** ที่ส่งผลต่อความผูกพันขององค์กร กรณีศึกษา บุคลากรมหาวิทยาลัยเกริก พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันขององค์กร กรณีศึกษา บุคลากรมหาวิทยาลัยเกริก (ปัจจัยค้ำจุน) ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐพรณ ชาญชัยกรรม (2560) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกรมชลประทาน (สามเสน) ผลการวิจัย พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากและด้านนโยบายและการบริหารของหน่วยงาน ด้านความมั่นคง อยู่ในระดับมาก

**ปัจจัยค้ำจุน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน** ที่ส่งผลต่อความผูกพันขององค์กร กรณีศึกษา บุคลากรมหาวิทยาลัยเกริก พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันขององค์กร กรณีศึกษา บุคลากรมหาวิทยาลัยเกริก (ปัจจัยค้ำจุน) ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของบุศราคม รักท่วม (2562) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านแรงจูงใจที่มีผลต่อความผูกพันขององค์กรของพนักงานโรงพยาบาลบางปะกอก 9 อินเตอร์ เนชั่นแนล ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การตัดสินใจที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

**ปัจจัยค้ำจุน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน** ที่ส่งผลต่อความผูกพันขององค์กร กรณีศึกษาบุคลากรมหาวิทยาลัยเกริก พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันขององค์กร กรณีศึกษา บุคลากรมหาวิทยาลัยเกริก (ปัจจัยค้ำจุน) ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนราธิป วัฒนภาพ (2564) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมระดับ 4-5 ดาว เขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี พบว่า ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา) มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับมาก

**ปัจจัยค้ำจุน ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน** ที่ส่งผลต่อความผูกพันขององค์กร กรณีศึกษา บุคลากรมหาวิทยาลัยเกริก พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันขององค์กร กรณีศึกษา บุคลากรมหาวิทยาลัยเกริก (ปัจจัยค้ำจุน) ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลางซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ บุศราคม รักท่วม (2562) ศึกษาเรื่องปัจจัยด้านแรงจูงใจที่มีผลต่อความผูกพันขององค์กรของพนักงานโรงพยาบาลบางปะกอก 9 อินเตอร์ เนชั่นแนล ผลการศึกษาพบว่า ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน มีระดับการตัดสินใจอยู่ในระดับ ปานกลาง และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของประสิทธิ์ งามสิงห์ (2560) ศึกษาเรื่องระดับความผูกพัน



ต่อองค์การของพนักงานบริษัท เพาเวอร์เมติก จำกัด พบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การด้านเงินเดือน และผลประโยชน์ที่ถืออยู่ อยู่ในระดับปานกลาง

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะสำหรับสถาบันการศึกษา

จากผลการวิจัยที่ศึกษาพบข้อค้นพบที่สำคัญที่นำมาสู่การวางแผนบริหารจัดการบุคลากร ให้มีความพึงพอใจและมีความผูกพันต่อองค์การ ผู้บริหารควร

1) วางแผนบริหารด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ เนื่องจากผลการวิจัยทั้งในภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง โดยควรพิจารณาเกี่ยวกับการจ่ายเงินเดือนและสวัสดิการที่เหมาะสมกับความรับผิดชอบและภาระงาน นอกจากค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เป็นตัวเงินแล้ว ควรพิจารณาเพิ่มสวัสดิการที่ไม่เป็นตัวเงินด้วย เช่น การจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ตามประเพณี การส่งเสริมพัฒนาบุคลากร ดูแลด้านสุขภาพ เป็นต้น

2) บังคับใจ ด้านความก้าวหน้าทางอาชีพและความมั่นคงในงาน มหาวิทยาลัยควรจะมีกระบวนการพิจารณาการเลื่อนตำแหน่งอย่างชัดเจน และมีความรู้ ความรับผิดชอบตรงตามตำแหน่งงานนั้นๆ เปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีโอกาสในการแสดงศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่ในการทำงาน สนับสนุนบุคลากรทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน เช่น การอบรมหาความรู้ใหม่ๆ หรือแนวคิดใหม่ๆ เพื่อให้ทุกคนได้มีส่วนช่วยในการพัฒนามหาวิทยาลัย และเพื่อเป็นการให้ความสำคัญกับบุคลากร ควรพิจารณาคัดเลือกบุคลากรดีเด่นจากผลงาน การทำงาน จากการทุ่มเทการทำงานให้มหาวิทยาลัยอย่างเต็มที่จนเป็นที่ยอมรับ

## เอกสารอ้างอิง

กรณัธน์ณัญ กิมศุก. (2550). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ ของพนักงานที่มีระบบการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน (Work from home)*. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.

จิตภาพร เกษประดิษฐ์ (2563). *อิทธิพลของสวัสดิการ วัฒนธรรมองค์การ ที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์การ ของพนักงานสายสนับสนุน วิชาการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

จิรัชญา สุขโกคา และ วิโรจน์ เกษภูถักถัก. (2561). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ในจังหวัดสมุทรปราการ*. วารสารวิชาการ Veridian

*E- Journal, Silpakorn University* , 11(2), 1835-1852.

ณัฐพรรณ ชาญชัยกรรม. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกรมชลประทาน*

(*สามเสน*). คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกริก, กรุงเทพฯ.

ณัฐพัชร์ ลาภบำรุงวงศ์. (2562). การประยุกต์ทฤษฎีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน. *วารสารวไลยลงกรณ์ปริทัศน์*

(*มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*), 09(2), 162-169.

ทันดร ธนะกุลปริทัศน์. (2552). *คู่มือจัดองค์ความรู้ มาตรฐานการให้บริการ สำนักการศึกษาต่อเนื่อง นนทบุรี*.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

ธร สุนทรายุทธ. (2556). *การบริหารจัดการเชิงวิทยา หลักการ การประยุกต์และกรณีศึกษา*. กรุงเทพฯ เนติกุลการพิมพ์.

นราธิป วัฒนภาพ. (2564). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมระดับ 4-5 ดาว เขต เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี*. *วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี*, 15(1), 165-182

บุศราคัม รักท้วม. (2562). *ปัจจัยด้านแรงจูงใจที่มีผลต่อความผูกพันขององค์กรของพนักงานโรงพยาบาลบางปะ*

กอก 9 อินเตอร์ เนชั่นแนล. *หลักสูตรบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม*.

ประสิทธิ์ งามสิงห์. (2560). *ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เพาเวอร์เมติก จำกัด*.

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกริก.

**เอกสารอ้างอิง (ต่อ)**

ปรีดี พันธุ์ปลิง. (2564). *ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานเทศบาลในอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี*.

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา

เพ็ญญา วงศ์นิติกร. (2558). *ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยสวนดุสิต*. หลักสูตรบริหารธุรกิจ

มหาบัณฑิต (บัณฑิตศึกษา) สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี

ราชมงคลพระนคร.

ศรีสุนันท์ วัฒนา. (2559). *ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานบริษัทเอชจีเอชที (ประเทศไทย)*. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์.

อนิวัช แก้วจันทงศ์. (2552). การจัดการทรัพยากรมนุษย์ (*Human Resource Management*), สงขลา : ศูนย์  
หนังสือมหาวิทยาลัยทักษิณ

Yamane, Taro. (1967). *Statistics, An Introductory Analysis, 2nd Ed.* New York : Harper and Row.

ภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจจราจร  
สถานีตำรวจนครบาลบางเขน<sup>1</sup>

VISIONARY LEADERSHIP AND PERFORMANCE EFFECTIVENESS TRAFFIC POLICE  
OF BANGKHEN POLICE STATION

ไพรัช วงศ์ษร (Phairach Vongson)<sup>2</sup>

อุษณี มงคลพิทักษ์สุข (Usanee Mongkolpitaksuk)<sup>3</sup>

บัณฑิต โชติวิริยะกุล (Bandit Shovityakool)<sup>3</sup>

**บทคัดย่อ**

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ 2) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน 3) อิทธิพลของภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร สถานีตำรวจนครบาลบางเขน เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 110 คน ทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า ภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของตำรวจจราจรสถานีตำรวจนครบาลบางเขน อยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์สามารถพยากรณ์ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของตำรวจจราจรสถานีตำรวจนครบาลบางเขน ได้ร้อยละ 59.0 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยองค์ประกอบด้านการปฏิบัติตามวิสัยทัศน์เป็นองค์ประกอบเดียวที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของตำรวจจราจรสถานีตำรวจนครบาลบางเขน(Beta= .749)

**คำสำคัญ:** ภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์/ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

**Abstract**

This article aimed to study 1) visionary leadership 2) Performance Effectiveness 3) the effect of visionary leadership on performance effectiveness traffic police of Bangkokhen police station. The sample were 110 officers. Hypothesis was analyzed by the multiple regression. The results found that the mean of visionary leadership and performance effectiveness traffic police of Bangkokhen police station were high level. The result of the hypothesis showed that visionary leadership could predict performance effectiveness traffic police of Bangkokhen police station. The overall R<sup>2</sup> was .590 at statistically significant level .05. Dissemination of the vision, the only factor, had effect on performance effectiveness traffic police of Bangkokhen police station (Beta = 749).

**Keyword:** Visionary Leadership / Performance Effectiveness

บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของสารนิพนธ์เรื่อง ภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจจราจร สถานีตำรวจนครบาลบางเขน<sup>1</sup>

<sup>2</sup>นักศึกษาลัทธิรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

<sup>3</sup>อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

## บทนำ

กระแสโลกาวิวัฒน์ ที่เกิดจากความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ทั้งด้านเทคโนโลยี เศรษฐกิจ สังคม การเมือง ทุกองค์การต้องมีการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ในปัจจุบันและอนาคตให้พร้อมต่อสู้กับปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นโดยไม่อาจคาดคิด ด้วยเหตุนี้ผู้นำหรือผู้บังคับบัญชา จึงมีความสำคัญต่อการขับเคลื่อนภารกิจไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายและทิศทางที่กำหนดไว้ สำหรับสถานีตำรวจนครบาลบางเขนเป็นองค์การหนึ่งของรัฐ มีภารกิจดูแลรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ตลอดจนรักษาความสงบเรียบร้อย การบำบัดทุกข์ บำรุงสุข และอำนวยความสะดวก โดยยึดหลักกฎหมายในการปฏิบัติหน้าที่ ตามที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้กำหนดแนวทางในการปฏิบัติ เพื่อให้การปฏิบัติงานของสถานีตำรวจเป็นระเบียบแบบแผน ตามวัตถุประสงค์ ซึ่งการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจแต่ละสถานี แบ่งออกเป็น 5 สายงาน ได้แก่ 1) งานอำนวยการ ดูแลด้านสวัสดิการข้าราชการตำรวจ งบประมาณการเบิกจ่าย ค่าตอบแทน วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องมือในการทำงานที่ได้จัดสรรงบประมาณในแต่ละปี 2) งานสอบสวน ดูแลด้านการรับเรื่องร้องทุกข์ การกระทำความผิดตามประมวลกฎหมายอาญา และจะต้องปฏิบัติตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ให้ประชาชนได้รับความเป็นธรรมทั้งสองฝ่าย และถือปฏิบัติตามกฎระเบียบของข้าราชการตำรวจอย่างเคร่งครัด 3) งานสืบสวน ดูแลด้านสืบสวนจับกุม หาตัวผู้กระทำความผิดมาลงโทษตามความผิดที่ได้กระทำไว้ เพื่อนำตัวส่งพนักงานสอบสวนให้ดำเนินคดีต่อไปตามกระบวนการยุติธรรม 4) งานป้องกันปราบปราม มีหน้าที่รักษาความสงบ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ออกตรวจตามสถานบริการประชาชน ชุมชน ธนาคาร ร้านทอง ห้างสรรพสินค้า เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดคดีต่าง ๆ ตามมา และ 5) งานจราจร ทำหน้าที่อำนวยการจราจรในจุดที่มีปัญหาการจราจรคับคั่ง การป้องกันไม่ให้เกิดอุบัติเหตุบนท้องถนน การบังคับใช้กฎหมายกับผู้ขับขี่รถใช้ถนน เช่น จอดรถในที่ห้ามจอด จอดซ้อนคัน ฯลฯ โดยมีผู้กำกับสถานีเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุดในสถานีตำรวจ มีรองผู้กำกับเป็นผู้ช่วย และมีสารวัตรเป็นหัวหน้างานในแต่ละสายงาน มีรองสารวัตร และข้าราชการตำรวจชั้นประทวนเป็นผู้ใต้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงาน เพื่อทำหน้าที่สนองความต้องการของประชาชน และการสื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างตำรวจกับประชาชน อันเป็นเป้าหมายหลักในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจตามวิสัยทัศน์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่ได้กำหนดใช้ในปัจจุบันถึงปี 2582 ที่ว่า “เป็นองค์กรบังคับใช้กฎหมายที่ประชาชนเชื่อมั่นศรัทธา” ดังนั้น ผู้นำจึงต้องเป็นผู้กำหนดทิศทาง การวางแผนการปฏิบัติงาน การสั่งการ การสร้างวิสัยทัศน์ให้ชัดเจนในรูปแบบของการกระทำและสื่อสารให้ผู้ใต้บังคับบัญชา เกิดความเข้าใจและปฏิบัติตาม เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานสูงสุด

อย่างไรก็ตาม ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจจราจร สถานีตำรวจนครบาลบางเขนที่ผ่านมา ยังไม่สามารถดำเนินการให้บรรลุผลตามที่คาดหวัง ปัญหาจราจรที่คับคั่งบริเวณวงเวียนบางเขน อันเป็นผลสืบเนื่องมาจากลักษณะทางกายภาพของวงเวียนบางเขนที่มีถนนสายหลักมุ่งหน้ามายัง

วงเวียนหลายสาย ทั้งถนนพหลโยธิน ถนนรามอินทรา ถนนแจ้งวัฒนะ อีกทั้งบริเวณ ล้อมรอบวงเวียน บางเขนยังมีสถานที่ต่าง ๆ ประกอบด้วย โรงเรียน มหาวิทยาลัย วัด สำนักงานเขตสถานีตำรวจ ศูนย์การค้า ฯลฯ ปัญหาจราจรจึงมีลักษณะติดขัดตลอดทั้งวัน โดยเฉพาะในช่วงเวลาเร่งด่วน คือ เวลาเช้า ระหว่างเวลา 07.00 - 09.00 น. เวลาเย็นระหว่างเวลา 16.00 - 20.00 น. เป็นผลทำให้สภาพถนนไม่สามารถรองรับจำนวนรถที่มีปริมาณมากได้ ถึงแม้จะมีการแก้ไขปัญหาดูแลด้วยการสร้างสะพานข้ามแยกวงเวียนบางเขน แต่สะพานก็มีสภาพลาดชัน และบริเวณเชิงสะพานทางขึ้นก็มักเกิดปัญหาการขับขึ้นลาดหน้าแยงกันขึ้นสะพาน ทำให้ผู้ขับขี่รถยนต์ทางตรงที่วิ่งมาต้องชะลอตัวและส่งผลกระทบต่อการสะสมของรถยนต์เพิ่มมากขึ้น ตำรวจจราจรจึงต้องทำงานหนัก ทั้งการทำให้สภาพการจราจรที่ติดขัดมีความคล่องตัว การดูแลบังคับใช้กฎจราจรกับผู้ขับขี่ยานพาหนะต่าง ๆ อย่างเคร่งครัด รวมไปถึงการอำนวยความสะดวกในด้านอุบัติเหตุบนท้องถนน มีพักต้องกล่าวถึงการทำงานอื่น ๆ นอกเหนือจากงานจราจร เช่น การปราบปรามมือปืนในพื้นที่ต่าง ๆ ที่ต้องใช้กำลังพลจำนวนมาก อัตรากำลังของตำรวจจราจรสถานีตำรวจนครบาลบางเขนที่เดิมที่ทำงานล้นมืออยู่แล้ว ก็ยิ่งขาดแคลน กำลังตำรวจจราจรที่มีอยู่จึงไม่สามารถจัดการปัญหาจราจรอันเป็นหน้าที่หลักของตนได้ จากสภาพปัญหาดังกล่าว ผู้บริหารสถานีตำรวจนครบาลบางเขนในฐานะผู้นำสูงสุด จึงต้องมีบทบาทสำคัญในการแก้ไขปัญหาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจจราจร ที่มีมาอย่างยืดยาวนาน เพื่อให้ตำรวจจราจรสามารถอำนวยความสะดวกที่คับคั่ง การป้องกันไม่ให้เกิดอุบัติเหตุบนท้องถนน และการบังคับใช้กฎหมายกับผู้ใช้รถใช้ถนน เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชน การรับรู้ภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ของผู้กำกับการสถานีตำรวจนครบาลบางเขนอยู่ในระดับใด และภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางเขน หรือไม่เพียงใด จะทำให้ผู้กำกับการสถานีตำรวจนครบาลบางเขนนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ ในด้านการสร้างวิสัยทัศน์ การเผยแพร่วิสัยทัศน์ การปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ เพื่อให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจจราจรสถานีตำรวจนครบาลบางเขนต่อไป

### วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อศึกษาภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ของของผู้กำกับการสถานีตำรวจนครบาลบางเขน
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจจราจรสถานีตำรวจนครบาลบางเขน
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ

จราจรสถานีตำรวจนครบาลบางเขน

## วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีกลุ่มตัวอย่างจากข้าราชการตำรวจจรรยาจร สถานีตำรวจนครบาลบางเขน จำนวน 110 คน เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ประกอบด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

## แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

### แนวคิดภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์

จากการศึกษาภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ตามแนวคิดของนักวิชาการหลายท่าน ภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์นั้นถูกแบ่งอยู่ในคุณลักษณะและบุคลิกภาพของแต่ละคนอยู่แล้ว การศึกษาพฤติกรรมภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์จึงเน้นพฤติกรรมหลักที่สำคัญ ซึ่งสอดคล้องตรงกับความสนใจและแนวคิดของผู้ศึกษานอกจากจะเชื่อมโยงกับเรื่องของประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นตัวแปรของการศึกษาในครั้งนี้ ดังนั้นผู้ศึกษาจึงเลือกทำการศึกษาภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ตามแนวคิดของ Braun (1991) ซึ่งได้เสนอองค์ประกอบของภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ไว้ 3 องค์ประกอบ คือ 1) การสร้างวิสัยทัศน์ 2) การเผยแพร่วิสัยทัศน์ 3) การปฏิบัติตามวิสัยทัศน์

### แนวคิดประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

ตามมาตรา 66 แห่งพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.2547 เกี่ยวกับการพัฒนาระบบการบริหารงานบุคคลของข้าราชการตำรวจมีหลักการที่จะประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการตำรวจบนพื้นฐานของผลสำเร็จและผลสัมฤทธิ์ของงานเป็นหลักวัตถุประสงค์ และกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการระดับบุคคลของข้าราชการตำรวจ เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาทุกหน่วยงานในสังกัดใช้เป็นเครื่องมือในการติดตามและประเมินผลความก้าวหน้า หรือผลสำเร็จของการดำเนินงาน รวมทั้งผลกระทบ ที่อาจเกิดขึ้น เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ และนำผลการประเมินไปประกอบการพิจารณาความดีความชอบ การพัฒนาเพิ่มพูนประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ การให้ประโยชน์อื่นแก่ข้าราชการ เช่น การเลื่อนเงินเดือน การให้เงินรางวัลประจำปี เป็นต้น การประเมินผลการปฏิบัติราชการ พิจารณาจาก 4 ด้าน คือ 1) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ 2) คุณภาพ 3) ความสามารถของบุคคล 4) รักษาระเบียบวินัยของข้าราชการตำรวจ

## สมมติฐานการศึกษา

ผู้ศึกษากำหนดสมมติฐานการศึกษา ดังนี้ สมมติฐานหลัก ภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจจรรยาจร สถานีตำรวจนครบาลบางเขน สมมติฐานย่อย ได้แก่ 1) ภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ด้านการสร้างวิสัยทัศน์มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจจรรยาจร สถานีตำรวจนครบาลบางเขน 2) ภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ด้านการเผยแพร่วิสัยทัศน์

มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจจราจร สถานีตำรวจนครบาลบางเขน 3) ภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ด้านการปฏิบัติตามวิสัยทัศน์มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจจราจร สถานีตำรวจนครบาลบางเขน

### ผลการศึกษา

ภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ของผู้กำกับการสถานีตำรวจนครบาลบางเขน โดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน (M= 3.91) เรียงตามลำดับได้ดังนี้ การปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ (M= 3.99) การเผยแพร่วิสัยทัศน์ (M= 3.92) และการสร้างวิสัยทัศน์ (M= 3.82 ) ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์

ภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์	M	SD	ลำดับ
1.การสร้างวิสัยทัศน์	3.82	.570	3
2. การเผยแพร่วิสัยทัศน์	3.92	.581	2
3. การปฏิบัติตามวิสัยทัศน์	3.99	.572	1
รวม	3.91	.554	

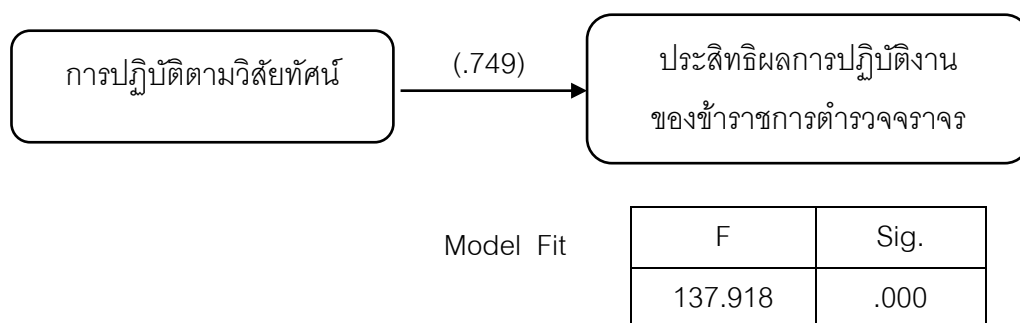
2. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจจราจร สถานีตำรวจนครบาลบางเขน โดยรวมอยู่ในระดับมาก (M= 4.08) โดยด้านระเบียบวินัยของข้าราชการตำรวจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (M= 4.15) รองลงมาคือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (งานตามหน้าที่) (M= 4.06) คุณภาพ (M= 4.06) และความสามารถของบุคคล (M= 4.03) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน	M	SD	ลำดับ
ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	4.06	.584	2
คุณภาพ	4.06	.632	3
ความสามารถของบุคคล	4.03	.589	4
ระเบียบวินัยของข้าราชการตำรวจ	4.15	.629	1
รวม	4.08	.534	



3. อิทธิพลภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจจราจร สถานีตำรวจนครบาลบางเขน จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจจราจร สถานีตำรวจนครบาลบางเขน เท่ากับ .59 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยตัวแปรด้านการปฏิบัติตามวิสัยทัศน์เป็นตัวแปรดักที่ที่สามารถทำนายประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจจราจร คือมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย เท่ากับ .749 ส่วนองค์ประกอบด้านการสร้างวิสัยทัศน์ และการเผยแพร่วิสัยทัศน์ ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจจราจรสถานีตำรวจนครบาลบางเขน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก และสมมติฐานย่อยที่ 3 รวมถึงปฏิเสธสมมติฐานย่อยที่ 1,2 สามารถแสดงภาพตัวแบบการถดถอยพหุคูณได้ ดังนี้



แผนภาพที่ 1 ตัวแบบการถดถอยพหุคูณของภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

## อภิปรายผล

### 1. ภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์

การศึกษาระดับภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ตามแนวคิดของ Braun (1991) สามารถวัดได้จากคุณลักษณะของผู้บริหาร 3 ประการ ได้แก่ การสร้างวิสัยทัศน์ การเผยแพร่วิสัยทัศน์ การปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ ผลการศึกษาพบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก (M = 3.91) สอดคล้องกับผลการศึกษาหลายเรื่องที่พบว่า ระดับภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ทุกตัวแปรอยู่ในระดับมาก (สุพรรณณี บุญหนัก, 2562; อรกาญจน์ เชียงกลาง, 2562; ภาณุวัฒน์ เหมนวล, 2563; เกสร ชันชะบุรณ์, 2561; นพรินทร์ สุบินรัตน์, 2561; นนทิพร สำน้อย, 2557) สาเหตุที่เป็นเช่นนี้ เนื่องจากผู้กำกับการสถานีตำรวจนครบาลบางเขน เป็นตำแหน่งผู้บังคับบัญชาระดับสูง ในการเลื่อนยศ เลื่อนตำแหน่งของข้าราชการตำรวจตามกฎหมายสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการตำรวจ ว่าด้วยการแต่งตั้งข้าราชการตำรวจ พ.ศ. 2561 ด้วยหลักเกณฑ์วิธีการคัดเลือกพิจารณาจาก รองผู้กำกับการสถานีตำรวจนครบาล เลื่อนเป็นผู้กำกับการสถานีตำรวจ คุณสมบัติยศพันตำรวจโท ปฏิบัติงานในตำแหน่งรองผู้กำกับการสถานีตำรวจอย่างน้อย 4 ปี และต้องผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรผู้กำกับการหัวหน้า

สถานีตำรวจ ตามปีงบประมาณที่คณะกรรมการข้าราชการตำรวจกำหนดโดยตำแหน่งผู้กำกับสถานีตำรวจนครบาล ผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติเป็นคนแต่งตั้ง โดยคัดเลือกจากประวัติการรับราชการ มีความอาวุโส ผลของการปฏิบัติงาน ความประพฤติ มีภาวะผู้นำสูง ทั้งนี้ให้เป็นไปตามแนวทางที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนดคุณลักษณะ และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ ทั้ง 3 ด้าน พบว่า การปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ (M= 3.99) การเผยแพร่วิสัยทัศน์ (M= 3.92) และการสร้างวิสัยทัศน์ (M= 3.82) มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

**ด้านการสร้างวิสัยทัศน์** ผลการศึกษาพบว่าอยู่ในระดับมาก (M= 3.82) เนื่องด้วยผู้กำกับการสถานีตำรวจนครบาลบางเขน เปิดโอกาสให้ข้าราชการตำรวจจรรยาและผู้ที่เกี่ยวข้องแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน เช่น สถานีตำรวจนครบาลบางเขน ร่วมประชุมหารือกับผู้รับเหมาก่อสร้างสะพานข้ามแยกบึงกิ้งสี สะพานใหม่ เพื่อหาแนวทางแก้ปัญหาแนวการก่อสร้างฯ ที่ส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยบริเวณดังกล่าว โดยปรับเปลี่ยนแบริเออร์จากแท่งปูนเป็นพลาสติก (ใส่น้ำ) บริเวณหัวมุมถนนเทพารักษ์ เพื่อให้สามารถปรับเปลี่ยน และเคลื่อนย้ายได้โดยเร็ว เมื่อเวลาจะต้องขยายช่องจราจร นอกจากนี้ยังกระตุ้นข้าราชการตำรวจเกิดความคิดสร้างสรรค์ และคิดนอกกรอบในการทำงานเพื่อให้เกิดความสำเร็จ ผู้กำกับการสถานีตำรวจนครบาลบางเขน ยังมีการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลจากแหล่งภายนอก เช่น สถานีตำรวจนครบาลคันนายาว สถานีตำรวจนครบาลโคกคราม กรมทหารขนส่งทหารบก และสำนักงานเขตบางเขน เพื่อนำไปกำหนดเป็นวิสัยทัศน์สถานีตำรวจนครบาลบางเขน โดยใช้แผนยุทธศาสตร์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561 - 2580) นอกจากนี้ยังวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกเพื่อกำหนดจุดเด่น จุดด้อยขององค์กร ทั้งยังมองปัญหาที่เกิดขึ้นว่าเป็นสิ่งท้าทาย ซึ่งสามารถพัฒนาและแก้ไขได้ ดังกรณีหน้าปากซอยพหลโยธิน 48 รถจากซอยมักข้ามมายังถนนฝั่งตรงกันข้าม ขณะที่รถฝั่งตรงกันข้ามก็ต้องการเลี้ยวเข้าไปในซอย ทำให้รถที่มาทางตรงและไม่ได้ชะลอความเร็วพุ่งเฉี่ยวชนกับรถดังกล่าวบ่อยครั้ง ประชาชนในบริเวณหน้าปากซอยพหลโยธิน 48 จึงทำป้ายข้อความ "เบรค" เพื่อเตือนผู้ขับขี่รถยนต์ แต่ก็ไม่สามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวให้หมดไป ผู้กำกับการสถานีตำรวจนครบาลบางเขนจึงประชุมกับข้าราชการตำรวจจรรยา และผู้ที่เกี่ยวข้องแก้ไขปัญหารถจราจรติดขัด และป้องกันอุบัติเหตุที่มักเกิดขึ้น โดยให้บริเวณดังกล่าวเป็นจุดกักรถเพื่อระบายรถที่มาจากแยกวงเวียนบางเขน มิให้ไปสะสมบริเวณแยก(เทพารักษ์) แต่มิให้รถสามารถข้ามฝั่งมาเพื่อเข้าซอยพหลโยธิน 48 รวมถึงทำการลบข้อความเบรค เป็นต้น ผลการศึกษาคั้งนี้จึงสอดคล้องกับผลการศึกษา ของสุพรรณิ บุญหนัก (2562) พบว่าภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ด้านการสร้างวิสัยทัศน์ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

**ด้านการเผยแพร่วิสัยทัศน์** ผลการศึกษาพบว่าอยู่ในระดับมาก (M = 3.92) เนื่องด้วยผู้กำกับการสถานีตำรวจนครบาลบางเขนสามารถสื่อสาร โน้มน้าวให้เจ้าหน้าที่ยอมรับในวิสัยทัศน์ด้วยความเต็มใจ มีการใช้คำขวัญ สัญลักษณ์ พิธีการต่าง ๆ หรือแม้แต่การจัดประชุมและจัดกิจกรรม เพื่อให้ข้าราชการตำรวจเห็นความสำคัญของวิสัยทัศน์ขององค์กร พร้อมกับการสร้างความเชื่อมั่นให้ข้าราชการตำรวจได้

เห็นว่า ตนสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุตามวิสัยทัศน์ได้ ซึ่งการสื่อสารให้ข้าราชการตำรวจและผู้ที่เกี่ยวข้องเข้าใจวิสัยทัศน์ของสถานีตำรวจนครบาลบางเขนอย่างชัดเจนนี้เอง ทำให้การปฏิบัติงานในสถานีตำรวจนครบาลบางเขนเป็นไปตามนโยบายและในทิศทางเดียวกัน ดังเช่น การเตรียมการรับเสด็จ สมเด็จพระเจ้าน้องนางเธอ เจ้าฟ้าจุฬาภรณวลัยลักษณ์ อัครราชกุมารี กรมพระศรีสวางควัฒน วรขัตติยราชนารี เสด็จพระราชดำเนินแทนพระองค์ มาพระราชทานปริญญาบัตรแก่ผู้สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ประจำปีการศึกษา 2563 ระหว่างวันที่ 21–25 มีนาคม 2565 ณ อาคารจักรพันธ์เพ็ญศิริ ผู้กำกับการสถานีตำรวจนครบาลบางเขน มีการอธิบายและชี้แจงให้ข้าราชการตำรวจและผู้ที่เกี่ยวข้องเข้าใจทิศทางขององค์การ รวมถึงแจ้งวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายขององค์การ ให้บุคลากรทุกส่วนฝ่ายได้ทราบอย่างชัดเจน พร้อมกับกระตุ้นข้าราชการตำรวจอยู่เสมอว่าวิสัยทัศน์จะสำเร็จได้ หากทุกฝ่ายให้ความร่วมมือและการประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ กระทั่งทำให้งานดังกล่าวประสบความสำเร็จด้วยดี ขณะเดียวกันเจ้าหน้าที่ก็เกิดความพึงพอใจที่ทำให้การปฏิบัติงานบรรลุผลได้ด้วยดี สอดคล้องกับผลการศึกษาของภาณุวัฒน์ เหมนวล (2563) และนนทิพร สาน้อย (2557) พบว่า ภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ด้านการเผยแพร่วิสัยทัศน์ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก

**ด้านการปฏิบัติตามวิสัยทัศน์** ผลการศึกษาพบว่า อยู่ในระดับมาก ( $M = 3.91$ ) เนื่องด้วยผู้กำกับการสถานีตำรวจนครบาลบางเขน มีความรู้ ความเข้าใจในขั้นตอนวิธีการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี เมื่อมีปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างปฏิบัติงานก็สามารถวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาได้ทันเวลาและเหมาะสม เห็นได้จากปัญหาจราจรในช่วงเวลาฝนตก ผู้กำกับการสถานีตำรวจนครบาลบางเขนจะจัดจราจรชุดช่วยเหลือน้ำท่วม เข้าแก้ไขปัญหาการจราจร หรือช่วยเหลือประชาชน ที่ได้รับผลกระทบจากฝนตกน้ำท่วม รวมถึงเข้าสั่งการแก้ไขปัญหาจราจรในจุดที่เกิดเหตุ ตั้งแต่ ถนนรามอินทรา ถนนพหลโยธิน อนุสาวรีย์บางเขน ฯลฯ มีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเร่งระบายน้ำออกจากพื้นถนนโดยเร็ว รวมทั้งจัดเตรียมเครื่องสูบน้ำที่สามารถจัดหามาได้ ไว้แก้ไขปัญหาการจราจรให้เกิดผลรวดเร็วยิ่งขึ้น การส่งเสริมให้ข้าราชการตำรวจ ทั้งระดับผู้บริหารและข้าราชการตำรวจร่วมแรงร่วมใจกันจัดการให้การจราจรคลี่คลายจึงเป็นคุณสมบัติสำคัญประการหนึ่งของผู้กำกับการสถานีตำรวจนครบาลบางเขน ที่แสดงออกถึงภาวะผู้นำด้านวิสัยทัศน์ นอกจากนี้ ผู้กำกับการสถานีตำรวจนครบาลบางเขน ยังเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับข้าราชการตำรวจ ด้านความมีระเบียบวินัย การประพฤติปฏิบัติตามตบตบกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ตลอดจนจรรยาบรรณของข้าราชการตำรวจ ดังจะเห็นได้จากการสนับสนุนให้ข้าราชการตำรวจปฏิบัติงานด้านอื่น ๆ เพื่อประโยชน์แห่งรัฐและคุณค่าทางสังคมที่ดียิ่งขึ้น มีการเข้าตรวจเยี่ยมชุมชน เพื่อรับฟังปัญหาความเดือดร้อนและ รับทราบเบาะแสข้อมูลยาเสพติดและอาชญากรรม นำข้อมูลเหล่านั้นมากำหนดเป้าหมาย แผนงาน โครงการและกิจกรรม ที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์การ รวมถึงการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารเพื่อความรวดเร็วในการบริหารข้อมูลไว้ ณ จุดเดียวและเตรียมความพร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคตตลอดเวลา ทั้งในด้านเจ้าหน้าที่วัสดุ อุปกรณ์ และการบริหารจัดการที่ดี สอดคล้อง

กับผลการศึกษาของอรภาณูจน์ เชียงกลาง (2562) พบว่า ภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ ด้านการปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับม

## 2. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

จากผลการศึกษาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจจราจรสถานีตำรวจนครบาลบางเขน จำนวน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านคุณภาพ ด้านความสามารถของบุคคล และด้านระเบียบวินัยของข้าราชการตำรวจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $M=4.08$ ) สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุพรรณณี บุญหนัก (2562) และ ภัทรพันธุ์ นิธิวิรัตน์สกุล (2554) ที่พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก อย่างไรก็ตามเมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยตามรายด้าน พบว่าด้านระเบียบวินัยของข้าราชการตำรวจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $M=4.15$ ) รองลงมาคือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ( $M=4.06$ ) คุณภาพ ( $M=4.06$ ) และความสามารถของบุคคล ( $M=4.03$ ) จากผลการศึกษาสามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

**ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ** ผลการศึกษาพบว่าอยู่ในระดับมาก ( $M=4.06$ ) ทั้งนี้เนื่องจากข้าราชการตำรวจจราจรสถานีตำรวจนครบาลบางเขน โดยส่วนใหญ่แล้วมีความรักใคร่สมานฉันท์ และมีมนุษยสัมพันธ์อันดีต่อกัน มีการรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน อุทิศตนเอง ไม่หลีกเลี่ยงหรือเกี่ยงงานในหน้าที่โดยยึดความสำเร็จของงานและชื่อเสียงขององค์กรเป็นหลัก โดยมุ่งมั่นร่วมแรงร่วมใจในการปฏิบัติหน้าที่ตามความรับผิดชอบเป็นอย่างดี ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานกิจกรรมส่วนรวมทุกครั้ง สอดคล้องกับผลงานการศึกษาของภัทรพันธุ์ นิธิวิรัตน์สกุล (2554) พบว่าประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก

**ด้านคุณภาพ** ผลการศึกษาพบว่าอยู่ในระดับมาก ( $M=4.06$ ) ทั้งนี้ข้าราชการตำรวจจราจรสถานีตำรวจนครบาลบางเขน นอกจากรับผิดชอบในด้านการอำนวยความสะดวก และการบังคับใช้กฎหมายแล้วยังมีหน้าที่ในการป้องกันปราบปราม และการรักษาความมั่นคงอีกส่วนหนึ่งด้วย โดยหน้าที่หลักคืออำนวยความสะดวก สั่งการ ควบคุม กำกับ ดูแล ตรวจสอบและประเมินผลงานด้านการควบคุมจราจรให้มีความราบรื่น คล่องตัว และปลอดภัยต่อผู้ขับขี่และผู้ใช้รถใช้ถนน การจัดการและบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับจราจร งานจราจรตามโครงการพระราชดำริ งานที่มีลักษณะเกี่ยวข้อง หรือเป็นส่วนประกอบของงานจราจรเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาด้านการจราจร ในเขตอำนาจการรับผิดชอบหรือพื้นที่ปกครองของสถานีตำรวจ ตลอดจนพื้นที่ที่มีการจราจรต่อเนื่องกัน และสร้างความพึงพอใจต่อประชาชนเป็นลำดับแรก โดยเฉพาะสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส covid-19 ที่ขยายวงกว้างขึ้นเรื่อย ๆ ข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางเขนได้ทำการฉีดพ่นแอลกอฮอล์ บริเวณอาคารสถานที่ห้อง One Stop Service ห้องสายตรวจและห้องทำงานของแต่ละสายงาน เพื่อเพิ่มความมั่นใจให้แก่ข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่และประชาชนที่เดินทางมาติดต่อราชการ พร้อมกับเอาใจใส่ดูแลบรรเทาปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

กระทังก่อให้เกิดคุณภาพผลงานที่ดี สอดคล้องกับผลการศึกษาของสุพรรณิ บุญหนัก (2562) พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพ อยู่ในระดับสูง

**ด้านความสามารถของบุคคล** ผลการศึกษพบว่าอยู่ในระดับมาก (M=4.03) เนื่องด้วยข้าราชการตำรวจจราจรสถานีตำรวจนครบาลบางเขน มักมีการรวมตัวกันเป็นทีมเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ และประสบการณ์ระหว่างข้าราชการตำรวจจราจรและ ภาคีเครือข่าย รวมทั้งการจัดเวทีรับฟังความเห็นนักกฎหมาย นักวิชาการ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการส่งเสริมสุขภาพ (สสส.) ศูนย์วิชาการเพื่อความปลอดภัยทางถนน (ศวปถ.) จากข้าราชการตำรวจจราจรผู้มีประสบการณ์เพื่อการพัฒนาและการจัดทำองค์ความรู้ด้านการจราจร ตลอดเวลา ขณะเดียวกันก็นำยุทธวิธีใหม่ ๆ มาใช้ในการทำงานเพื่อให้เกิดผลงานที่ดี เช่น ระบบการควบคุมและบริหารจัดการจราจร (Advanced Traffic Management System : ATMS), ระบบการให้ข้อมูลข่าวสารการเดินทาง (Advanced Traveler Information System : ATIS), ระบบควบคุมการขับขี่ (Advanced Vehicle Control System : AVCS) ระบบกล้องวงจรปิด (CCTV Monitoring Systems) ระบบป้ายประชาสัมพันธ์ข้อมูลจราจร (Variable Message Signs : VMS) ระบบตรวจจับความเร็ว (Speed enforcement) ระบบกล้องตรวจจับรถฝ่าฝืนสัญญาณไฟจราจร (Red light enforcement) เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ด้านการจราจรมีความรวดเร็ว และสร้างความมั่นใจในการควบคุมระบบจราจรให้เป็นไปตามกฎหมาย มีความถูกต้อง และสร้างความเป็นธรรมให้กับประชาชน นอกจากนี้ข้าราชการตำรวจจราจรสถานีตำรวจนครบาลบางเขน ยังมักศึกษาค้นคว้าหาความรู้เพื่อพัฒนาตนเองอยู่เสมอ มีการเข้าฝึกอบรมโครงการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจจราจร ที่จะทำให้ข้าราชการตำรวจจราจรมีความรู้ ทักษะในการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยทางถนนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น การพัฒนาความรู้ ด้านวิศวกรรมจราจร การบริหารจัดการ ยุทธวิธีในการปฏิบัติงาน ฯลฯ เป็นต้น สอดคล้องกับผลงานการศึกษาค้นคว้าของภัทรพันธุ์ นิธิวรรัตน์สกุล (2554) พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความสามารถของบุคคล อยู่ในระดับมาก

**ด้านระเบียบวินัยของข้าราชการตำรวจ** ผลการศึกษพบว่าอยู่ในระดับมาก (M = 4.15) ทั้งนี้เนื่องจากข้าราชการตำรวจจราจรสถานีตำรวจนครบาลบางเขน มุ่งเน้นให้ตนประพฤติปฏิบัติตนอยู่ภายใต้กรอบของวินัยของข้าราชการ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบแบบแผนทางราชการ ไม่เบี่ยงเบนด้วยอคติ หรือผลประโยชน์ส่วนตน ดังเช่น กรณีการกระทำผิดของรถจักรยานยนต์ที่ฝ่าฝืนสัญญาณไฟแดง ในพื้นที่สถานีตำรวจนครบาลบางเขน ข้าราชการตำรวจจราจรก็จะไม่รับเงิน หรือเรียกร้อยสิ่งใด ๆ จากผู้กระทำความผิด สอดคล้องกับผลงานการศึกษาค้นคว้าของภัทรพันธุ์ นิธิวรรัตน์สกุล (2554) พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านระเบียบวินัยของข้าราชการตำรวจ อยู่ในระดับมาก

### 3. อิทธิพลภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ จรรยาจร สถานีตำรวจนครบาลบางเขน

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจจรรยาจรสถานีตำรวจนครบาลบางเขน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ด้านการปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ (Beta= .749) เป็นตัวแปรเดียวที่สามารถพยากรณ์ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจจรรยาจรสถานีตำรวจนครบาลบางเขน ได้ร้อยละ 56.10 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 เนื่องจากผู้กำกับการสถานีตำรวจนครบาลบางเขนได้มีการถ่ายทอดวิสัยทัศน์และมอบหมายนโยบายการปฏิบัติงานตามแผนงาน โครงการ กิจกรรมต่าง ๆ ให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาได้รับรู้ รับทราบ ทั้งมีการกำหนดเป้าหมาย ตัวชี้วัดที่ชัดเจน ทำให้ผู้บังคับบัญชาในแต่ละระดับชั้นสามารถวางแผนการปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง โดยใช้ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ที่มีอยู่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งมีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติราชการประจำปี และการติดตามงานตามนโยบายสำนักงานตำรวจแห่งชาติจากหน่วยงานระดับเหนือขึ้นไปอย่างต่อเนื่อง มีการกระตุ้นให้ผู้บังคับบัญชาแต่ละระดับชั้นปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้สำเร็จลุล่วงตามกำหนดระยะเวลา และหากละเว้นหรือประพฤตินอกขอบก็มีบทลงโทษทางวินัย และหรือทางอาญา เป็นต้น นอกจากนี้ผู้กำกับการสถานีตำรวจนครบาลบางเขนยังประพฤติปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี ดูแลเอาใจใส่ผู้ใต้บังคับบัญชาอยู่เป็นประจำ ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีขวัญ กำลังใจที่ดี พร้อมมุ่งมั่นทุ่มเทปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสารถ จึงส่งผลให้การปฏิบัติงานในหน้าที่ มีคุณภาพและ เป็นไปตามมาตรฐานของงาน ทั้งนี้หากมีปัญหาอุปสรรคระหว่างการดำเนินงาน ผู้กำกับการสถานีตำรวจนครบาลบางเขนก็จะอำนวยความสะดวก ส่งการ เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างทันท่วงที เพื่อให้ข้าราชการตำรวจสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับผลการศึกษาของอรกาญจน์ สุพรรณณี บุญหนัก (2562); อรกาญจน์ ฉียงกลาง (2562); ภาณุวัฒน์ เหมนวล (2563) และเกสร ชันธะบุรณ์ (2561)

อย่างไรก็ตาม ในการศึกษาครั้งนี้ พบว่า องค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ ด้านการสร้างวิสัยทัศน์ และการเผยแพร่วิสัยทัศน์ ไม่สามารถพยากรณ์ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจจรรยาจรสถานีตำรวจนครบาลบางเขนได้ เนื่องจากโดยทั่วไปแล้ว ผู้บังคับบัญชาคือผู้ทำหน้าที่กำหนดและเผยแพร่วิสัยทัศน์ เพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือทีมงานนำไปปฏิบัติ แต่แทบไม่พบเลยว่าผู้บังคับบัญชาจะลงมือปฏิบัติร่วมกับผู้ใต้บังคับบัญชา แตกต่างจากผู้กำกับการสถานีตำรวจนครบาลบางเขน ที่มีภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ที่มุ่งเน้นการปฏิบัติอย่างชัดเจน เพื่อให้ผู้ร่วมงานร่วมมือร่วมใจในการทำงาน ขณะเดียวกันก็สามารถเสริมสร้างประสิทธิผลในการปฏิบัติงานได้โดยตรงในระดับดี ผลการวิจัยครั้งนี้จึงปฏิเสธสมมติฐานว่าภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ด้านการสร้างวิสัยทัศน์ และด้านการเผยแพร่วิสัยทัศน์ มีอำนาจในการทำนายประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจจรรยาจรสถานีตำรวจนครบาลบางเขน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

## ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

### 1. ภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์

**ด้านการสร้างวิสัยทัศน์** ผู้กำกับการสถานีตำรวจนครบาลบางเขน ควรเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้เกี่ยวข้อง และประชาชนที่มาติดต่อราชการ มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะในสิ่งที่ต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังจากการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลบางเขน ผ่านทางช่องทางต่าง ๆ เช่น ผ่านกล่องรับฟังความคิดเห็น หรือผ่านทางเว็บไซต์ เฟซบุ๊กของสถานีตำรวจนครบาลบางเขน เป็นต้น แล้วนำข้อมูลเหล่านั้นมากำหนดวิสัยทัศน์ โดยการให้ข้าราชการตำรวจเสนอความคิดเห็นเมื่อมีโอกาสพบปะพูดคุยทั้งอย่างเป็นทางการ และอย่างไม่เป็นทางการ

**ด้านการเผยแพร่วิสัยทัศน์** ผู้กำกับการสถานีตำรวจนครบาลบางเขนควรส่งเสริมกระตุ้นให้ข้าราชการตำรวจมีการสื่อสารระหว่างกันเกี่ยวกับวิสัยทัศน์ขององค์กรอย่างต่อเนื่อง ทั้งการสื่อสารในที่ประชุม การสื่อสารผ่านกลุ่มไลน์ (LINE) หนังสือแจ้งเวียน วิทยุสื่อสาร เพื่อให้ข้าราชการตำรวจทุกฝ่ายร่วมรับรู้ถึงแผนงานและผลการปฏิบัติงานของแต่ละฝ่าย และส่งผลต่อการตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ นโยบาย เป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

**ด้านการปฏิบัติตามวิสัยทัศน์** ผู้กำกับการสถานีตำรวจนครบาลบางเขนควรมีการแต่งตั้งคณะกรรมการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานตามโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อติดตามและประเมินผลให้บรรลุผลตามตัวชี้วัด และวิสัยทัศน์ของสถานีตำรวจนครบาลบางเขน หรือหากเกิดความเสี่ยงต่อการบรรลุเป้าหมาย ก็สามารถร่วมกันหาแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหาอุปสรรคได้อย่างทันท่วงที

### 2. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

**ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ** ข้าราชการตำรวจจราจรสถานีตำรวจนครบาลบางเขน ไม่เคยประสบปัญหาการปฏิบัติงานร่วมกับบุคลากรหรือหน่วยงานอื่น ผู้กำกับการสถานีตำรวจนครบาลบางเขนควรนำผลการปฏิบัติงานดังกล่าวมาพัฒนาความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันระหว่างบุคลากรหรือหน่วยงานอื่น

**ด้านคุณภาพ** ข้าราชการตำรวจจราจรสถานีตำรวจนครบาลบางเขน ดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด โดยไม่มีกรณีการร้องเรียนใด ๆ จากประชาชน ผู้กำกับการสถานีตำรวจนครบาลบางเขน ควรนำผลการปฏิบัติงานดังกล่าวมาใช้เป็นเครื่องมือในการยกย่องเชิดชูเกียรติ ให้รางวัลแก่ผู้ที่มีความประพฤติดี ตั้งใจปฏิบัติงานและมีผลงานอันโดดเด่น อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม

**ด้านความสามารถของบุคคล** ข้าราชการตำรวจบางคนปฏิบัติตนไม่เหมาะสมตามแบบจริยธรรม จรรยาบรรณของตำรวจ ที่มองว่าประชาชนมีสถานภาพด้อยกว่า และไม่ได้มองว่าตนเองมีหน้าที่รับใช้ประชาชนจึงเลือกปฏิบัติ ไม่รับแจ้งความในกรณีที่เป็นเรื่องเล็กน้อย ดังนั้นผู้กำกับการสถานีตำรวจนครบาลบางเขนควรอบรมข้าราชการตำรวจให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน และให้มีคุณภาพ มีการสร้างขวัญกำลังใจแก่ตำรวจผู้ปฏิบัติงาน ทั้งเงินเดือน สวัสดิการ

อุปกรณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ความก้าวหน้าในวิชาชีพ และเพิ่มบทลงโทษตำรวจที่ละเมิดจริยธรรม  
จรรยาบรรณของตำรวจ

**ด้านระเบียบวินัยของข้าราชการ** ข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางเขนไม่เคยกระทำ  
ผิดระเบียบหรือวินัยของข้าราชการตำรวจ แต่มีข้าราชการตำรวจบางคนประพฤติตนเป็นไปในทางที่ไม่รักษา  
ระเบียบวินัย ปล่อยมยยาวหรือ ตัดผมทรงยาวไม่ถูกลักษณะตามแบบที่กำหนด การแต่งเครื่องแบบ  
ข้าราชการเสื้อ กางเกง ถุงเท้าสลับสีกัน รวมถึงข้าราชการตำรวจบางคนที่ไม่ได้เข้าเวรแต่แต่งกายไม่สุภาพ  
ใส่เสื้อฮาวายปล่อยชายเสื้อมีลวดลายต่าง ๆ ดังนั้นผู้กำกับสถานีตำรวจนครบาลบางเขนควรกำหนด  
แนวปฏิบัติสำหรับการแต่งกายในสถานีตำรวจเพื่อให้ข้าราชการตำรวจปฏิบัติตามวินัยของข้าราชการอย่าง  
เคร่งครัด

## ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1 ผู้ที่สนใจศึกษาภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ของผู้บังคับบัญชาในสถานีตำรวจนครบาล หรือสถานี  
ตำรวจภูธรอื่น ๆ เพื่อนำผลที่ได้ไปใช้เปรียบเทียบถึงความแตกต่างของคุณลักษณะของภาวะผู้นำเชิง  
วิสัยทัศน์ ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจแต่ละองค์การต่อไป

2 ผู้ที่สนใจศึกษาใช้วิธีการศึกษาเชิงคุณภาพ เพื่อทราบรายละเอียดเชิงลึกของคุณลักษณะ  
ภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์แต่ละด้าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนาภาวะผู้นำเชิง  
วิสัยทัศน์และประสิทธิผลการปฏิบัติงานที่เหมาะสม และสอดคล้องกับข้าราชการตำรวจผู้ปฏิบัติงานต่อไป

## เอกสารอ้างอิง

- เกษร ชันธะบุรณ์; สุเทพ เมยไธสง และ กุศล ศรีสาร. (2561). ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์  
ของผู้บริหารกับประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษามหาสารคาม  
เขต 2. *วารสารบัณฑิตศึกษาปริทรรศน์*, 4(1), 8-18.
- นนทิพร สาน้อย. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงาน  
เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ภาคเหนือตอนล่าง (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต).  
พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- นพรินทร์ สุบินรัตน์. (2561). ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ของผู้บริหารสถานศึกษากับ  
ประสิทธิผลของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 19 (วิทยานิพนธ์  
ปริญญาโทมหาบัณฑิต). นครปฐม: มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.
- ภัทรพันธุ์ นิธิวัฒน์สกุล และ งามร ชันธหัตถ์. (2564). การปฏิบัติงานตามพันธกิจและการบริหารงาน  
ตามวงจรเดมมิ่งที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของตำรวจภูธรจังหวัดพิจิตร.  
*วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี*, 13(2), 60-75.



- ภาณุวัฒน์ เหมนวล; พัทณี กุลทานันท์ และ วรินทร์ ทศนะเทพ. (2563). ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ของผู้บริหารสถานศึกษากับการดำเนินงาน ประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 32 งานประชุมวิชาการระดับชาติ (ครั้งที่ 12). นครปฐม: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- สุพรรณณี บุญหนัก; ชีษณพงศ์ ศรีจันทร์ และ สุขุม พรหมเมืองคนุ. (2562). ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ของผู้บริหารกับความมีประสิทธิภาพของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย. วารสารบัณฑิตศึกษา, 16(74), 191-204.
- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2560). หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการตำรวจ 2560. สืบค้น 20 กันยายน 2564, จาก <https://www.personnelpolice.com>
- อรกาญจน์ เดียงกลาง. (2562). ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ของผู้บริหารสถานศึกษากับสมรรถนะการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาระถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 3 (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). บุรีรัมย์: มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- Braun, J. B. (1991). "An Analysis of Principal Leadership Vision and Its Relationship to School Climate," *Dissertation abstracts International*, 52(04), 1139.

ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อรัฐประหาร พ.ศ.2557 :  
ศึกษาเทศบาลเมืองหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์  
PEOPLE'S ATTITUDE IN THE COUP 2014 :  
A STUDY OF HUAHIN MUNICIPALITY, PRACHUAP KHIRI KHAN PROVINCE  
ภคจิรา เรืองปลอด<sup>1</sup> และ อารังศักดิ์ เพชรเลิศอนันต์<sup>2</sup>  
รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองการปกครอง คณะรัฐศาสตร์  
มหาวิทยาลัยรังสิต, parepakjira@gmail.com  
คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต, thamrongsak.p@rsu.ac.th

---

### บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่อง “ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อรัฐประหาร พ.ศ. 2557 ศึกษาเทศบาลเมืองหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์” มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา (1) เพื่อศึกษาระดับทัศนคติของประชาชนต่อรัฐประหาร พ.ศ. 2557 ศึกษาเทศบาลเมืองหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และ (2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนต่อรัฐประหาร พ.ศ. 2557 ศึกษาเทศบาลเมืองหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการเชิงสำรวจ (Survey Research) จากแบบสอบถาม โดยมีประชาชนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 400 คน ซึ่งอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์มีระดับทัศนคติต่อรัฐประหาร พ.ศ. 2557 ในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์เห็นด้วยน้อย ( $\bar{X}$ =1.93) เมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับทัศนคติด้านการพัฒนาระบบราชการอยู่ในเกณฑ์เห็นด้วยน้อย ( $\bar{X}$ =1.98) รองลงมาคือด้านการสร้างความเป็นประชาธิปไตยเห็นด้วยน้อย ( $\bar{X}$ =1.96) ต่อมาด้านความมั่นคงอยู่ในเกณฑ์เห็นด้วยน้อย ( $\bar{X}$ =1.92) และสุดท้ายด้านเศรษฐกิจอยู่ในเกณฑ์เห็นด้วยน้อย เช่นเดียวกัน ( $\bar{X}$ =1.89)

จากการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุกับอาชีพที่แตกต่างกันส่งผลต่อทัศนคติในภาพรวมแตกต่างกัน แต่ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศรายได้(ต่อเดือน)และการศึกษา ที่แตกต่างกันส่งผลต่อทัศนคติต่อรัฐประหารในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**คำสำคัญ** : ทัศนคติ ; รัฐประหาร ; ประชาธิปไตย ; เทศบาลเมืองหัวหิน

## Abstract

This study aimed to: 1) investigate the public attitude towards the 2014 Thai coup d'etat in the area of Hua Hin Municipality, Hua Hin District, Prachuap Khiri Khan Province and 2) explore the effect of each demographic factor on the public attitude. Since this research employed quantitative methodology, a survey was conducted using a questionnaire distributed to 400 respondents living in the municipality area.

The result revealed that the public attitude was at a low level ( $\bar{X}=1.93$ ). Most of the respondents agreed with the development of the bureaucratic system at a low level ( $\bar{X}=1.98$ ), followed by building democracy ( $\bar{X}=1.96$ ), security ( $\bar{X}=1.92$ ), and economy ( $\bar{X}=1.89$ ).

The inferential statistics from the hypothesis testing showed that the level of attitude varied according to age and occupation. It was also found that sex, monthly income, and education did not affect the level of attitude with a significance level of 0.05.

**Keywords:** Attitude ; Coup d'etat ; Democracy ; Hua Hin Municipality

## 1. บทนำ

การสร้างและพัฒนาประชาธิปไตยไทยตลอด 9 ทศวรรษที่ผ่านมามีปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญคือการรัฐประหารสำเร็จ 13 ครั้ง การรัฐประหารไทยเกิดขึ้นในอัตราเฉลี่ยทุกๆ 7 ปี การรัฐประหารซ้ำแล้วซ้ำเล่านี้ได้รับการเรียกขานไม่แตกต่างจากนักรัฐศาสตร์ในหลายทศวรรษที่ผ่านมาว่าคือ “วงจรอุบาทว์” ในการเมืองไทย โดยวงจรอุบาทว์นี้จะเริ่มต้นจากการที่คณะทหารทำการยึดอำนาจ แล้วอยู่ในอำนาจเบ็ดเสร็จของคณะรัฐประหารระยะเวลาหนึ่ง ต่อมาจึงต้องสร้างรัฐธรรมนูญฉบับชั่วคราว เพื่อแสวงหาสถาบันทางการเมืองด้านรัฐสภาเพื่อสร้างความชอบธรรมให้กับรัฐบาลคณะทหารเพื่อให้มีอำนาจเบ็ดเสร็จเด็ดขาด เช่น มีอำนาจตามมาตรา 17 ของรัฐธรรมนูญชั่วคราวฉบับปี พ.ศ.2502 ในสมัยจอมพลสฤษดิ์ ธนะรัชต์ และจอมพลถนอม กิตติขจร หรือในสมัยพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา หัวหน้าคณะรัฐประหาร พ.ศ.2557 ก็มีอำนาจพิเศษแบบเบ็ดเสร็จเด็ดขาดตามมาตรา 44 ในรัฐธรรมนูญชั่วคราวฉบับ พ.ศ.2557 ถัดนั้น ฝ่ายคณะทหารก็พยายามหาทางอยู่ในอำนาจช่วงนี้ให้ยาวนานที่สุด เพราะเป็นช่วงที่ปราศจากอำนาจถ่วงดุลและตรวจสอบฝ่ายคณะรัฐประหาร ขณะเดียวกันก็มุ่งสร้างระบอบสืบทอดอำนาจทางการเมือง ทั้งโดยการสร้างรัฐธรรมนูญฉบับใหม่ การออกแบบรัฐสภาให้มีเครือข่ายวุฒิสภาแต่งตั้งจากฝ่ายคณะรัฐประหาร ที่จะทำให้อำนาจทหารสามารถสืบทอดอำนาจรัฐบาลต่อไปได้หลังมีการเลือกตั้งครั้งใหม่ พร้อมทั้งจัดตั้งพรรคการเมืองของฝ่ายคณะทหารเพื่อลงนามเลือกตั้ง ทั้งออกแบบสมาชิกในสถาบันการเมืองตามรัฐธรรมนูญเพื่อสนับสนุนการรักษาอำนาจของฝ่ายคณะรัฐประหาร กระบวนการของวงจรอุบาทว์ในการรักษาอำนาจ

และผลประโยชน์ทางการเมืองจะยาวนานเพียงใดนั้น สัมพันธ์กับพลังทางการเมืองของฝ่ายประชาพลเมืองที่จะสามารถมีชัยชนะในสนามเลือกตั้งและจัดตั้งรัฐบาลของประชาชนได้สำเร็จ ซึ่งในช่วงดังกล่าวนี้ ฝ่ายทหารและผู้สนับสนุนอำนาจแบบเผด็จการจะหาช่วงเวลาทำรัฐประหารครั้งต่อไป อันเป็นการเริ่มวงจรอุบาทว์ใหม่อีกครั้งหนึ่ง

รัฐประหารของคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) เมื่อ 22 พฤษภาคม พ.ศ.2562 ที่นำโดยพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา ผู้บัญชาการทหารบก ได้ใช้ข้ออ้างสำคัญเกี่ยวกับพระมหากษัตริย์ ข้ออ้างรัฐบาลพลเรือนกับการสร้างความแตกแยกให้กับประชาชนในชาติ และข้ออ้างปัญหาคอร์รัปชันของฝ่ายการเมือง โดยมีกระบวนการชัตดาวน์ประเทศไทยมาเป็นเวลานานถึงราว 6 เดือนก่อนหน้านั้น ด้วยการปลุกกระแสชุมนุมต่อต้านรัฐบาลของนางสาวยิ่งลักษณ์ ชินวัตร แห่งพรรคเพื่อไทย ภายใต้การนำของ “คณะกรรมการประชาชนเพื่อการเปลี่ยนแปลงปฏิรูปประเทศไทยให้เป็นประชาธิปไตยที่สมบูรณ์แบบอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข” (กปปส.) ซึ่งแกนนำที่สำคัญของกลุ่มนี้ นอกจากนายสุเทพ เพื่อกสุบรรณ ส.ส.สุราษฎร์ธานี และอดีตเลขาธิการพรรคประชาธิปัตย์แล้ว ยังมีเหล่า ส.ส. พรรคประชาธิปัตย์ในเขตจังหวัดภาคใต้และภาคกลางของ. พรรคนี้ได้ร่วมเป็นแกนนำที่สำคัญอีกด้วย ทั้งนี้หลังการรัฐประหาร พลเอกประยุทธ์ซึ่งได้ขึ้นเป็นนายกรัฐมนตรีตามรัฐธรรมนูญชั่วคราว พ.ศ.2557 ได้นำเสนอนโยบายอย่างสืบเนื่องการรัฐประหารเพื่อให้มีการปฏิรูปก่อนเลือกตั้งครั้งต่อไปในหลายด้านด้วยกัน เช่น ด้านการสร้างประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ขึ้น ด้านการพัฒนาระบบราชการ ด้านการพัฒนาระบบความมั่นคงของชาติด้านต่างๆ และด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน เป็นต้น

จังหวัดประจวบคีรีขันธ์เป็นเขตอิทธิพลที่สำคัญของพรรคประชาธิปัตย์ในช่วงสองทศวรรษที่ผ่านมา เทศบาลเมืองหัวหินอยู่ในเขตเลือกตั้งที่ 2 ของจังหวัดนี้ ในช่วงที่มีการชุมนุมเพื่อต่อต้านรัฐบาลนางสาวยิ่งลักษณ์ คนในเทศบาลเมืองหัวหินก็ได้รับการกล่าวถึงว่าสนับสนุนการชุมนุมอย่างแข็งขัน และสนับสนุนการรัฐประหารของ คสช.อีกด้วย ทว่าจากกลุ่มงานวิจัยทัศนคติของประชาชนต่อการรัฐประหาร พ.ศ. 2557 ที่มีการศึกษาในหลายเขตจังหวัด เช่น เทศบาลเมืองปราจีนบุรี ของเจตริน เขยประเสริฐ (2562) เทศบาลตำบลบ้านแพรง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ของธนวัฒน์ ศิริสังข์ไทย (2564) เทศบาลเมืองพังงา ของเสาวลักษณ์ ณ นคร (2564) งานวิจัยเหล่านี้กลับชี้ให้เห็นว่าประชาชนส่วนใหญ่มีทัศนคติไม่เห็นด้วยกับรัฐประหาร พ.ศ.2557 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาทัศนคติของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองหัวหินต่อการรัฐประหาร พ.ศ.2557 ว่าที่แท้จริงแล้วในวันนี้คนหัวหินคิดอย่างไรต่อการรัฐประหารของ คสช. ในครั้งนั้น ซึ่งจากการสำรวจงานวิจัยที่ผ่านมา ยังไม่มีการทำวิจัยในหัวข้อและแนวทางในลักษณะนี้ที่เขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์แต่ประการใด

ผู้วิจัยมีคำถามที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับการรัฐประหารที่ผ่านมาว่าประชาชนทั้งหมดในแต่ละพื้นที่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งพื้นที่ที่ได้เลือกทำการศึกษาคือเทศบาลเมืองหัวหินซึ่งเป็นอีกหนึ่งจุดศูนย์กลางที่สำคัญในการชุมนุม มีทัศนคติอย่างไรต่อการรัฐประหาร พ.ศ.2557 ในด้านการสร้างความเป็นประชาธิปไตย ,

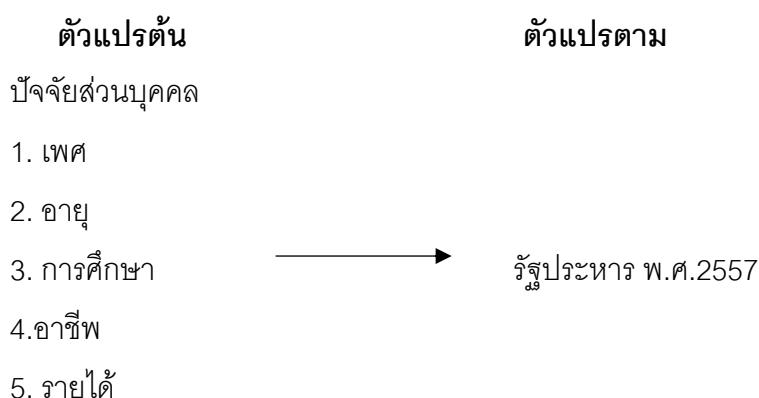
ด้านการพัฒนาระบบราชการ , ด้านความมั่นคงและด้านเศรษฐกิจเพื่อที่จะนำไปประเมินว่าประชาชนเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยมากน้อยต่อการรัฐประหารครั้งนั้นมากแค่ไหน โดยพื้นที่ที่ผู้วิจัยได้เลือกคือเทศบาลเมืองหัวหินซึ่งเป็นพื้นที่ที่มีการเคลื่อนไหวทางการเมืองอย่างคึกคักอีกด้วย

## 2. วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อรัฐประหาร พ.ศ. 2557 ศึกษาเทศบาลเมืองหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

1.2.2 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อทัศนคติของประชาชนต่อรัฐประหาร พ.ศ. 2557 ศึกษาเทศบาลเมืองหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

### กรอบแนวคิดการวิจัย



### แนวคิดและทฤษฎี

#### 1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ

ลักษณะของความคิดเห็นหรือทัศนคติ หมายถึง การแสดงออกทางความคิดที่ว่า จะเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยต่อเรื่องเหล่านั้นหรือไม่เป็นความคิดส่วนบุคคลของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ซึ่งองค์ประกอบของทัศนคติจะประกอบไปด้วย ความรู้สึก (Affective) , ความรู้ ความเข้าใจ (Cognitive) , และพฤติกรรม (Behavioral ) โดยสิ่งเหล่านี้ถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ

#### 2. แนวคิดการปฏิวัติรัฐประหาร

การปฏิวัติหรือรัฐประหารในปัจจุบัน กระแสประชาธิปไตยที่ไหลไปทั่วโลกมิใช่ปรากฏการณ์ความเปลี่ยนแปลงทางการเมืองนอกกติการัฐธรรมนูญที่อาจเกิดขึ้นได้ สิ่งที่น่าสนใจก็คือ หลายครั้งที่มีการกระทำรัฐประหารโดยคณะทหารเกิดขึ้นในรัฐประชาธิปไตย การกระทำดังกล่าวได้รับการเกื้อหนุนและความชอบธรรมจากประชาชน

#### 3. แนวความคิดเกี่ยวกับการแทรกแซงทางการเมืองของทหารไทย

สถาบันอาหารมีลักษณะแตกต่างจากองค์กรอื่น ตรงที่เป็นผู้ควบคุมอาชญากรรมและเป็นผู้มีประสบการณ์ด้านการใช้ความรุนแรง ซึ่งเป็นปัจจัยที่เอื้ออำนวย ให้ทหารแทรกแซงการเมืองภายในได้ง่าย นอกจากนี้ สถาบันอาหารในประเทศกำลังพัฒนา ยังได้เปรียบทางสังคมอื่นๆ ในการเป็นสถาบันชั้นนำในการแสวงหาเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ใน กิจกรรมทหาร ซึ่งยิ่งช่วยทำให้ทหารแทรกแซงทางการเมืองภายในมากขึ้น

### 3. การดำเนินการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง “ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อรัฐประหาร พ.ศ. 2557 ศึกษาเทศบาลเมืองหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์” เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) จากแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัย

3.2.1 **กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษา** คือ ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในปีปัจจุบันทั้งหมด 64,692 คน เพศชาย 31,862 คน เพศหญิง 32,830 คน (เทศบาลเมืองหัวหิน, 2564)

3.2.2 **กลุ่มตัวอย่าง** คือ กลุ่มตัวอย่างมีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามวิธีของ เครซีและมอร์แกน โดยคำนวณจากประชาชนในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 64,692 คน เนื่องจาก เป็นผู้มีสิทธิเลือกตั้ง

(1) ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Simple Size) กลุ่มตัวอย่างได้จากผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 64,692 คน ที่ได้จากรายการสำเร็จรูปของ Krejcir and Morgan ซึ่งใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 0.05 ดังนี้ (Krejcir and Morgan, 1970 อ้างใน ธีรวุฒิ เอกะกุล, www.fsh.mi.th, หน้า 4)

ขนาดประชากร	ขนาดตัวอย่าง	ขนาดประชากร	ขนาดตัวอย่าง	ขนาดประชากร	ขนาดตัวอย่าง	ขนาดประชากร	ขนาดตัวอย่าง	ขนาดประชากร	ขนาดตัวอย่าง
10	10	100	80	280	162	800	260	2,800	338
15	14	110	86	290	165	850	265	3,000	341
20	19	120	92	300	169	900	269	3,500	346
25	24	130	97	320	175	950	274	4,000	351
30	28	140	103	340	181	1,000	278	4,500	354
35	32	150	108	360	186	1,100	285	5,000	357
40	36	160	113	380	191	1,200	291	6,000	361
45	40	170	118	400	196	1,300	297	7,000	364
50	44	180	123	420	201	1,400	302	8,000	367
55	48	190	127	440	205	1,500	306	9,000	368
60	52	200	132	460	210	1,600	310	10,000	370
65	56	210	136	480	214	1,700	313	15,000	375
70	59	220	140	500	217	1,800	317	20,000	377
75	63	230	144	550	226	1,900	320	30,000	379
80	66	240	148	600	234	2,000	322	40,000	380
85	70	250	152	650	242	2,200	327	50,000	381
90	73	260	155	700	248	2,400	331	75,000	382
95	76	270	159	750	254	2,600	335	100,000	384

จากการคำนวณตามตารางสำเร็จรูป Krejcir and Morgan กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยคือ 381 กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยจึงใช้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 400 คน เพื่อเพิ่มความแม่นยำในการอนุมานผลทางสถิติ

#### 4.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือสำหรับการศึกษาค้นคว้าเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ได้แก่ เครื่องมือแบบสอบถามโดยการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

- เพศ
- อายุ
- ระดับการศึกษา
- อาชีพ
- รายได้ (ต่อเดือน)

**ส่วนที่ 2** แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อรัฐประหาร พ.ศ.2557 ศึกษาเทศบาลเมืองหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่

- (1) ด้านการสร้างความเป็นประชาธิปไตย
- (2) ด้านการพัฒนาาระบบราชการ

(3) ด้านความมั่นคง

(4) ด้านเศรษฐกิจ

โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนถึงระดับทัศนคติตามความคิดเห็น โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

5 คะแนน หมายถึง ระดับความเห็นด้วยมากที่สุด

4 คะแนน หมายถึง ระดับความเห็นด้วยมาก

3 คะแนน หมายถึง ระดับความเห็นด้วยปานกลาง

2 คะแนน หมายถึง ระดับความเห็นด้วยน้อย

1 คะแนน หมายถึง ระดับความเห็นด้วยน้อยที่สุด

การแปลความหมายคะแนนเฉลี่ยที่ให้ระดับความสำคัญเป็น 5 ระดับ คือ ค่าเฉลี่ยของคะแนนความหมาย

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง เกณฑ์ความเห็นด้วยมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง เกณฑ์ความเห็นด้วยมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง เกณฑ์ความเห็นด้วยปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง เกณฑ์ความเห็นด้วยน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง เกณฑ์ความเห็นด้วยน้อยที่สุด

#### 4.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

- (1) เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรในเทศบาลเมืองหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยการจัดเก็บจากแบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในภาคสนามด้วยตนเองระหว่างวันที่ 9–18 กรกฎาคม 2565
- (2) นำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบจำนวน ความสมบูรณ์และตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามแล้วลงลำดับจำนวน เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

#### 4.3 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัย โดยใช้สถิติดังนี้

4.3.1 อธิบายลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) โดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage)

4.3.2 อธิบายระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อรัฐประหาร พ.ศ.2557 ศึกษาเทศบาล หัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) คือ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)



4.3.3 ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) คือ One-Way ANOVA (F-test) ในการวิเคราะห์ความแตกต่างด้านข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ (ต่อเดือน) พร้อมทั้งทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

#### 4. ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเรื่อง ทศนคติของประชาชนที่มีต่อรัฐประหาร พ.ศ.2557 ศึกษาเทศบาลเมือง หัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีดังนี้

##### 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำนวน 400 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ซึ่งจำแนกรายละเอียดต่างๆ ดังนี้

**ด้านเพศ** เพศชาย 165 คน คิดเป็นร้อยละ 41.3 เพศหญิง 184 คน คิดเป็นร้อยละ 46.0 และเพศ ทาง 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8

**ด้านอายุ** ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26-42ปี 150 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 รองลงมาคืออายุ 18-25ปี 135 คน คิดเป็นร้อยละ 33.8 ต่อมาอายุ 43-57ปี 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5 และอายุ 58 ปีขึ้นไป 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.2

**ด้านการศึกษา** ส่วนใหญ่มีการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปมากที่สุด 139 คน คิดเป็นร้อยละ 34.8 รองลงมาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช. 103 คน คิดเป็นร้อยละ 25.8 ต่อมาระดับมัธยมศึกษา ตอนต้น 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5 อนุปริญญาหรือปวส. 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3 และระดับประถมศึกษา 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8

**ด้านอาชีพ** อาชีพรับจ้างทั่วไป/ผู้ใช้แรงงาน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.5 รองลงมาคืออาชีพเจ้าของ ธุรกิจ/อาชีพอิสระ 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3 ต่อมาอาชีพพนักงานเอกชน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 พ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษียณอายุ/ว่างงาน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 นักเรียน/นักศึกษา 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 เกษตรกร 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3 และอื่นๆ เช่น ช่างแต่งหน้า ช่างภาพ 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0

**ด้านรายได้ (ต่อเดือน)** ส่วนใหญ่มีรายได้ (ต่อเดือน) 10,001-15,000 บาท 106 คน คิดเป็น ร้อยละ 26.5 รองลงมารายได้ระหว่าง 15,001-20,000 บาท 87 คน คิดเป็นร้อยละ 21.8 รายได้ 5,001- 10,000 บาท 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 ไม่มีรายได้ 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 รายได้ 25,001-30,000 บาท 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.2 รายได้ 30,001 บาทขึ้นไป 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 รายได้ 20,001-25,000 บาท 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 และรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3

4.2 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อรัฐประหาร พ.ศ.2557  
ศึกษาเทศบาลเมืองหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับทัศนคติของประชาชนต่อรัฐประหาร พ.ศ.2557 กรณีศึกษาเทศบาลเมืองหัวหิน รวมทุกด้าน

ทัศนคติของประชาชน ต่อการรัฐประหาร	ระดับทัศนคติ		
	$\bar{X}$	S.D.	ผลลัพธ์
ด้านการสร้างความเป็น ประชาธิปไตย	1.96	.776	น้อย
ด้านการพัฒนาระบบราชการ	1.98	.820	น้อย
ด้านความมั่นคง	1.92	.778	น้อย
ด้านเศรษฐกิจ	1.89	.813	น้อย
<b>รวม</b>	<b>1.93</b>	<b>.734</b>	<b>น้อย</b>

สรุปผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนต่อรัฐประหาร พ.ศ.2557 กรณีศึกษาเทศบาลเมืองหัวหิน รวมทุกด้าน

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน มีระดับทัศนคติต่อการรัฐประหาร พ.ศ.2557 ในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์เห็นด้วยน้อย ( $\bar{X} = 1.93$ ) เมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับทัศนคติด้านการพัฒนาระบบราชการ อยู่ในเกณฑ์เห็นด้วยน้อย ( $\bar{X} = 1.98$ ) รองลงมาคือด้านการสร้างความเป็นประชาธิปไตย อยู่ในเกณฑ์เห็นด้วยน้อย ( $\bar{X} = 1.96$ ) ต่อมาคือด้านความมั่นคงอยู่ในเกณฑ์เห็นด้วยน้อย ( $\bar{X} = 1.92$ ) และด้านเศรษฐกิจอยู่ในเกณฑ์เห็นด้วยน้อย ( $\bar{X} = 1.89$ ) ตามลำดับ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับทัศนคติของประชาชนต่อรัฐประหาร พ.ศ.2557 กรณีศึกษาเทศบาลเมืองหัวหิน ด้านการสร้างความเป็นประชาธิปไตย

ทัศนคติของประชาชนต่อการรัฐประหาร ด้านการสร้างความเป็นประชาธิปไตย	ระดับทัศนคติ		
	$\bar{X}$	S.D.	ผลลัพธ์
1. รัฐประหารเป็นการสร้างประชาธิปไตยที่แท้จริง	2.04	.886	น้อย
2. รัฐประหารเป็นการสร้างรัฐธรรมนูญฉบับถาวรบน หลักการประชาธิปไตย	1.98	.843	น้อย
3. รัฐประหารเสริมสร้างพรรคการเมืองให้มีความเข้มแข็ง และมีเสถียรภาพ	1.97	.871	น้อย

ทัศนคติของประชาชนต่อการรัฐประหาร ด้านการสร้างความเป็นประชาธิปไตย	ระดับทัศนคติ		
	$\bar{X}$	S.D.	ผลลัพธ์
4. รัฐประหารเป็นการสร้างระบบการเลือกตั้งให้มีความ บริสุทธิ์ยุติธรรม	1.93	.851	น้อย
5. รัฐประหารทำให้ประชาชนมีสิทธิเสรีภาพมากยิ่งขึ้น	1.90	.897	น้อย
<b>รวม</b>	<b>1.96</b>	<b>.776</b>	<b>น้อย</b>

สรุปผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนต่อรัฐประหาร พ.ศ.2557 กรณีศึกษาเทศบาลเมืองหัวหิน ด้านการสร้างความเป็นประชาธิปไตย

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน มีระดับทัศนคติต่อการรัฐประหาร พ.ศ.2557 ในภาพรวมด้านการสร้างความเป็นประชาธิปไตยอยู่ในเกณฑ์เห็นด้วยน้อย ( $\bar{X} = 1.96$ ) เมื่อแยกเป็นรายข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับทัศนคติ รัฐประหารเป็นการสร้างประชาธิปไตยที่แท้จริง อยู่ในเกณฑ์เห็นด้วยน้อย ( $\bar{X} = 2.04$ ) รองลงมาคือรัฐประหารเป็นการสร้างรัฐธรรมนูญฉบับถาวรบนหลักการประชาธิปไตย อยู่ในเกณฑ์เห็นด้วยน้อย ( $\bar{X} = 1.98$ ) ต่อมาคือรัฐประหารเสริมสร้างพรรคการเมืองให้มีความเข้มแข็งและมีเสถียรภาพ อยู่ในเกณฑ์เห็นด้วยน้อย ( $\bar{X} = 1.97$ ) ต่อมาคือรัฐประหารเป็นการสร้างระบบการเลือกตั้งให้มีความบริสุทธิ์ยุติธรรม อยู่ในเกณฑ์เห็นด้วยน้อย ( $\bar{X} = 1.93$ ) และรัฐประหารทำให้ประชาชนมีสิทธิเสรีภาพมากยิ่งขึ้น อยู่ในเกณฑ์เห็นด้วยน้อย ( $\bar{X} = 1.90$ ) ตามลำดับ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับทัศนคติของประชาชนต่อรัฐประหาร พ.ศ.2557 กรณีศึกษาเทศบาลเมืองหัวหิน ด้านการพัฒนาระบบราชการ

ทัศนคติของประชาชนต่อการรัฐประหาร ด้านการพัฒนาระบบราชการ	ระดับทัศนคติ		
	$\bar{X}$	S.D.	ผลลัพธ์
1. รัฐประหารทำให้ระบบราชการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	1.97	.881	น้อย
2. รัฐประหารทำให้ระบบราชการมีวัฒนธรรมการให้บริการ ประชาชนที่ดี ยิ่งขึ้น	1.96	.862	น้อย
3. รัฐประหารทำให้การปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชันใน ระบบราชการได้ดี ยิ่งขึ้น	2.01	.927	น้อย
<b>รวม</b>	<b>1.98</b>	<b>.820</b>	<b>น้อย</b>

สรุปผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนต่อรัฐประหาร พ.ศ.2557 กรณีศึกษาเทศบาลเมืองหัวหิน ด้านการพัฒนาระบบราชการ

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน มีระดับทัศนคติต่อการรัฐประหาร พ.ศ.2557 ในภาพรวมด้านการพัฒนาระบบราชการ อยู่ในเกณฑ์เห็นด้วยน้อย ( $\bar{X} = 1.$ ) เมื่อ

แยกเป็นรายข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับทัศนคติ รัฐประหารทำให้การปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชันในระบบราชการได้ดียิ่งขึ้น อยู่ในเกณฑ์เห็นด้วยน้อย ( $\bar{X} = 2.01$ ) รองลงมาคือ รัฐประหารทำให้ระบบราชการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อยู่ในเกณฑ์เห็นด้วยน้อย ( $\bar{X} = 1.97$ ) และรัฐประหารทำให้ระบบราชการมีวัฒนธรรมการให้บริการประชาชนที่ดียิ่งขึ้น อยู่ในเกณฑ์เห็นด้วยน้อย ( $\bar{X} = 1.96$ ) ตามลำดับ ดังตารางที่ 3

**ตารางที่ 4** แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับทัศนคติของประชาชนต่อรัฐประหาร พ.ศ.2557 กรณีศึกษาเทศบาลเมืองหัวหิน ด้านความมั่นคง

ทัศนคติของประชาชนต่อการรัฐประหาร ด้านความมั่นคง	ระดับทัศนคติ		
	$\bar{X}$	S.D.	ผลลัพธ์
1. รัฐประหารทำให้เกิดกระบวนการยุติธรรมดีขึ้น	1.94	.853	น้อย
2. รัฐประหารทำให้เกิดความปรองดองสามัคคีในสังคมไทยมากขึ้น	1.93	.836	น้อย
3. รัฐประหารทำให้ได้รัฐบาลที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพในการบริหาร ประเทศ	1.90	.838	น้อย
4. รัฐประหารทำให้ประชาชนมีสิทธิและเสรีภาพมากยิ่งขึ้น	1.92	.860	น้อย
<b>รวม</b>	<b>1.92</b>	<b>.778</b>	<b>น้อย</b>

สรุปผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนต่อรัฐประหาร พ.ศ.2557 กรณีศึกษาเทศบาลเมืองหัวหิน ด้านความมั่นคง

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน มีระดับทัศนคติต่อการรัฐประหาร พ.ศ.2557 ในภาพรวมด้านความมั่นคง อยู่ในเกณฑ์เห็นด้วยน้อย ( $\bar{X} = 1.92$ ) เมื่อแยกเป็นรายข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับทัศนคติ รัฐประหารทำให้เกิดกระบวนการยุติธรรมดีขึ้น อยู่ในเกณฑ์เห็นด้วยน้อย ( $\bar{X} = 1.94$ ) รองลงมาคือรัฐประหารทำให้เกิดความปรองดองสามัคคีในสังคมไทยมากขึ้น อยู่ในเกณฑ์เห็นด้วยน้อย ( $\bar{X} = 1.93$ ) ต่อมาคือรัฐประหารทำให้ประชาชนมีสิทธิและเสรีภาพมากยิ่งขึ้น อยู่ในเกณฑ์เห็นด้วยน้อย ( $\bar{X} = 1.92$ ) และรัฐประหารทำให้ได้รัฐบาลที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพในการบริหารประเทศ อยู่ในเกณฑ์เห็นด้วยน้อย ( $\bar{X} = 1.90$ ) ตามลำดับ ดังตารางที่ 4

**ตารางที่ 5** แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับทัศนคติของประชาชนต่อรัฐประหาร พ.ศ.2557 กรณีศึกษาเทศบาลเมืองหัวหิน ด้านเศรษฐกิจ

ทัศนคติของประชาชนต่อการรัฐประหาร ด้านเศรษฐกิจ	ระดับทัศนคติ		
	$\bar{X}$	S.D.	ผลลัพธ์
1. รัฐประหารทำให้ประชาชนอยู่ดีกินดีขึ้น	1.86	.859	น้อย
2. รัฐประหารทำให้ระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานดีขึ้น	1.95	.883	น้อย
3. รัฐประหารทำให้เศรษฐกิจการค้าและการจ้างงานดีขึ้น	1.85	.874	น้อย
<b>รวม</b>	<b>1.89</b>	<b>.813</b>	<b>น้อย</b>

สรุปผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนต่อรัฐประหาร พ.ศ.2557 กรณีศึกษาเทศบาลเมืองหัวหิน ด้านเศรษฐกิจ

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน มีระดับทัศนคติต่อการรัฐประหาร พ.ศ.2557 ในภาพรวมด้านเศรษฐกิจอยู่ในเกณฑ์เห็นด้วยน้อย ( $\bar{X} = 1.89$ ) เมื่อแยกเป็นรายข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับทัศนคติ รัฐประหารทำให้ระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานดีขึ้น อยู่ในเกณฑ์เห็นด้วยน้อย ( $\bar{X} = 1.95$ ) รองลงมาคือรัฐประหารทำให้ประชาชนอยู่ดีกินดีขึ้น อยู่ในเกณฑ์เห็นด้วยน้อย ( $\bar{X} = 1.86$ ) และรัฐประหารทำให้เศรษฐกิจการค้าและการจ้างงานดีขึ้น อยู่ในเกณฑ์เห็นด้วยน้อย ( $\bar{X} = 1.85$ ) ตามลำดับ ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและค่าร้อยละข้อคำถามที่ว่า ท่านเห็นด้วยกับรัฐประหารของ คสช. พ.ศ.2557 หรือไม่

ท่านเห็นด้วยกับรัฐประหารของ คสช. พ.ศ.2557 หรือไม่	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)	ร้อยละ
เห็นด้วย	26	6.5
ไม่เห็นด้วย	221	55.2
ไม่มีความเห็น	153	38.3
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100</b>

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน ส่วนใหญ่ไม่เห็นด้วยกับรัฐประหารของ คสช. พ.ศ.2557 คิดเป็นร้อยละ 55.2 รองลงมาคือไม่มีความเห็นกับรัฐประหารของ คสช. พ.ศ.2557 คิดเป็นร้อยละ 38.3 และเห็นด้วยกับรัฐประหารของ คสช. พ.ศ.2557 คิดเป็นร้อยละ 6.5 ตามลำดับ ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 7 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ปัจจัยส่วนบุคคล	ทัศนคติของประชาชนต่อการรัฐประหาร พ.ศ.2557					
	ด้านการสร้างความเป็นประชาธิปไตย	ด้านการพัฒนาระบบราชการ	ด้านความมั่นคง	ด้านเศรษฐกิจ	ภาพรวม	ผลการทดสอบสมมติฐาน
เพศ	.392	.465	.361	.126	.288	ไม่สอดคล้อง
อายุ	.612	.408	.207	.043*	.262	ไม่สอดคล้อง
การศึกษา	.033*	.003*	.001*	.005*	.002*	สอดคล้อง
อาชีพ	.735	.973	.642	.859	.878	ไม่สอดคล้อง
รายได้ต่อเดือน	.730	.907	.410	.217	.556	ไม่สอดคล้อง

\*มีระดับนัยสำคัญ ( $\alpha$ ) = 0.05

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลของประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองหัวหินได้แก่

1) ประชาชนในเทศบาลเมืองหัวหินที่มีเพศแตกต่างกัน ส่งผลต่อทัศนคติของประชาชนต่อการรัฐประหาร พ.ศ.2557 ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2) ประชาชนในเทศบาลเมืองหัวหินที่มีอายุแตกต่างกัน ส่งผลต่อทัศนคติของประชาชนต่อการรัฐประหาร พ.ศ.2557 ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3) ประชาชนในเทศบาลเมืองหัวหินที่มีการศึกษาแตกต่างกัน ส่งผลต่อทัศนคติของประชาชนต่อการรัฐประหาร พ.ศ.2557 ในภาพรวมแตกต่างกัน จึงสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4) ประชาชนในเทศบาลเมืองหัวหินที่มีอาชีพต่างกัน ส่งผลต่อทัศนคติของประชาชนต่อการรัฐประหาร พ.ศ.2557 ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

5) ประชาชนในเทศบาลเมืองหัวหินที่มีรายได้ (ต่อเดือน) แตกต่างกัน ส่งผลต่อทัศนคติของประชาชนต่อการรัฐประหาร พ.ศ.2557 ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

กล่าวโดยสรุป คือ ประชาชนที่มีการศึกษาแตกต่างกัน จะส่งผลต่อทัศนคติต่อการรัฐประหาร พ.ศ. 2557 ในภาพรวมแตกต่างกัน แต่ประชาชนที่มีเพศ อายุ อาชีพและรายได้ (ต่อเดือน) แตกต่างกัน จะส่งผลต่อทัศนคติต่อการรัฐประหาร พ.ศ.2557 ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

**4.3 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อรัฐประหาร พ.ศ.2557 ศึกษาเทศบาลเมืองหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา อาชีพและรายได้ (ต่อเดือน)**

**ผลสรุปรายด้าน**

4.3.1 ระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการรัฐประหาร พ.ศ.2557 กรณีศึกษาเทศบาลเมืองหัวหิน พบว่าประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีระดับทัศนคติต่อการรัฐประหาร พ.ศ. 2557 ในภาพรวม **ไม่แตกต่างกัน**

4.3.2 ระดับทัศนคติของประชาชนต่อการรัฐประหาร พ.ศ.2557 กรณีศึกษาเทศบาลเมืองหัวหิน พบว่าประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับทัศนคติต่อการรัฐประหาร พ.ศ. 2557 ในภาพรวม **ไม่แตกต่างกัน**

4.3.3 ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองหัวหินที่มีอายุแตกต่างกัน อย่างน้อย 1 กลุ่ม มีทัศนคติต่อการรัฐประหาร พ.ศ. 2557 ในด้านเศรษฐกิจ **แตกต่างกัน** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ปรากฏผล ดังนี้

- ประชาชนที่มีอายุ 18-25 ปี มีระดับทัศนคติต่อการรัฐประหาร พ.ศ.2557 ด้านเศรษฐกิจแตกต่างกับประชาชนที่มีอายุ 26-42 ปี และ ประชาชนที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป

4.3.4 ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองหัวหินที่มีการศึกษาแตกต่างกัน อย่างน้อย 1 กลุ่ม มีทัศนคติต่อการรัฐประหาร พ.ศ. 2557 ในด้านภาพรวม **แตกต่าง** จากกลุ่มอื่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ปรากฏผล ดังนี้

- ประชาชนที่มีการศึกษาประถมศึกษา มีระดับทัศนคติต่อการรัฐประหาร พ.ศ.2557 โดยภาพรวมแตกต่างกับประชาชนที่มีการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. อนุปริญญา หรือ ปวส. และปริญญาตรีขึ้นไป

- ประชาชนที่มีการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มีระดับทัศนคติต่อการรัฐประหาร พ.ศ.2557 โดยภาพรวมแตกต่างกับประชาชนที่มีการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ และปริญญาตรีขึ้นไป

- ประชาชนที่มีการศึกษาประถมศึกษา มีระดับทัศนคติต่อการรัฐประหาร พ.ศ.2557 ด้านการสร้างความ เป็นประชาธิปไตยแตกต่างกับประชาชนที่มีการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. อนุปริญญา หรือ ปวส. และปริญญาตรีขึ้นไป

## 5. การอภิปรายผล

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างของเขตเทศบาลเมืองหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประชาชนมีระดับทัศนคติต่อการรัฐประหาร พ.ศ.2557 ในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์เห็นด้วยน้อย ( $\bar{x}=1.93$ ) และเมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับทัศนคติในด้านการสร้างความ เป็นประชาธิปไตย อยู่ในเกณฑ์เห็นด้วยน้อย ( $\bar{x}=1.96$ ) ด้านการพัฒนาระบบราชการ อยู่ในเกณฑ์เห็นด้วยน้อย ( $\bar{x}=1.98$ ) ด้านความมั่นคง อยู่ในเกณฑ์เห็นด้วยน้อย ( $\bar{x}=1.92$ ) และด้านเศรษฐกิจ อยู่ในเกณฑ์เห็นด้วยน้อย ( $\bar{x}=1.89$ ) ตามลำดับ ดังตารางที่ 1

ด้านการสร้างประชาธิปไตย ในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย สอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกับงานวิจัยว่าด้วยรัฐประหารที่เป็นตัวบ่อนทำลายประชาธิปไตย ทำลายสันติสุขรวมทั้งไม่ก่อให้เกิดความปรองดองในสังคมไทย สอดคล้องกับงานวิจัยของธนวัฒน์ ศิริสังข์ไทย (2564) ที่ได้ศึกษาเรื่อง “ทัศนคติของประชาชนต่อการรัฐประหาร : กรณีศึกษาเทศบาลตำบลบ้านแพรง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา” พบว่าทัศนคติของประชาชนเทศบาลตำบลบ้านแพรง จังหวัดพระนครศรีอยุธยาด้านการสร้างประชาธิปไตย อยู่ในเกณฑ์เห็นด้วยน้อยที่สุด

ด้านการพัฒนาระบบราชการ ในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย รัฐประหารที่ผ่านมาไม่ได้มีส่วนในการพัฒนาระบบราชการในทัศนคติของประชาชน สอดคล้องกับงานวิจัยของ เสาวลักษณ์ ณ นคร (2564) ที่ได้ศึกษาเรื่อง “ทัศนคติของประชาชนต่อการรัฐประหาร พ.ศ. 2557 : กรณีศึกษาเทศบาลเมืองพังงา จังหวัดพังงา” พบว่า ทัศนคติของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองพังงามีระดับทัศนคติต่อการรัฐประหาร พ.ศ.2557 อยู่ในเกณฑ์เห็นด้วยน้อย ส่วนใหญ่มีระดับทัศนคติด้านการพัฒนาระบบราชการเห็นด้วยน้อยเช่นเดียวกัน

ด้านความมั่นคง ในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย อาจเป็นเพราะหลังการรัฐประหาร พ.ศ.2557 ไม่ได้ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทิศทางที่ดีขึ้น กลับกันประชาชนกลับรู้สึกสิ้นหวังเนื่องจากผลที่มาจากการรัฐประหารไม่ได้ทำให้กระบวนการยุติธรรมดีขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ เสาวลักษณ์ ณ นคร (2564) ที่ได้ศึกษาเรื่อง “ทัศนคติของประชาชนต่อการรัฐประหาร พ.ศ. 2557 : กรณีศึกษาเทศบาลเมืองพังงา จังหวัดพังงา” พบว่า การรัฐประหารไม่ได้ทำให้การสร้างประชาธิปไตยของไทยดีขึ้น การรัฐประหารนั้นไม่ได้ทำให้การพัฒนาระบบราชการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมถึงไม่ได้ทำให้ความมั่นคงในชีวิตของประชาชนดีขึ้น เช่นการได้รัฐบาลที่ไร้คุณภาพและกระบวนการยุติธรรมที่ไม่ดีขึ้น การรัฐประหารนั้นก็ไม่ได้ทำให้การพัฒนาเศรษฐกิจและชีวิตความเป็นอยู่ดีขึ้น

ด้านเศรษฐกิจ ในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ประชาชนมีทัศนคติว่าการรัฐประหารที่เกิดขึ้นนั้นไม่ได้ส่งผลให้เกิดการพัฒนาเศรษฐกิจที่ดียิ่งขึ้น หากแต่ประชาชนกลับมีทัศนคติว่ารัฐประหารเป็นส่วนสำคัญที่ทำลายการพัฒนาเศรษฐกิจ และรัฐประหารนั้นเป็นตัวเหี่ยวร้างที่ทำให้การพัฒนาในส่วนต่างๆหยุดชะงักลง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนวัฒน์ ศิริสังข์ไทย (2564) ที่ได้ศึกษาเรื่อง “ทัศนคติของประชาชนต่อการรัฐประหาร : กรณีศึกษาเทศบาลตำบลบ้านแพรง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา” พบว่า การทำรัฐประหารไม่เป็นการสร้างรัฐธรรมนูญฉบับถาวรบนหลักประชาธิปไตย ทำให้พรรคการเมืองขาดเสถียรภาพ ไม่มีการเลือกตั้งที่ยุติธรรม ประชาชนไม่มีสิทธิในการแสดงออก ระบบราชการขาดเสถียรภาพ ขาดความเชื่อมั่นจากประชาชนที่เป็นเหตุมาจากการคอร์รัปชันและรัฐประหารยังทำให้ประชาชนขาดความเชื่อมั่นทางเศรษฐกิจ เพราะการบริจางไม่มีประสิทธิภาพ

กล่าวโดยสรุปคือ ทัศนคติของประชาชนต่อการรัฐประหาร พ.ศ.2557 มีระดับน้อยในทุกด้าน ว่าการรัฐประหารนั้นไม่ได้ทำให้การสร้างประชาธิปไตยของไทยดีขึ้น การรัฐประหารนั้นไม่ได้ทำให้การพัฒนาระบบราชการให้มีประสิทธิภาพดีขึ้น การรัฐประหารนั้นไม่ได้ทำให้การพัฒนาเศรษฐกิจและชีวิตความ



เป็นอยู่ที่ดียิ่งขึ้น ดังนั้น ทักษะคติของประชาชนในเทศบาลเมืองหัวหินจึงกล่าวได้ว่า ไม่ยอมรับหรือไม่เห็น  
ด้วยกับการรัฐประหาร พ.ศ.2557

## 6. ข้อเสนอแนะการวิจัย

### 6.1 ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

การศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อการรัฐประหาร พ.ศ.2557 : กรณีศึกษาเทศบาลเมือง  
หัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า มีด้านที่ระดับทัศนคติน้อยทุกด้าน ประชาชนโดยมากไม่  
สนับสนุนการรัฐประหาร ดังนั้นในการรัฐประหารแต่ละครั้ง จะส่งผลกระทบต่อประชาชน จึงทำให้  
ประชาชนไม่เห็นด้วยกับการทำรัฐประหาร ประเทศไทยจึงต้องรื้อฟื้นการสร้างระบอบประชาธิปไตย เร่ง  
ฟื้นฟูอย่างเร่งด่วน เพื่อที่จะให้ประชาชนรับรู้ได้ถึงเชื่อมั่นต่อรัฐบาลรวมถึงฝ่ายนักการเมืองและพรรค  
การเมืองที่ดำเนินงานเพื่อสร้างประชาธิปไตยทุกพรรคทุกคน ฟังที่ต้องร่วมมือกันรณรงค์ต่อต้านการ  
รัฐประหารทั้งในระดับประเทศและในระดับท้องถิ่นตลอดเวลา ผ่านสื่อออนไลน์และการสื่อสารส่วนบุคคล  
เพื่อที่จะช่วยให้ประชาชนร่วมกันตระหนักว่า รัฐประหารเป็นการทำลายความเจริญมั่งคั่งของชาติและของ  
ประชาชนทุกคน

### ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

ควรที่จะได้มีการทำวิจัยเรื่องดังกล่าวนี้ในเขตจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ  
ภาคเหนือ และโดยเฉพาะอย่างยิ่งศึกษาเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากกรุงเทพมหานครเป็นจุดศูนย์กลาง  
ของการชุมนุม การจัดตั้งม็อบ การเข้าไปทำวิจัยพื้นที่นี้ทำให้ได้รับผลวิจัยที่เข้าถึงประชาชนมากยิ่งขึ้นอย่าง  
ชัดเจนจะทำให้เราเข้าใจทัศนคติของคนไทยต่อการรัฐประหาร พ.ศ.2557 ในภาพรวมทั้งประเทศที่เด่นชัด  
ยิ่งขึ้น อันจะช่วยให้เราสามารถนำผลการวิจัยไปสร้างแผนเพื่อรณรงค์ไม่ให้เกิดการรัฐประหารอีกต่อไป ซึ่ง  
จะเป็นการพัฒนาประชาธิปไตยไทยให้มีระดับสูงยิ่งขึ้น

### เอกสารอ้างอิง

- เจตริน เชนประเสริฐ. (2562). ทักษะคติของประชาชนต่อการทำรัฐประหาร พ.ศ.2557 : กรณีศึกษา  
เทศบาลเมืองปราจีนบุรี. รัฐศาสตร์มหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยรังสิต.  
สำนักงานเทศบาลเมืองหัวหิน. ชุมชนเทศบาลเมืองหัวหินและจำนวนชุมชน. (7 สิงหาคม พ.ศ.2565)  
สืบค้นจาก <https://www.huahin.go.th/new/content/town>.  
ธนวัฒน์ ศิริสังข์ไทย. (2564). ทักษะคติของประชาชนต่อการรัฐประหาร : กรณีศึกษาเทศบาลตำบล  
บ้านแพรง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. รัฐศาสตร์มหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัย  
รังสิต.

ธำรงค์ดี เพชรเลิศอนันต์. (2561). ข้ออ้าง การปฏิวัติ-รัฐประหารในการเมืองไทยสมัยใหม่. กรุงเทพฯ :  
มูลนิธิโครงการตำราสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์.

นภสร ใจแค้ว. (2564). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามนโยบายของ  
นายกเทศมนตรีเมืองท่าโขลง จังหวัดปทุมธานี. รัฐศาสตร์มหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์,  
มหาวิทยาลัยรังสิต.

ประภาพร สีหา. (2559). ความขัดแย้งทางการเมืองกับรัฐประหาร ปี พ.ศ. 2557. คณะรัฐศาสตร์,  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เสาวลักษณ์ ณ นคร. (2564). ทศนคติของประชาชนต่อการรัฐประหาร พ.ศ. 2557 : กรณีศึกษา  
เทศบาลเมืองพังงา จังหวัดพังงา. รัฐศาสตร์มหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัย  
รังสิต

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกตั้งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร และสมาชิกสภา  
กรุงเทพมหานคร ปี พ.ศ.2565 : ศึกษากรณีประชาชนในเขตดอนเมือง

Factors Influencing People's Decision To The Elected Governor Of  
Bangkok And The Member Of The Bangkok Metropolitan Council In 2022 :  
A Case Study Of People In The Don Mueang Area

ภาณุพัฒน์ เหลือพร้อม<sup>1</sup> และ อัจรงค์ศักดิ์ เพชรเลิศอนันต์<sup>2</sup>

<sup>1</sup>รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองการปกครอง คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต, phanuphat.l63@rsu.ac.th

<sup>2</sup> คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต, thamrongsak.p@rsu.ac.th

**บทคัดย่อ**

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร และสมาชิกสภากรุงเทพ พ.ศ. 2565 : กรณีศึกษาเขตดอนเมือง (2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกตั้งท้องถิ่นกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2565 : กรณีศึกษาเขตดอนเมือง โดยจำแนกเป็นสมมติฐานการวิจัยทดสอบ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ โดยการแจกแบบสอบถาม (ระหว่างวันที่ 16 – 24 เม.ย.65 ก่อนการเลือกตั้งท้องถิ่น กทม. วันที่ 22 พ.ค.65) ซึ่งประชากร คือ ประชาชนในเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 168,427 คน (ข้อมูลเมื่อ ม.ค.2565) (สำนักงานเขตดอนเมือง, 2565) โดยจะคัดเลือกเฉพาะจำนวนประชากรที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป (ผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตดอนเมือง) ทั้งนี้ จะใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ตัวอย่าง

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนเขตดอนเมืองจะตัดสินใจเลือกผู้ว่าฯ และ ส.ก. จากปัจจัยด้านภาวะผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลงสังคมเศรษฐกิจการเมืองมากที่สุด ตามมาด้วยปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงานที่ประสบความสำเร็จของผู้สมัคร ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นต่อการทำงานตามนโยบายที่หาเสียง ปัจจัยด้านพรรคการเมืองหรือนักการเมือง และปัจจัยด้านการเลือกตามผู้นำชุมชนหรือครอบครัว ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกตั้งท้องถิ่นฯ ในครั้งนี้ จะพบว่าปัจจัยด้านเพศที่แตกต่างกันของผู้มีสิทธิเลือกตั้ง จะมีทัศนคติในการเลือกตั้งท้องถิ่นฯ ไม่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยในด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน จะมีผลต่อทัศนคติต่อการเลือกตั้งฯ ที่แตกต่างกัน ทั้งในด้านประสบการณ์ทำงานที่ประสบความสำเร็จของผู้สมัคร ด้านความเชื่อมั่นต่อ การทำงานตามนโยบายที่หาเสียง ด้านภาวะผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลงสังคม เศรษฐกิจ การเมือง ด้านพรรคการเมืองหรือนักการเมือง และโดยภาพรวม

คำสำคัญ : การเลือกตั้ง ; ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ; สมาชิกสภากรุงเทพมหานคร ; กรุงเทพมหานคร ; เขตดอนเมือง

## Abstract

The objectives of this research were (1) to investigate factors influencing people's decision to the elected governor of Bangkok and the member of the Bangkok metropolitan council in 2022 : a case study of people in the Don Mueang area. And (2) to compare personal factors influencing people's decision-making in Bangkok gubernatorial election in 2022.

This study employed quantitative research methods. The population in this study was 168,427 people who were 18 years old or above (eligible voters) and resided in the Don Mueang area, Bangkok (data in January 2022). From the population, 400 people were selected to be the samples of the study. Data were collected from these samples using questionnaires.

The results revealed from the investigation of people's perspectives, it was found that people's decision-making in voting for both candidates was influenced by various factors including the transformational leadership in social and political change, followed by the candidate's success, voters' confidence in the candidate's ability to fulfill the election campaigns, political party, and influence of the family members and community leader, respectively. And when comparing personal factors affecting decision-making in this local election, it was found that personal factors in terms of gender difference among voters this time. will have an attitude in local elections no different

As for individual factors in terms of age different levels of education, occupation and monthly income Will affect the attitude towards the election this time, which is different in terms of the successful work experience of the candidates. Confidence in working according to the campaign policy Leadership of social, economic, political changes, political parties or politicians, and overall.

**Keywords** : elections ; The Governor of Bangkok ; Member of the Bangkok metropolitan council ; Bangkok ; Don Mueang area

## บทนำ

ในการสร้างประชาธิปไตยต้องมีการสร้างประชาธิปไตยทั้งระดับชาติและระดับท้องถิ่น ซึ่งมีการกระจายอำนาจการปกครองให้กับประชาชนในแต่ละท้องถิ่นได้ทำการบริหารจัดการ และร่วมมือกันแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ด้วยประชาชนในท้องถิ่นเอง โดยกระบวนการปกครองส่วนท้องถิ่นจะมุ่งตอบสนองต่อ

ความต้องการและการแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นได้อย่างตรงประเด็นและรวดเร็ว ทั้งนี้การแสวงหาผู้บริหารองค์กรท้องถิ่นจึงต้องใช้กระบวนการเลือกตั้งเป็นวิถีทางสำคัญของระบอบประชาธิปไตย ที่ซึ่งการเลือกตั้งคือการแสดงออกซึ่งอำนาจของประชาชนที่เท่าเทียมกันในการร่วมกำหนดทิศทางอนาคตของชุมชนท้องถิ่นของตน หากท้องถิ่นมีความเข้มแข็งในกระบวนการสร้างประชาธิปไตย ประชาธิปไตยระดับชาติก็จะมีความเข้มแข็งไปด้วยเช่นกัน (ธเนศวร เจริญเมือง, 2565, หน้า 212-214)

กรุงเทพมหานครเป็นเขตการปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ ที่พัฒนาจากรูปแบบเทศบาล ซึ่งได้รวมเทศบาล 2 จังหวัด คือจังหวัดพระนครและจังหวัดธนบุรีเข้ามาเป็นจังหวัดพระนครหลวงกรุงเทพธนบุรีเมื่อ พ.ศ.2514 ต่อมาปี พ.ศ. 2515 ได้จัดการบริหารเป็น กรุงเทพมหานคร มีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเป็นผู้บริหารที่มาจากแต่งตั้ง หลังเหตุการณ์ 14 ตุลาคม พ.ศ.2516 ด้วยการเติบโตของพลังประชาธิปไตย จึงมีการผลักดันให้ผู้ว่าราชการกรุงเทพฯ มาจากการเลือกตั้ง และมีการเลือกตั้งสมาชิกสภากรุงเทพฯ (ส.ก.) รวมทั้งแต่งตั้งสมาชิกผู้ทรงคุณวุฒิจากเขตต่าง ๆ มาทำหน้าที่แนะนำตรวจสอบการทำงานของฝ่ายบริหาร ทั้งนี้มีการเลือกตั้งผู้ว่าฯ และ ส.ก. ครั้งแรกมีขึ้นเมื่อ พ.ศ.2518 แต่ก็ถูกยุบเลิกหลังการรัฐประหารตุลาคม พ.ศ.2519 โดยกลับไปใช้วิธีแต่งตั้งผู้ว่าราชการกรุงเทพฯ เช่นเดิม

กรุงเทพมหานครได้พัฒนาการปกครองท้องถิ่นแบบประชาธิปไตยอีกครั้งในปี พ.ศ.2528 โดยการออก พ.ร.บ.ระเบียบราชการบริหารกรุงเทพมหานคร ให้มีผู้ว่าราชการกรุงเทพฯ มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน ให้มีการเลือกตั้งสมาชิกสภากรุงเทพฯ มาจากเขตต่างๆ เพื่อทำหน้าที่แนะนำและตรวจสอบการทำงานที่ของฝ่ายบริหาร รวมทั้งการตราข้อบัญญัติเพื่อให้ฝ่ายบริหารนำไปดำเนินงาน และให้มีการเลือกตั้งสมาชิกสภาเขต (ส.ข.) ทำหน้าที่แนะนำและตรวจสอบการทำงานของผู้อำนวยการเขตซึ่งเป็นตำแหน่งบริหารของฝ่ายข้าราชการประจำ (โกวิท พวงงาม, 2559, หน้า 316-325)

การเลือกตั้งท้องถิ่นกรุงเทพฯ มีอย่างต่อเนื่องมาตั้งแต่ปี พ.ศ.2528 แม้ว่าจะมีรัฐประหาร พ.ศ. 2549 แต่การปกครองแบบประชาธิปไตยท้องถิ่นก็ไม่ได้ถูกหยุดชะงัก กระทั่งรัฐประหารเดือนพฤษภาคม พ.ศ.2557 ที่มีคำสั่งระงับการเลือกตั้งท้องถิ่นต่าง ๆ ทั้งประเทศ บางแห่งรัฐบาลทหารได้แต่งตั้งคนเข้าไปเป็นผู้บริหารและสมาชิกสภาแทนผู้ที่มาจากการเลือกตั้ง กรณีของกรุงเทพมหานคร เดือนตุลาคม พ.ศ. 2559 นายกรัฐมนตรีได้ใช้อำนาจสั่งปลดผู้ว่าราชการกรุงเทพฯ ที่มาจากการเลือกตั้งเมื่อปี พ.ศ.2556 แล้วนายกรัฐมนตรีทหาร พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา ได้ใช้อำนาจตามมาตรา 44 ในรัฐธรรมนูญฉบับชั่วคราว พ.ศ.2557 แต่งตั้ง พล.ต.อ.อัศวิน ขวัญเมือง ให้เป็นผู้ว่าราชการกรุงเทพฯ แทน

รัฐประหาร พ.ศ.2557 ได้ทำให้ประชาธิปไตยทั้งระดับชาติและระดับท้องถิ่นชะงักงันองค์กรท้องถิ่นทั่วประเทศถูกปฏิบัติเสมือนเป็นกลไกเครื่องมือแบบหน่วยการปกครองส่วนภูมิภาคของรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลทหารมากกว่า การริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงานและการสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ ตลอดทั้งการแก้ไขปัญหาของท้องถิ่น กลายเป็นกลไกแบบระบบราชการ ขาดความฉับไว มุ่งตอบสนองต่อความต้องการหรือคำสั่งจากรัฐบาลกลางมากกว่าที่จะตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนซึ่ง

เป็นไปอย่างล่าช้า สภาพการณ์ดังกล่าว ก่อให้เกิดเสียงเรียกร้องจากนักวิชาการและนักการเมืองให้รัฐบาล  
รับคืนอำนาจเลือกตั้งให้ประชาชนในท้องถิ่น รวมทั้งท้องถิ่นกรุงเทพฯ ด้วย (105 นักวิชาการ-คปท. ยื่น  
หนังสือ กมธ.กระจายอำนาจฯ จักรรัฐเร่งจัดเลือกตั้งท้องถิ่น, 2563)

ตลอด 9 ปีที่ผ่านมาของ คสช. และพลเอกประยุทธ์ เส้นทางทางการเมืองท้องถิ่น โดยเฉพาะของ  
กทม. ได้ถูกแช่แข็งจนประชาชนเริ่มที่จะเกิดความเบื่อหน่ายในการที่ ผู้ว่าฯ กทม. ณ ปัจจุบันไม่สามารถ  
ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ ทั้งในด้านการแก้ปัญหาตามสถานการณ์ต่าง ๆ และในด้าน  
คุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ของชาวกรุงเทพมหานคร เช่น น้ำท่วม รถติด ฯลฯ ปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้ได้สะสม  
กลายเป็นแรงผลักดันที่ทำให้ประชาชนต้องออกมาประท้วงอยู่บ่อยครั้ง และได้กลายมาเป็นความกดดันให้  
รัฐบาลของพลเอกประยุทธ์ ต้องมีมติให้มีการเลือกตั้งผู้ว่าฯ กทม. และ ส.ก. เกิดขึ้นภายในปี พ.ศ.2565 นี้

รัฐบาลสืบทอดอำนาจคณะรัฐประหารของพลเอกประยุทธ์ได้ค่อย ๆ ทอยคืนอำนาจการ  
ปกครองทั้งระดับชาติและระดับท้องถิ่นให้ประชาชน โดยให้มีการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรเมื่อ  
มีนาคม พ.ศ.2562 ให้มีการเลือกตั้งนายกและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดเมื่อธันวาคม  
พ.ศ.2563 ให้มีการเลือกตั้งนายกเทศมนตรีและสมาชิกสภาเทศบาลเมื่อมีนาคม 2564 และให้มีการ  
เลือกตั้งนายกและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเมื่อพฤศจิกายน พ.ศ.2564 และทำยสุดเมื่อ 22  
พฤษภาคม พ.ศ.2565 ซึ่งเป็นวันครบรอบรัฐประหาร คสช. รัฐบาลจึงให้มีการเลือกตั้งผู้ว่าราชการและ  
สมาชิกสภากรุงเทพมหานคร โดยยกเลิกการมีสมาชิกสภาเขต พร้อมกับให้มีการเลือกตั้งนายกเมืองพัทยา  
และสมาชิกสภาเมืองในวันเดียวกันนี้

ดังนั้น การเลือกตั้งท้องถิ่นกรุงเทพมหานครครั้งนี้จึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะกล่าวได้ว่าเป็น  
การต่อสู้ที่เข้มข้นระหว่างฝ่ายสนับสนุนการรัฐประหารและพลเอกประยุทธ์ นายกรัฐมนตรีทหาร กับฝ่ายที่  
ต้องการสร้างและพัฒนาประชาธิปไตยให้ฟื้นคืนกลับมาอีกครั้งในสังคมไทย กรุงเทพฯมี 50 เขต มีพื้นที่  
1,569 ตารางกิโลเมตร มีประชากรรวม 5.7 ล้านคน มีผู้มีสิทธิเลือกตั้ง 4.4 ล้านคน โดยผู้วิจัยได้เลือกศึกษา  
เขตดอนเมืองซึ่งเป็นเขตด้านเหนือของกรุงเทพฯ เขตดอนเมืองนี้ในการเลือกตั้ง ส.ส. เมื่อ พ.ศ.2562 ผู้สมัคร  
พรรคเพื่อไทยได้ชัยชนะ ดังนั้น ในการเลือกตั้ง ส.ก. ครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจว่าผู้สมัคร ส.ก. พรรคเพื่อไทยจะ  
ยังสามารถรักษาชัยชนะไว้ได้หรือไม่ ขณะที่พรรคเพื่อไทยไม่ได้ส่งผู้สมัครลงชิงผู้ว่ากรุงเทพฯ คณะเสียง  
ของประชาชนเขตนี้จะเลือกผู้สมัครคนใด เป็นผู้สมัครที่สังกัดพรรคการเมืองหรือผู้สมัครอิสระ และการ  
ตัดสินใจเลือกผู้ว่าราชการกรุงเทพฯ นั้นด้วยปัจจัยใด นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังสนใจว่าประชาชนมีทัศนคติเห็น  
ด้วยหรือไม่กับการยกเลิกการมีสมาชิกสภาเขตกรุงเทพมหานคร

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนต่อการเลือกตั้งท้องถิ่น  
กรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2565 : กรณีศึกษาเขตดอนเมืองโดยจะนำผลที่ได้ไปเทียบเคียงกับผลการเลือกตั้ง

การเลือกตั้งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครและสภากรุงเทพมหานครเขตดอนเมือง รวมไปถึงการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ว่ากรุงเทพมหานครในครั้งนี้

### วัตถุประสงค์

ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

แนวคิดเรื่องการปกครองส่วนท้องถิ่น การปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นเป็นรากฐานของการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย และเป็นการดำเนินการให้สอดคล้องกับแนวคิดของการกระจายอำนาจ (Decentralization) ตามระบอบประชาธิปไตย ที่มุ่งเน้นให้การให้ประชาชนในท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองตนเอง การที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองและดำเนินกิจการบางอย่างโดยดำเนินการกันเองเพื่อบำบัดความต้องการของสังคมนั้น ๆ ได้อย่างทั่วถึงและรวดเร็วกว่ากว่าการปกครองจากส่วนกลาง การบริหารงานของท้องถิ่นมีการจัดเป็นองค์การมีเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมดหรือบางส่วนมีความเป็นอิสระในการบริหารงานแต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีการต่าง ๆ ตามความเหมาะสม อีกทั้ง ยังเป็นการสนับสนุนให้ประชาชนรู้จักการเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมือง รู้จักใช้สิทธิและหน้าที่ในการเป็นพลเมือง (วสันต์ เหลืองประภัสร์, 2547) โดยการแบ่งการปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทยสามารถแบ่งได้ทั้งสิ้น 5 ประเภท ดังนี้ 1. องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) 2. เทศบาล 3. องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) 4. องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษกรุงเทพมหานคร (กทม.) 5. องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษเมืองพัทยา

แนวคิดเรื่องการตัดสินใจเลือกตั้ง ในการที่บุคคลจะตัดสินใจในการเลือกตั้ง สามารถประกอบไปด้วยปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้ 1. ปัจจัยด้านสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมต่อปัจจัยการลงคะแนนเสียงเลือกตั้ง พบว่า ผู้ลงคะแนนเสียงที่มีความรู้ความสนใจทางการเมืองน้อย จะตัดสินใจลงคะแนนเสียงโดยไม่มีอิงกับทัศนคติที่มีต่อประเด็นโดยนโยบายทางการเมือง ปัจจัยด้านชักจูงการระดมและการมีเงินจ้าง (ซื้อเสียง) จะมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกลงคะแนนเสียงของกลุ่มนี้ 2. ปัจจัยด้านความรู้สึกทางการเมืองต่อปัจจัยการลงคะแนนเสียงเลือกตั้ง พบว่า ผู้ลงคะแนนเสียงเลือกตั้งจำนวนครึ่งหนึ่งใช้เกณฑ์ในการเลือกโดยคำนึงถึงตัวผู้สมัคร ส่วนที่เหลืออย่างละครึ่งครึ่งไประหว่างผู้สมัครกับพรรคการเมือง ปัจจัยที่มีผลต่อแบบแผนปัจจัยการลงคะแนนเสียงที่เห็นได้ชัดเจนได้แก่อาชีพ การศึกษา และรายได้ ส่วนที่อยู่อาศัยและเพศนั้นมีอิทธิพลอย่างชัดเจน ในบางกรณีผู้ที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมต่ำมักตัดสินใจเลือกในวันเลือกตั้ง ผู้ที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมสูงมักตัดสินใจไว้ก่อนวันเลือกตั้ง และไม่เปลี่ยนแปลงการตัดสินใจนั้นโดยง่าย 3. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของช่วงเวลาต่อปัจจัยการลงคะแนนเสียงเลือกตั้ง พบว่า ผู้ลงคะแนนเสียงประมาณหนึ่งในสี่เลือกผู้สมัคร โดยคำนึงถึงความนิยมพรรคการเมืองเป็นเกณฑ์สำคัญ ส่วนอีกสามในสี่นั้นเป็นอิทธิพลร่วมของคุณสมบัติเฉพาะตัวในด้านต่าง ๆ ของผู้สมัคร เช่น การเป็นคนท้องถิ่นที่มีศักยภาพที่จะช่วยเหลือท้องถิ่นได้ มีความรู้ความสามารถแจกจ่ายของเงินทอง และการหาเสียงที่น่าเชื่อถือ เป็นต้น โดยที่ผู้นำท้องถิ่นจะมีอิทธิพลต่อการชี้แนะผู้ลงคะแนนเสียงที่มีฐานะทางเศรษฐกิจ

และสังคมจากมากไปน้อย ได้แก่ ผู้ใหญ่บ้าน เพื่อนฝูง ญาติพี่น้อง และครู ตามลำดับ (พรรคดี ผ่องแผ้ว, 2522)

กรอบแนวคิด ตัวแปรอิสระ/ตัวแปรต้น (Independent Variable) คือ ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาอาชีพ รายได้เฉลี่ย → ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ทักษะคติของประชาชนต่อการเลือกตั้งท้องถิ่นกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2565 ได้แก่ 1. ผู้สมัครมีประสบการณ์การทำงานที่ประสบความสำเร็จ 2. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการทำงานตามนโยบายที่หาเสียงได้จริง 3. ผู้สมัครมีภาวะผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลงสังคมเศรษฐกิจการเมืองให้ดีขึ้น 4. ผู้นำชุมชนหรือครอบครัวเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจ 5. พรรคการเมืองหรือนักการเมืองเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจ

ศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล” สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า) ได้มีผลสำรวจของประชาชน เรื่อง “อยากได้ใคร เป็นผู้ว่าฯ กทม. ครั้งที่ 11” ทำการสำรวจระหว่างวันที่ 28 กุมภาพันธ์ ถึง 2 มีนาคม 2565 จากประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป และมีสิทธิเลือกตั้ง ในกรุงเทพมหานคร กระจายทุกระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ รวมทั้งสิ้น จำนวน 1,313 หน่วยตัวอย่าง เกี่ยวกับประชาชนอยากได้ใครเป็นผู้ว่าฯ กทม. ครั้งที่ 11 (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2565) จากการสอบถามถึงบุคคลที่ประชาชนจะเลือกให้เป็นผู้ว่าฯ กทม. พบว่า ส่วนใหญ่เกือบร้อยละ 40 จะระบุว่า เป็นนาย ชัชชาติ สิทธิพันธุ์ อีกจำนวนหนึ่งจะระบุว่ายังไม่ตัดสินใจคู่มากับการระบุว่า เป็น พล.ต.อ. อัศวิน ขวัญเมือง ผู้ว่าฯ คนปัจจุบัน ในด้าน ส.ก. พบว่าอันดับ 1 ระบุว่า เป็นผู้สมัครในทีม ดร. ชัชชาติ สิทธิพันธุ์ อันดับ 2 ระบุว่ายังไม่ตัดสินใจ อันดับ 3 ระบุว่า เป็นผู้สมัครในทีม ดร. วิโรจน์ ลักขณาอดิศร (พรรคก้าวไกล)

ศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล” สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า) ได้มีผลสำรวจของประชาชน เรื่อง “สนามเลือกตั้ง ผู้ว่าฯ กทม. 65 รอบที่ 1” ทำการสำรวจระหว่างวันที่ 5 - 7 เมษายน 2565 จากประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป และมีสิทธิเลือกตั้งในกรุงเทพมหานคร ครอบคลุมพื้นที่ทั้ง 50 เขต กระจายทุกระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ รวมทั้งสิ้น จำนวน 1,362 หน่วยตัวอย่าง เกี่ยวกับการเลือกตั้งผู้ว่าฯ กทม. (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2565) ผลสำรวจสามารถสรุปได้ว่า ประชาชนส่วนใหญ่เกือบร้อยละ 40 ยังคงจะระบุให้ผู้ว่าฯ เป็น ดร. ชัชชาติ สิทธิพันธุ์ (อิสระ) เนื่องจากผลงานและตำแหน่งทางการเมืองในอดีตที่แสดงให้เห็นถึงการเป็นคนเก่ง มีความสามารถ มีวิสัยทัศน์ ตั้งใจในการทำงาน รวมไปถึงการลงพื้นที่ติดตามปัญหาของประชาชนอย่างใกล้ชิดและมีความต่อเนื่อง ในอันดับต่อมาประชาชนยังคงระบุว่ายังไม่ตัดสินใจเลือกใครเป็นผู้ว่าฯ เนื่องจากประชาชนยังมีความไม่แน่ใจ และยังไม่เห็นผลงานที่เป็นรูปธรรมของผู้สมัครรับเลือกตั้งผู้ว่าฯ ในรอบนี้ ในอันดับที่ 3 ประชาชนยังคงระบุว่า เป็น พล.ต.อ. อัศวิน ขวัญเมือง (อิสระ) เนื่องจากการเป็นผู้ว่าฯ คนปัจจุบันก่อนที่จะมีการเลือกตั้ง

ขยายภาวการณ์ ท้องบ่อ ได้ทำการศึกษา เรื่องอิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงต่อประสิทธิผลการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเกาะกวม จังหวัดนครพนม ผลการศึกษาพบว่า ประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะนั้น ผู้นำจะต้องดำเนินการเพื่อประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลัก



สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้ รวมไปถึงจะต้องมีความเสมอภาค และความต่อเนื่อง รวมไปถึงความโปร่งใสในการให้บริการ ทั้งนี้ผู้นำจะต้องใช้อำนาจภายใต้กฎหมาย ซึ่งในการบริหารงานของผู้บริหารท้องถิ่นจำเป็นต้องมีศักยภาพภาวะของการเป็นผู้นำ มีความน่าเชื่อถือศรัทธา มีวิสัยทัศน์กว้างไกล เป็นที่ยอมรับต่อผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้อื่น เพื่อให้การบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุด (ชยาภาภรณ์ ทองบ่อ, 2562)

ในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกตั้งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร และสมาชิกสภากรุงเทพมหานคร ปี พ.ศ.2565 : ศึกษากรณีประชาชนในเขตดอนเมืองครั้งนี้ จึงได้นำทัศนคติด้านผู้สมัครมีภาวะผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลงสังคม เศรษฐกิจ การเมืองให้ดีขึ้น มาเป็นหนึ่งในปัจจัยที่ทำให้ประชาชนในเขตดอนเมืองลงคะแนนเสียงให้การเลือกตั้งท้องถิ่นกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2565

จิรวัดน์ ศิริพานิชย์, รศ.ดร.สัญญา เคนาภูมิ และ รศ.ดร.เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ทรงอิทธิพลต่อการลงคะแนนเสียงเลือกตั้ง ผลการศึกษาพบว่า บุคคลย่อมมีเหตุผลในการตัดสินใจทางการเมืองอย่างใดอย่างหนึ่งในลักษณะที่จะทำให้ตนได้รับความพอใจสูงสุด เช่น ความนิยมชอบชมในตัวผู้สมัคร กระแสนิยมในพรรคการเมือง การได้รับประโยชน์ต่างตอบแทน การแจกจ่ายสิ่งของ การซื้อเสียง แนวนโยบายสาธารณะ การปฏิบัติตามนโยบายที่หาเสียงไว้ รวมไปถึง ปัจจัยทางชุมชนและสังคมที่ส่งผลให้บุคคลตัดสินใจลงคะแนนเสียงเลือกตั้ง ตลอดจนสิ่งที่บุคคลคาดหวังว่าจะได้รับการลงคะแนนเสียงให้นักการเมืองเข้าไปปฏิบัติหน้าที่แทนตน ซึ่งเป็นประโยชน์ทั้งต่อตนเองหรือต่อส่วนรวมของสังคม (จิรวัดน์ ศิริพานิชย์, รศ.ดร.สัญญา เคนาภูมิ และ รศ.ดร.เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร, 2561) ในการศึกษาเรื่องทัศนคติของประชาชนต่อการเลือกตั้งท้องถิ่นกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2565: กรณีศึกษาเขตดอนเมืองครั้งนี้ จึงได้กำหนดปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติของประชาชนในเขตดอนเมืองจากการศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่ทรงอิทธิพลต่อการลงคะแนนเสียงเลือกตั้งดังกล่าว มาต้นแบบและตั้งประเด็นในแบบสอบถามทัศนคติของประชาชน ได้แก่ ปัจจัยด้านผู้สมัครมีประสบการณ์การทำงานที่ประสบความสำเร็จ, ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นต่อการทำงานตามนโยบายที่หาเสียงได้จริง, ปัจจัยด้านผู้สมัครมีภาวะผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลงสังคมเศรษฐกิจการเมืองให้ดีขึ้น, ปัจจัยด้านผู้นำชุมชนหรือครอบครัวเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของท่าน และปัจจัยด้านพรรคการเมืองหรือนักการเมืองเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของท่าน เพื่อที่จะทำให้การศึกษาด้านทัศนคติของประชาชนในครั้งนี้ มีความครอบคลุมรอบด้านมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ในการวิจัย (1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร และสมาชิกสภากรุงเทพ พ.ศ. 2565 : กรณีศึกษาเขตดอนเมือง (2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกตั้งท้องถิ่นกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2565 : กรณีศึกษาเขตดอนเมือง

## ระเบียบวิธีการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Qualitative Research) โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยเครื่องมือที่ใช้ในการค้นคว้าอิสระครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ใช้ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Data)

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนในเขตดอนเมือง กทม. ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 168,427 คน (ข้อมูลเมื่อ ม.ค.2565) โดยจะคัดเลือกเฉพาะจำนวนประชากรที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป (ผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตดอนเมือง) มีจำนวนทั้งสิ้น 132,724 คน (สำนักงานเขตดอนเมือง, 2565)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้มาจากจำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งฯ เขตดอนเมือง ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของกลุ่มประชากรด้วยการใช้สูตร Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดความคาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 0.05 ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้จึงมีจำนวน 399 คน เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้น ผู้วิจัยจะทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยการกระจายแบบสอบถามให้ประชาชนกลุ่มตัวอย่างไปยัง 3 แขวงของเขตดอนเมือง ได้แก่ แขวงดอนเมือง, แขวงสีกัน และแขวงสนามบิน เฉลี่ยแขวงละ 133-134 ชุด

ขอบเขตด้านเวลา การวิจัยครั้งนี้มีระยะเวลาในการศึกษาตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน – 1 มิถุนายน พ.ศ.2565 โดยมีการแจกและรวบรวมแบบสอบถามระหว่างวันที่ 16 – 24 เมษายน พ.ศ.2565 (ก่อนการเลือกตั้งท้องถิ่น กทม. วันที่ 22 พ.ค.65)

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของประชากรที่มีสิทธิเลือกตั้งในเขตดอนเมือง กทม. โดยผู้วิจัยได้กำหนดปัจจัยดังนี้ เพศ, อายุ, การศึกษา, อาชีพหลัก, รายได้ต่อเดือน ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ทักษะคติของประชาชนต่อการเลือกตั้งท้องถิ่นกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2565 : กรณีศึกษาเขตดอนเมือง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วทำการสร้างข้อคำถามให้เหมาะสม และสอดคล้องกัน

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการนำแบบสอบถามไปให้ประชาชน จำนวน 400 ชุด โดยวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือ การจัดเตรียมแบบสอบถามที่จะใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง และนำแบบสอบถามไปสอบถามกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร และดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในภาคสนามด้วยตนเอง นำมาตรวจสอบความถูกต้อง เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์โดยใช้สถิติ (SPSS)

## ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง ทักษะคติของประชาชนต่อการเลือกตั้งท้องถิ่นกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2565 : กรณีศึกษาเขตดอนเมือง มีดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล จากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนในการวิจัย 400 คน คิดเป็นร้อยละ 100 จำแนกดังนี้

ด้านเพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างของประชาชนในเขตดอนเมืองเพศหญิงมีจำนวนมากกว่าเพศชาย และเพศทางเลือก โดยเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 49.8 เพศชายคิดเป็นร้อยละ 48.3 และเพศทางเลือกคิดเป็นร้อยละ 2.0

ด้านอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างของประชาชนในเขตดอนเมือง ส่วนใหญ่มีช่วงอายุระหว่าง 26-42 ปี คิดเป็นร้อยละ 47.8 รองลงมาคือช่วงอายุระหว่าง 18-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.5 อันดับที่สามคือช่วงอายุ 43-57 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.8 และสุดท้ายคือช่วงอายุ 58 ปี ขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 4.0

ด้านระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างของประชาชนในเขตดอนเมือง ส่วนใหญ่มีระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่าคิดเป็นร้อยละ 53.5 รองลงมาคือระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่าคิดเป็นร้อยละ 20.5 อันดับที่สามคือระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่าคิดเป็นร้อยละ 14.8 อันดับที่สุดคือระดับสูงกว่าปริญญาตรีหรือเทียบเท่าคิดเป็นร้อยละ 11.0 และสุดท้ายคือระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่าคิดเป็นร้อยละ 0.3

ด้านอาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างของประชาชนในเขตดอนเมือง ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานเอกชน คิดเป็นร้อยละ 28.7 รองลงมาคือนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 18.3 อันดับที่สามคือข้าราชการ/พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจคิดเป็นร้อยละ 16.3 อันดับที่สุดคือรับจ้างทั่วไป/ผู้ใช้แรงงานคิดเป็นร้อยละ 13.3 อันดับที่ทำคือเจ้าของธุรกิจ/อาชีพอิสระ คิดเป็นร้อยละ 12.0 อันดับที่สุดคือพ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษียณอายุ/ว่างงาน คิดเป็นร้อยละ 6.6 และสุดท้ายคืออื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 5.5

ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า กลุ่มตัวอย่างของประชาชนในเขตดอนเมือง ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 45.0 รองลงมาคือมีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 20,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 29.0 อันดับที่สุดคือมีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 11.8 อันดับที่สุดคือมีรายได้ต่อเดือน 30,001-40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 11.0 อันดับที่สุดคือมีรายได้ต่อเดือน 40,000 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 3.3 สุดท้ายคือไม่มีรายได้คิดเป็นร้อยละ 0.0

2. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกตั้งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร และสมาชิกสภากรุงเทพมหานคร ปี พ.ศ.2565 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของเขตดอนเมืองมีระดับทัศนคติในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์เห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 3.64$ ) เมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลการเลือกตั้งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คือปัจจัยด้านภาวะผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลงสังคม- เศรษฐกิจ การเมือง มีระดับทัศนคติอยู่ในเกณฑ์เห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 4.19$ ) อันดับ 2 คือปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงานที่ประสบความสำเร็จของผู้สมัครมีระดับทัศนคติอยู่ในเกณฑ์เห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 4.03$ ) ลำดับ 3 คือปัจจัย

ด้านความเชื่อมั่นต่อการทำงานตามนโยบายที่หาเสียง มีระดับทัศนคติอยู่ในเกณฑ์เห็นด้วยมาก ( $\bar{X}= 3.80$ ) ลำดับ 4 คือปัจจัยด้านพรรคการเมืองหรือนักการเมือง มีระดับทัศนคติอยู่ในเกณฑ์เห็นด้วยมาก ( $\bar{X}= 3.70$ ) และสุดท้ายคือปัจจัยด้านการเลือกตามผู้นำชุมชนหรือครอบครัวมีระดับทัศนคติอยู่ในเกณฑ์เห็นด้วยน้อย ( $\bar{X}= 2.48$ ) ตามลำดับ ดังตาราง

ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจเลือกตั้งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2565 : กรณีศึกษาเขตดอนเมือง

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจเลือกตั้งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร	ระดับทัศนคติ		
	$\bar{X}$	S.D.	ผลลัพธ์
1. ประสิทธิภาพการทำงานที่ประสบความสำเร็จของผู้สมัคร	4.03	0.992	มาก
2. ความเชื่อมั่นต่อการทำงานตามนโยบายที่หาเสียง	3.80	0.990	มาก
3. ภาวะผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลงสังคม เศรษฐกิจการเมือง	4.19	0.889	มาก
4. การเลือกตามผู้นำชุมชนหรือครอบครัว	2.48	1.101	น้อย
5. พรรคการเมืองหรือนักการเมือง	3.70	1.078	มาก
รวม	3.64	0.531	มาก

3. ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับทัศนคติของประชาชนต่อปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการเลือกตั้งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร และสมาชิกสภากรุงเทพมหานคร ปี พ.ศ.2565 โดยจำแนกเป็นสมมติฐานการวิจัยทดสอบ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนในเขตดอนเมืองที่มีเพศแตกต่างกันมีทัศนคติต่อปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อเลือกตั้งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร และสมาชิกสภากรุงเทพมหานคร ปี พ.ศ.2565 แตกต่างกัน ผลการทดสอบคือปฏิเสธสมมติฐาน กล่าวคือ ประชาชนในเขตดอนเมืองที่มีเพศแตกต่างกันมีทัศนคติต่อปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อเลือกตั้งฯ ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนในเขตดอนเมืองที่มีอายุแตกต่างกันมีทัศนคติต่อปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อเลือกตั้งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร และสมาชิกสภากรุงเทพมหานคร ปี พ.ศ.2565 แตกต่างกัน ผลการทดสอบคือยอมรับสมมติฐานที่ว่าอายุที่แตกต่างกัน มีทัศนคติของประชาชนต่อปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อเลือกตั้งฯ ที่แตกต่างกัน โดยเมื่อทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบแล้วพบว่าประชาชนมีทัศนคติแตกต่างกัน ในปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงานที่ประสบความสำเร็จของผู้สมัคร

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนในเขตดอนเมืองที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีทัศนคติต่อปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อเลือกตั้งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร และสมาชิกสภากรุงเทพมหานคร ปี พ.ศ.2565 แตกต่างกัน ผลการทดสอบคือยอมรับสมมติฐานที่ว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีทัศนคติของประชาชนต่อปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อเลือกตั้งฯ ที่แตกต่างกัน โดยเมื่อทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบแล้วพบว่าประชาชนมีทัศนคติแตกต่างกัน

ในปัจจุบันด้านประสิทธิภาพการทำงานที่ประสบความสำเร็จของผู้สมัคร ด้านภาวะผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลง สังคม เศรษฐกิจ การเมือง ด้านพรรคการเมืองและนักการเมือง และโดยภาพรวม

สมมติฐานที่ 4 ประชาชนในเขตดอนเมืองที่มีอาชีพแตกต่างกันมีทัศนคติต่อบัณฑิตที่ส่งผลต่อการเลือกตั้งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร และสมาชิกสภากรุงเทพมหานคร ปี พ.ศ.2565 แตกต่างกัน ผลการทดสอบคือยอมรับสมมติฐานที่ว่าอาชีพที่แตกต่างกัน มีทัศนคติของประชาชนต่อบัณฑิตที่ส่งผลต่อการเลือกตั้ง ที่แตกต่างกัน โดยเมื่อทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบแล้วพบว่าประชาชนมีทัศนคติแตกต่างกัน ในปัจจุบันด้านประสิทธิภาพการทำงานที่ประสบความสำเร็จของผู้สมัคร ด้านภาวะผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลง สังคม เศรษฐกิจ การเมือง ด้านการเลือกตามผู้นำชุมชนหรือครอบครัว และโดยภาพรวม

สมมติฐานที่ 5 ประชาชนในเขตดอนเมืองที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีทัศนคติต่อบัณฑิตที่ส่งผลต่อการเลือกตั้งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร และสมาชิกสภากรุงเทพมหานคร ปี พ.ศ.2565 แตกต่างกัน ผลการทดสอบคือยอมรับสมมติฐานที่ว่ารายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีทัศนคติของประชาชนต่อบัณฑิตที่ส่งผลต่อการเลือกตั้ง ที่แตกต่างกัน โดยเมื่อทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบแล้วพบว่าประชาชนมีทัศนคติแตกต่างกัน ในปัจจุบันด้านประสิทธิภาพการทำงานที่ประสบความสำเร็จของผู้สมัคร ด้านความเชื่อมั่นต่อการทำงาน ตามนโยบายที่หาเสียง ด้านภาวะผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลงสังคม เศรษฐกิจ การเมือง ด้านพรรคการเมือง หรือนักการเมือง และโดยภาพรวม

### บทสรุป

การวิจัยเรื่อง บัณฑิตที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกตั้งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร และสมาชิกสภากรุงเทพมหานคร ปี พ.ศ.2565 : ศึกษากรณีประชาชนในเขตดอนเมือง จะพบว่าบัณฑิตด้านผู้สมัครมีภาวะผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลงสังคมเศรษฐกิจการเมืองให้ดีขึ้น ( $\bar{X}=4.19$ ) และบัณฑิตด้านผู้สมัครมีประสิทธิภาพการทำงานที่ประสบความสำเร็จ ( $\bar{X}=4.03$ ) มีค่าเฉลี่ยที่ใกล้เคียงกัน สามารถสรุปได้ว่าบัณฑิตทั้งสองด้านนี้เป็นบัณฑิตที่ประชาชนให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกผู้ว่า กทม. ของเขตดอนเมืองอย่างใกล้เคียงกัน ในปัจจุบันด้านความเชื่อมั่นต่อการทำงานตามนโยบายที่หาเสียงได้จริง ( $\bar{X}=3.80$ ) ซึ่งเป็นบัณฑิตที่ส่งผลกระทบต่อประโยชน์ของประชาชนทั้งส่วนบุคคลและส่วนรวมของสังคม สามารถสรุปได้ว่าประชาชนในเขตดอนเมืองมีทัศนคติต่อบัณฑิตด้านผลประโยชน์นี้มีความสำคัญน้อยกว่าด้านคุณสมบัติส่วนบุคคลของผู้สมัครลงรับเลือกตั้งอยู่เล็กน้อย และบัณฑิตด้านพรรคการเมืองหรือนักการเมืองเป็นบัณฑิตที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของท่าน ( $\bar{X}=3.70$ ) เป็นบัณฑิตที่ประชาชนให้ความสำคัญรองลงมาจากบัณฑิตด้านผลประโยชน์ สุดท้ายบัณฑิตด้านผู้นำชุมชนหรือครอบครัวเป็นบัณฑิตที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของท่าน โดยทั้ง 2 ด้านนี้เป็นบัณฑิตที่ส่งผลต่อทัศนคติต่อการตัดสินใจเลือกผู้ว่า กทม. ของเขตดอนเมืองน้อยที่สุด เนื่องจากบัณฑิตทั้ง 2 ด้านนี้เป็นบัณฑิตของสภาพแวดล้อมที่สามารถชักจูงทัศนคติของประชาชน เมื่อประชาชนเลือกที่จะพิจารณาผู้ลงสมัครรับเลือกตั้งจากบัณฑิตส่วนบุคคลของผู้สมัครหรือบัณฑิตที่ส่งผลกระทบต่อประโยชน์ของประชาชนมากกว่าส่งผลให้บัณฑิตด้านสภาพแวดล้อมไม่ส่งผลต่อทัศนคติของประชาชนในเขตดอนเมืองมากนัก

ดังนั้น เมื่ออภิปรายผลจึงสามารถสรุปได้ว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกตั้งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร และสมาชิกสภากรุงเทพมหานคร ปี พ.ศ.2565 มีความสำคัญที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของประชาชนเขตดอนเมืองตามลำดับ ดังนี้ 1. ปัจจัยด้านผู้สมัครมีภาวะผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลงสังคม เศรษฐกิจ การเมือง ให้ดีขึ้น 2. ปัจจัยด้านผู้สมัครมีประสบการณ์การทำงานที่ประสบความสำเร็จ 3. ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นต่อการทำงานตามนโยบายที่หาเสียงได้จริง 4. ปัจจัยด้านพรรคการเมืองหรือนักการเมือง เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของท่าน 5. ปัจจัยด้านผู้นำชุมชนหรือครอบครัวเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของท่าน ในด้านผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับทัศนคติของประชาชนต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกตั้งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร และสมาชิกสภากรุงเทพมหานคร ปี พ.ศ.2565 ผลที่ได้คือ 1. เพศที่แตกต่างกันมีทัศนคติของประชาชนต่อการเลือกตั้งท้องถิ่นกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน 2. อายุที่แตกต่างกันมีทัศนคติแตกต่างกันในด้านประสบการณ์การทำงานที่ประสบความสำเร็จของผู้สมัคร 3. ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีทัศนคติแตกต่างกันในด้านประสบการณ์การทำงานที่ประสบความสำเร็จของผู้สมัคร ด้านภาวะผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลงสังคม เศรษฐกิจ การเมือง ด้านการเลือกตามผู้นำชุมชนหรือครอบครัว และโดยภาพรวม 4. อาชีพที่แตกต่างกันมีทัศนคติแตกต่างกันในด้านประสบการณ์การทำงานที่ประสบความสำเร็จของผู้สมัคร ด้านภาวะผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลงสังคม เศรษฐกิจ การเมือง ด้านการเลือกตามผู้นำชุมชนหรือครอบครัว และโดยภาพรวม 5. รายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีทัศนคติแตกต่างกันในด้านประสบการณ์การทำงานที่ประสบความสำเร็จของผู้สมัคร ด้านความเชื่อมั่นต่อการทำงานตามนโยบายที่หาเสียง ด้านภาวะผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลงสังคม เศรษฐกิจ การเมือง ด้านพรรคการเมืองหรือนักการเมือง และโดยภาพรวม

ซึ่งเมื่อนำมาเทียบเคียงกับผลของการเลือกตั้งท้องถิ่นกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2565 โดยได้ นายชัชชาติ สิทธิพันธุ์ เป็นผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร และได้ นางกนกนุช กลิ่นสังข์ เป็นสมาชิกสภากรุงเทพมหานครเขตดอนเมือง สามารถสะท้อนได้ว่าประชาชนในเขตดอนเมืองส่วนใหญ่ตัดสินใจเลือกทั้ง 2 ท่านนี้โดยมองว่าทั้ง 2 ท่านดังกล่าวมีภาวะผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลงสังคม เศรษฐกิจ การเมือง ให้ดีขึ้น มีประสบการณ์การทำงานที่ประสบความสำเร็จในอดีต และเชื่อมั่นว่าจะสามารถทำงานตามนโยบาย ที่หาเสียงได้จริง โดยที่ปัจจัยด้านพรรคการเมืองหรือนักการเมือง และปัจจัยด้านผู้นำชุมชนหรือครอบครัวที่ส่งผลต่อการตัดสินใจ ไม่ได้มีความสำคัญต่อการตัดสินใจของประชาชนในเขตดอนเมืองมากนัก เนื่องจาก นายชัชชาติ ฯ ซึ่งลงสมัครรับเลือกตั้งโดยไม่ได้สังกัดอยู่พรรคการเมืองใดและไม่ได้มีปัจจัยจากนักการเมือง ท้องถิ่นหรือนักการเมืองใด ๆ เข้ามาแทรกแซง อีกทั้งเขตดอนเมืองซึ่งได้ชื่อว่าเป็นเขตคะแนนเสียงของพรรคเพื่อไทยก็ไม่ได้ส่งผลต่อคะแนนเสียงในการลงสมัครรับเลือกตั้งในนามอิสระของนายชัชชาติ ฯ มากนัก

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป การศึกษาวิจัยที่ควรทำครั้งต่อไปคือการศึกษาทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพเกี่ยวกับภาวะส่วนบุคคลในทางการเมืองที่เหมาะสมกับการดำรงตำแหน่งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร โดยทำการศึกษาเชิงปริมาณที่ครอบคลุมพื้นที่ทุกเขตของกรุงเทพมหานคร

โดยการศึกษาเป็นรายเขต ใช้การวิจัยหลายชั้น เพื่อจะได้ผลที่แม่นยำและนำมาสู่การพัฒนาทางการเมือง  
ท้องถิ่นกรุงเทพมหานครต่อไป

## เอกสารอ้างอิง

- กตัญญู แก้วหานาม และดร.พิมพิลธิต แก้วหานาม (2562). รายงานฉบับสมบูรณ์ โครงการวิจัย  
เรื่อง การศึกษาความเคลื่อนไหวทางการเมืองและพฤติกรรมกาเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทน  
ราษฎร 2562 กรณีศึกษาจังหวัดกาฬสินธุ์.
- โกวิทย์ พวงงาม. (2559). การปกครองท้องถิ่นไทย : หลักการและมิติใหม่ในอนาคต. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ:  
วิญญูชน
- จักรกฤษณ์ คันธานนท์. (2556). การปฏิรูปองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบพิเศษของกรุงเทพมหานคร:  
ศึกษากรณีการปฏิรูปโครงสร้างเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน. หลักสูตรนิติศาสตรมหาบัณฑิต  
คณะนิติศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2556.
- จิรวัดน์ ศิริพานิชย์, รศ.ดร.สัจญา เคนาภูมิ และ รศ.ดร.เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร. (2561). ปัจจัยเชิง  
สาเหตุที่ทรงอิทธิพลต่อการลงคะแนนเสียงเลือกตั้ง.วารสารสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัย  
ราชภัฏมหาสารคาม, 5(1). สืบค้นจาก [https://so03.tci-  
thaijo.org/index.php/rdimu/article/download/210814](https://so03.tci-thaijo.org/index.php/rdimu/article/download/210814)
- ชยาภาภรณ์ ทองบ่อ. (2562). อิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงต่อประสิทธิผลการบริการสาธารณะ  
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอนาแก จังหวัดนครพนม (ปริญญาานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต,  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, กรุงเทพฯ). สืบค้นจาก [https://gsmis.snru.ac.th/ethesis/file\\_att/1\\_fulltext.pdf](https://gsmis.snru.ac.th/ethesis/file_att/1_fulltext.pdf)
- ไทยรัฐออนไลน์. (10 กันยายน 2563). 105 นักวิชาการ-คปท. ยื่นหนังสือ กมธ.กระจายอำนาจ ีรัฐเร่งจัด  
เลือกตั้งท้องถิ่น. สืบค้นจาก <https://www.thairath.co.th/news/politic/1927407>
- ธเนศวร์ เจริญเมือง. (2565). บทสรุป: 125 ปี การปกครองท้องถิ่นไทย (พ.ศ.2440-2565) และก้าวต่อไปสู่  
ศตวรรษใหม่. ใน ธเนศวร์ เจริญเมือง. บก. 125 ปี การปกครองท้องถิ่นไทย พ.ศ.2440-2565. เล่ม  
5. เชียงใหม่: เชียงใหม่โรงพิมพ์แสงศิลป์, หน้า 208-257.
- ประกาศสำนักทะเบียนกลาง เรื่อง จำนวนราษฎรทั่วราชอาณาจักร ตามหลักฐานการทะเบียนราษฎร พ.ศ.  
2564. (2564, 31 ธันวาคม). ราชกิจจานุเบกษา (เล่ม 139 ตอนพิเศษที่ 12 ง, น. 10-12).
- พิชญ์ พงษ์สวัสดิ์ (2563). การศึกษาความเคลื่อนไหวทางการเมืองและพฤติกรรมกาเลือกตั้ง  
สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร 2562 กรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ : สำนักวิจัยและพัฒนาสถาบัน  
พระปกเกล้าศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษาฯ

พิชญ์ พงษ์สวัสดิ์. (2565). ก่อนจะถึงการเลือกตั้งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครและสมาชิกสภากรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2565 : การเมืองและประเด็นปัญหาท้าทายของการพัฒนากรุงเทพมหานครจากอดีตถึงปัจจุบัน. สืบค้นจาก <https://kpi.ac.th/uploads/pdf/.pdf>

พรศักดิ์ ผ่องแผ้ว. (2527). พฤติกรรมการลงคะแนนเสียงเลือกตั้งของคนไทย. กรุงเทพฯ: เจ้าพระยาการพิมพ์.

วสันต์ เหลืองประภัสร์. (2547). สารานุกรมการปกครองท้องถิ่นไทย (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า

วิทยาลัยพัฒนาการปกครองท้องถิ่น สถาบันพระปกเกล้า. (2551). สร้างการปกครองท้องถิ่นให้เป็นรากฐานพัฒนาประชาธิปไตย (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ธรรมดาเพรส จำกัด

ศูนย์ศึกษาประชาธิปไตย. (2565). เตรียมความพร้อมการสมัครรับเลือกตั้งสมาชิกสภาเมืองพัทยาและนายกเมืองพัทยา. สืบค้นจาก [https://www.ect.go.th/dec/ewt\\_news](https://www.ect.go.th/dec/ewt_news).

ศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล” สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า) (2565). “สนามเลือกตั้ง ผู้ว่าฯ กทม. 65 รอบที่ 1” และ “สนามเลือกตั้ง ผู้ว่าฯ กทม. 65 รอบที่ 2”. สืบค้นจาก <http://www.nidapoll.nida.ac.th>

ศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล” สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า) (2565). “อยากได้ใครเป็นผู้ว่าฯ กทม. ครั้งที่ 11”. สืบค้นจาก <http://www.nidapoll.nida.ac.th>

สำนักงานเขตดอนเมือง. (2565). ข้อมูลทั่วไปของเขต. สืบค้นจาก <https://webportal.bangkok.go.th/donmueang/page/sub>

สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง. (2565). บัญชีรายชื่อผู้สมัครรับเลือกตั้งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครที่ได้รับสมัครรับเลือกตั้งและไม่ได้รับสมัครรับเลือกตั้ง. สืบค้นจาก [https://www.ect.go.th/ect\\_th/](https://www.ect.go.th/ect_th/)

สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งประจำกรุงเทพมหานคร (2565) “ผลการเลือกตั้งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร” สืบค้นจาก [www.ect.go.th/bangkok](http://www.ect.go.th/bangkok)

สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งประจำกรุงเทพมหานคร. (2565). ผลการเลือกตั้งสมาชิกสภากรุงเทพมหานคร และ ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร. สืบค้นจาก [https://www.ect.go.th/bangkok/ewt\\_news.php](https://www.ect.go.th/bangkok/ewt_news.php)

สำนักงานปกครองและทะเบียน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร. (2565). การแบ่งพื้นที่เขตการปกครองของกรุงเทพมหานคร. สืบค้นจาก <http://office2.bangkok.go.th/ard/>

สำนักงานประชาสัมพันธ์กรุงเทพมหานคร. (2565). ผู้มีสิทธิเลือกตั้งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครและสมาชิกสภากรุงเทพมหานคร. สืบค้นจาก <https://www.prbangkok.com/th>. เข้าถึงเมื่อ

สิริพรรณ นกสวน. (2551). *Election and Electoral System :การเลือกตั้งและระบบเลือกตั้ง*. ใน พฤติ ศาสน ชุมพล และเอก ตังทรัพย์วัฒนา บรรณาธิการ, คำและความคิดในรัฐศาสตร์ร่วมสมัย เล่ม 2, หน้า 98-118. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.



อรรถัย ก๊กผล. (2547). *สารานุกรมการปกครองท้องถิ่นไทย*. สืบค้นจาก <https://kpi.ac.th/uploads/filesIOPON>  
เอนก เหล่าธรรมทัศน์. (2551). *การเมืองภาคพลเมือง*. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.

## วัฒนธรรมองค์การกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงาน กสทช.

### Organizational Culture and Performance Effectiveness of NBTC Officer<sup>1</sup>

มยุรา พิทักษ์วงศ์(Mayura Pitakwong)<sup>2</sup>

อุษณี มงคลพิทักษ์สุข (Usanee Mongkolpitasuk)<sup>3</sup>

ไพโรจน์ ญัตติอักษรวงศ์ (Phairoj Yattiakkaravong)<sup>3</sup>

#### บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) วัฒนธรรมองค์การ 2) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน 3) อิทธิพลวัฒนธรรมองค์การต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงาน กสทช. กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงาน กสทช. จำนวน 235 คน เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษา พบว่า วัฒนธรรมองค์การมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงาน กสทช. ได้ร้อยละ 46.40 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยมีวัฒนธรรมด้านพันธกิจ และวัฒนธรรมเกี่ยวข้องของร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงาน กสทช. (Bata .381 และ .324) ขณะที่วัฒนธรรมปรับตัวและวัฒนธรรมสอดคล้องไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงาน กสทช. ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05  
คำสำคัญ: วัฒนธรรมองค์การ/ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

#### Abstract

The objective of this article was to study 1) organizational culture 2) performance effectiveness 3) The effect of organizational culture on performance effectiveness of NBTC officer. Data were collected by questionnaire. The sample were 235 NBTC officers. Hypothesis was analyzed by the multiple regression. The result of the study revealed that organizational culture had effect on performance effectiveness. The overall  $R^2$  was.464 at statistically significant level .05. On one hand, mission culture and involvement culture could predict performance effectiveness of NBTC officer (Bata .381 and .324) at statistically significant level .05. On the other hand, adaptive culture and consistency culture did not have an effect on on performance effectiveness of NBTC officer at statistically significant level .05.

**Keyword:** Organizational Culture/ Effectiveness of performance

<sup>1</sup>บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของสารนิพนธ์เรื่อง วัฒนธรรมองค์การกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงาน กสทช.

<sup>2</sup>นักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

<sup>3</sup>อาจารย์ประจำหลักสูตรปริญญาตรี สาขาวิชาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

## บทนำ

องค์การในปัจจุบันต้องการให้ธุรกิจเติบโตและได้เปรียบการแข่งขันอยู่ตลอดเวลา โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ บุคลากรที่มีคุณภาพจึงถือเป็นทรัพยากรสำคัญที่สามารถสร้างความได้เปรียบ แต่องค์การต้องเชื่อมโยงบุคลากรกับวัฒนธรรมขององค์การ (Organizational Culture หรือ Corporate Culture) ซึ่งสะท้อนความเชื่อ ค่านิยม และแบบแผนพฤติกรรมที่พนักงานมีและปฏิบัติร่วมกันในรูปคำพูด ความคิด การเรียนรู้ หรือการกระทำที่เกิดขึ้นในองค์การ เพราะความเชื่อที่แข็งแกร่ง (Strong) ที่พนักงานมีอย่างมั่นคง สม่าเสมอ จะเป็นพื้นฐานสำคัญต่อความร่วมมือกันปฏิบัติงานภายในองค์การ โดยเฉพาะความเชื่อและค่านิยมหลักที่สอดคล้องกับนโยบายและกระบวนการปฏิบัติงาน จะทำให้วิสัยทัศน์ของผู้นำถูกใช้ปฏิบัติให้เกิดขึ้นจริง กระทั่งนำไปสู่การพัฒนาการปฏิบัติงานและประสิทธิผลขององค์การในที่สุด (Dension, 1990: 2)

เช่นเดียวกับองค์การอิสระอย่างเช่น คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ หรือ กสทช. มีบทบาทหน้าที่ในการกำกับดูแลกิจการด้านโทรคมนาคม ซึ่งเป็นภาคธุรกิจที่มีความสำคัญต่อการส่งเสริมความเจริญก้าวหน้าของภาคธุรกิจอื่นในประเทศ บทบาทหน้าที่ของ กสทช. ในการกำกับดูแลจึงมีอยู่จำนวนมาก หากแต่ กสทช. เองกลับเป็นองค์กรเกิดใหม่ที่อยู่ในระหว่างการจัดทัพเสริมทีมงาน เพื่อให้้องค์การมีความเข้มแข็งมากยิ่งขึ้น ภายใต้เป้าหมายการสร้างมาตรฐานขององค์การให้เทียบเคียงกับองค์การอิสระชั้นนำอื่น ๆ สำหรับโครงสร้างของสำนักงาน กสทช. มีส่วนฝ่ายต่าง ๆ ที่รับผิดชอบงานเกี่ยวกับโทรคมนาคมถึง 16 สำนัก ครอบคลุม 1) การใช้งานคลื่นความถี่ทั้งหมด ตั้งแต่วิทยุ ว.เครื่องสีแดง, วิทยุตำรวจ, โทรทัศน์ดาวเทียม คลื่นที่ใช้ในกิจการโทรคมนาคม และโทรศัพท์เคลื่อนที่ 2) การออกใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมทุกประเภท ทั้งแบบใช้คลื่นความถี่และไม่ใช้คลื่นความถี่ 3) การจัดสรรเลขหมายโทรศัพท์สำหรับการให้บริการ 4) การปักเสาพาดสายโทรคมนาคม 5) การกำกับดูแลการแข่งขันและอัตราค่าบริการ 6) การควบคุมคุณภาพการให้บริการตลอดจนการกำหนดมาตรฐาน เช่น มาตรฐานเครื่องส่งและเครื่องรับ การจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึง และ 7) รับเรื่องราวร้องเรียนของผู้ใช้บริการ เป็นต้น ด้วยงานที่หลากหลายนี้นั้นเป็นแบบสหวิทยาการประกอบด้วยบุคลากรหลายสาขาวิชาชีพ ทั้งกฎหมาย, เศรษฐศาสตร์, วิศวกรรมไฟฟ้า, วิศวกรรมโทรคมนาคม ฯลฯ ทำให้องค์การต้องมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถที่หลากหลาย มิใช่เฉพาะบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเพียงด้านโทรคมนาคม แต่ต้องการบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านแตกต่างกัน นอกจากนั้นแล้ว สำนักงาน กสทช. ยังมีหน้าที่สำคัญในการดูแลความสมดุลของกลุ่มผู้เกี่ยวข้อง ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชน เนื่องจากกลุ่มผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเหล่านั้น ล้วนเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการกำหนดและการดำเนินนโยบายโทรคมนาคมอยู่เสมอ สอดคล้องกับรายงานในหนังสือพิมพ์ประชาชาติธุรกิจที่ระบุว่า “เกือบทุกนโยบาย ที่ออกมา จะมี 2 กลุ่มที่เสียประโยชน์ และมี 1 กลุ่มที่ได้ประโยชน์” เช่น ผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ต้องการสัญญาณที่เร็ว แต่ก็ไม่ต้องทำให้มีเสาสัญญาณอยู่

ในพื้นที่ เนื่องจากมีความกังวลว่า สัญญาณคลื่นเหล่านั้นจะส่งผลเสียต่อสมอง ดังนั้นจึงเรียกได้ว่า กสทช. ทำหน้าที่บริหารความขัดแย้งของทุกภาคส่วนโดยมีฝ่ายที่ได้ประโยชน์ และมีฝ่ายที่เสียประโยชน์ตลอดเวลา ซึ่งไม่เหมือนองค์กรอิสระอื่น ๆ (ประชาชาติธุรกิจ, 2557)

ด้วยบทบาทหน้าที่ และคุณลักษณะของงานที่สำนักงาน กสทช. รับผิดชอบ ทำให้ สำนักงาน กสทช. จำเป็นต้องสร้างและพัฒนาวัฒนธรรมองค์กรให้มีลักษณะเด่นและเข้มแข็ง เพื่อให้วัฒนธรรมองค์กรเหล่านั้นส่งอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในองค์กร ด้วยเหตุที่ว่า วัฒนธรรมเป็นปัจจัยสำคัญที่สามารถกำหนดวิธีคิด วิธีปฏิบัติ รูปแบบการทำงาน ตลอดจนความสัมพันธ์ของพนักงานที่มีต่อกันและกันภายในองค์กร และต่อบุคคลอื่น ๆ ภายนอกองค์กร สอดคล้องกับอุษณี มงคลพิทักษ์สุข (2560: 4) ที่ระบุว่า การสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้มีความเข้มแข็งเพียงพอที่จะบริหารจัดการองค์กรทั้งภายในและภายนอก จึงเป็นเรื่องที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้อีกต่อไป เพราะวัฒนธรรมองค์กรจะเป็นเครื่องร้อยรัดค่านิยม ความเชื่อ ฐานคติพื้นฐานการทำงานอย่างมืออาชีพแก่สมาชิกขององค์กร ให้ได้ใช้ความรู้ความสามารถ สติปัญญา ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงานเชิงรุก เพื่อมุ่งสนองผลประโยชน์ของประเทศชาติโดยรวม ขณะเดียวกันก็สามารถสร้างความร่วมมือ การประสานงาน การยอมรับ และการสนับสนุนจากองค์กร หน่วยงานภาคส่วนต่าง ทั้งในระดับเดียวกันและระดับเหนือกว่า ที่จะเข้ามาเป็นพันธมิตรในการทำงาน

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น แม้วัฒนธรรมองค์กรจะเป็นเรื่องที่ยังมองไม่เห็นไม่ได้ในทุกส่วน และค่อนข้างยากต่อการทำความเข้าใจ แต่วัฒนธรรมองค์กรก็มีความสำคัญต่อการเติบโต และความอยู่รอดขององค์กรไม่น้อยไปกว่าเรื่องของนโยบายและการบริหาร การรับรู้ว่า สำนักงาน กสทช. มีวัฒนธรรมองค์กรรูปแบบใดเป็นลักษณะเด่นและรูปแบบใดมีลักษณะด้อย และวัฒนธรรมแต่ละรูปแบบเหล่านั้นส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานมากน้อยเพียงใด ย่อมทำให้ผู้บริหารสำนักงาน กสทช. สามารถนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ในการสร้างหรือพัฒนาวัฒนธรรมองค์กรของสำนักงาน กสทช. ให้มีความแข็งแกร่งและสอดคล้องกับผลสัมฤทธิ์การทำงานของพนักงานภายในองค์กร ขณะเดียวกันก็สามารถผลักดันให้พนักงาน ตระหนักถึงความสำคัญต่อการสร้างสมดุลด้านผลประโยชน์ และการสนองตอบต่อความต้องการของกลุ่มผู้เกี่ยวข้องภายนอกมากยิ่งขึ้นต่อไป

## วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษา 1) วัฒนธรรมองค์กรของสำนักงาน กสทช. 2) ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงาน กสทช. และ 3) อิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กรต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงาน กสทช.

## วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงาน กสทช. จำนวน 235 คน เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ประกอบด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

## แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

**วัฒนธรรมองค์การ** ตามความหมายวัฒนธรรมองค์การ ในการศึกษา ค้นคว้ามักหมายถึงรูปแบบของความคิด ค่านิยมสมมติฐาน ความเชื่อ และบรรทัดฐานร่วมกันที่ผูกพันบุคลากรขององค์การให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (มัลลิกา ต้นสอน, 2546; พิชาय รัตนดิถก ณ ภูเก็ต, 2553; ทองฟู ศิริวงศ, 2555; อุษณี มงคลพิทักษ์สุข, 2560; ตติยา ผาสุข, 2559; กชนิกา พลจันท์ก, 2556; Denison, 1990 อ้างถึงในสุนันท์ วุ่นพัก, 2562) โดยผ่านกระบวนการเรียนรู้ และถูกถ่ายทอดจากรุ่นสู่รุ่นหลายรูปแบบที่แสดงออกมาในเชิงรูปธรรมที่ทำให้เห็นร่องรอยของวัฒนธรรมคือเรื่องเล่าพิธีกรรมภาษาสัญลักษณ์วิธีการปฏิบัติงาน เป็นต้น วัฒนธรรมจะทำหน้าที่ในฐานะที่เป็นกลไกในการสร้างแนวทางเพื่อให้องค์การสามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมภายนอก (สุนทร วงศ์ไวยวรรณ, 2540; พิชาय รัตนดิถก ณ ภูเก็ต, 2553; สมจินตนา คุ่มภัย, 2553; มานิตย์ ปลอดโปร่ง, 2554; อภิขชยา บุญเจริญ, 2556; สนธยา เกรียงไกร ณ พัทลุง, 2557)

สำหรับการศึกษานี้ผู้ศึกษานำแนวคิดวัฒนธรรมองค์การของ Denison (1990) ที่จำแนกรูปแบบวัฒนธรรมออกเป็น 4 รูปแบบ มาใช้เป็นตัวแปรต้น ได้แก่ 1) วัฒนธรรมเกี่ยวข้อง เป็นวัฒนธรรมที่องค์การมุ่งเสริมสร้างพลังอำนาจในการบริหารแก่บุคลากรในทุกระดับ บุคลากรสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานได้อย่างกว้างขวาง มีการใช้โครงสร้างไม่เป็นทางการควบคุมการปฏิบัติงาน การทำงานเป็นทีมซึ่งเน้นการมีส่วนร่วมของสมาชิก และมีการพัฒนาสมรรถภาพของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง 2) วัฒนธรรมสอดคล้อง เป็นวัฒนธรรมที่สะท้อนให้เห็นถึงความคงเส้นคงวา ในการสร้างเสถียรภาพและการบูรณาการภายในซึ่งเป็นผลมาจากการมีค่านิยม การตกลงร่วมกัน และมีระดับของการยอมรับซึ่งกันสูง 3) วัฒนธรรมปรับตัว เป็นวัฒนธรรมที่มุ่งการสร้างเปลี่ยนแปลง อันเกิดจากการถูกผลักดันจากผู้รับบริการ ให้องค์การต้องปรับปรุงความสามารถโดยรวมในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และการเน้นการเรียนรู้ขององค์การ 4) วัฒนธรรมพันธกิจ เป็นวัฒนธรรมที่องค์การมีสำนึกเกี่ยวกับเป้าประสงค์และทิศทางซึ่งนำมาสู่การกำหนดเป็นเป้าหมาย วัตถุประสงค์ และยุทธศาสตร์ รวมทั้งการแสดงวิสัยทัศน์ที่องค์การต้องการเป็นในอนาคต

**ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน** เป็นเรื่องของระดับความสามารถในการใช้ความรู้ความเข้าใจหรือทักษะที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดและบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์การให้สำเร็จ มารวย วิชาญยุทธนา

กุล, 2560; สุภาภรณ์ วงศ์กรเขาวลิต, 2560; รุ่ง แก้วแดง, 2538 อ้างถึงใน วิเชียร จันทะเนตร, 2558) ภายใต้เงื่อนไขการใช้ทรัพยากรและระยะเวลาที่มีอยู่อย่างจำกัดได้อย่างคุ้มค่าที่สุด (พยอม วงศ์สารศรี, 2542 อ้างถึงใน วิเชียร จันทะเนตร, 2558; ประดิษฐ์ สุคนธสวัสดิ์, 2540) ทั้งในเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ (Gibson & Others, 1988 อ้างถึงใน ประภัสสร เจริญนาม, 2561) สำหรับการศึกษาครั้งนี้ได้นำหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช (2560) มาใช้เป็นตัวแปรตาม ประกอบด้วย 1) ผลสัมฤทธิ์ของงาน พิจารณาจากปริมาณผลงาน คุณภาพของงาน การพัฒนางาน และ 2) คุณลักษณะการปฏิบัติงาน พิจารณาจากการมุ่งผลสัมฤทธิ์ บริการที่ดี การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม การทำงานเป็นทีม

### สมมติฐานการศึกษา

ประกอบด้วย สมมติฐานหลัก วัฒนธรรมองค์การมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน กสทช.

สมมติฐานย่อยที่ 1 วัฒนธรรมเกี่ยวกับมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน กสทช.

สมมติฐานย่อยที่ 2 วัฒนธรรมสอดคล้องมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน กสทช.

สมมติฐานย่อยที่ 3 วัฒนธรรมปรับตัวมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน กสทช.

สมมติฐานย่อยที่ 4 วัฒนธรรมพันธกิจมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน กสทช.

### ผลการศึกษา

1. วัฒนธรรมองค์การของสำนักงาน กสทช. โดยรวมอยู่ในระดับมาก (M=3.94) เรียงตามลำดับได้ดังนี้ วัฒนธรรมเกี่ยวกับ (M=3.51) วัฒนธรรมพันธกิจ (M=3.51) วัฒนธรรมสอดคล้อง (M=3.49) และ วัฒนธรรมปรับตัว (M=3.48)

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของวัฒนธรรมองค์การ

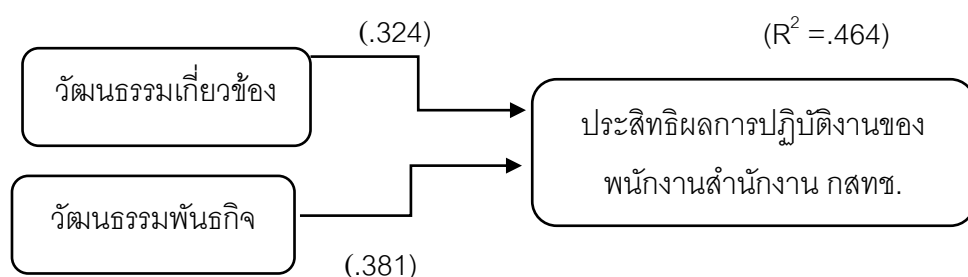
วัฒนธรรมองค์การ	M	SD
1. วัฒนธรรมเกี่ยวกับ	3.51	.50
2. วัฒนธรรมสอดคล้อง	3.49	.46
3. วัฒนธรรมปรับตัว	3.48	.48
4. วัฒนธรรมพันธกิจ	3.51	.48
รวม	3.94	.45

2. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงาน กสทช. โดยรวมอยู่ในระดับมาก (M = 3.63) โดยด้านผลสัมฤทธิ์ทางการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า (M = 3.66) ด้านคุณลักษณะในการปฏิบัติงานของพนักงาน (M = 3.61)

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน	M	SD
1. ผลสัมฤทธิ์ทางการปฏิบัติงาน	3.66	.48
2. คุณลักษณะในการปฏิบัติงาน	3.61	.51
รวม	3.63	.44

3. อิทธิพลของวัฒนธรรมองค์การต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงาน กสทช. ผลการใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเพื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่า วัฒนธรรมองค์การมีอิทธิพลของวัฒนธรรมองค์การต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงาน กสทช. ( $R^2 = .464$ ) โดยคือวัฒนธรรมเกี่ยวข้องและวัฒนธรรมพันธกิจ มีอำนาจในการพยากรณ์ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (Beta = .324, .381 ตามลำดับ) จึงยอมรับสมมติฐานหลักและสมมติฐานย่อยที่ 1, 4 ส่วนตัวแปรที่ถูกคัดออกจากสมการ และไม่เป็นไปตามนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 2 ตัวแปร คือ วัฒนธรรมปรับตัว ( $\beta = -.049$ , sig = .628) วัฒนธรรมสอดคล้อง ( $\beta = -.068$ , sig = .485) จึงปฏิเสธสมมติฐานย่อยที่ 2 และ 3 สามารถแสดงผลการทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการถดถอยพหุคูณ ได้ดังนี้



Model Fit	F	Sig.
	100.305	.000

แผนภาพที่ 1 ตัวแบบการถดถอยพหุคูณของวัฒนธรรมองค์การกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงาน กสทช.

## อภิปรายผล

### วัฒนธรรมองค์การ

วัฒนธรรมองค์การของสำนักงาน กสทช. ตามแนวคิดของ Denison (1990) คือ วัฒนธรรมที่เกี่ยวข้อง วัฒนธรรมสอดคล้อง วัฒนธรรมการปรับตัว และวัฒนธรรมพันธกิจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลการศึกษาหลายเรื่องพบว่า วัฒนธรรมองค์การอยู่ในระดับมากเช่นกัน (อดิเรก คิดชอบธรรม, 2557; กิมมนัส นิลมาลา, 2555; ประกอบ คนทา, 2559) สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

**วัฒนธรรมเกี่ยวข้อง** ถือเป็นคุณลักษณะวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของพนักงานระดับสูง องค์การจึงมีการพัฒนาศักยภาพของพนักงานทุกระดับ ทั้งยังสร้างความรู้สึกรับผิดชอบ ความเป็นเจ้าของ ความรับผิดชอบ และความจงรักภักดีที่มีต่อองค์การ (อุษณี มงคลพิทักษ์สุข, 2560 หน้า 128) ด้วยเหตุนี้ สำนักงาน กสทช. จึงให้ความสำคัญกับการเพิ่มพูนทักษะที่นอกเหนือจากหน้าที่ที่รับผิดชอบ โดยมีการกำหนดแผนการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรสำนักงาน กสทช. เพื่อให้พนักงานสามารถเข้ารับการฝึกอบรมความรู้ใหม่ๆ ได้ตลอดเวลา นอกจากนี้ยังมีหลักสูตรการเตรียมความพร้อมสำหรับพนักงานบรรจุใหม่ ให้มีความรู้ ความเข้าใจในพันธกิจของสำนักงาน กสทช. หรือโครงการฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาวิชาชีพ ในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ เป็นต้น ในด้านการสร้างความรู้สึกรับผิดชอบ พบว่า สำนักงาน กสทช. เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ โดยบุคคลหรือหน่วยงานที่มีข้อมูลที่ดีที่สุดจะได้รับการพิจารณาให้นำข้อมูลดังกล่าว มาให้พนักงานหรือหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องร่วมกันระดมความคิดเห็น และตัดสินใจในการดำเนินงานขององค์การ ไม่เพียงเท่านั้น สำนักงาน กสทช. ยังใช้วิธีการร่วมมือและการควบคุมตนเอง มากกว่าสั่งการตามสายการบังคับบัญชา โดยการมอบหมายอำนาจหน้าที่แก่บุคคลเพื่อให้ปฏิบัติงานได้ด้วยตนเอง เช่น คำสั่งมอบอำนาจให้พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการแทนผู้บังคับบัญชาในบางเรื่องเพื่อลดเวลา เพิ่มความคล่องตัว และประสิทธิภาพการทำงาน ระบบการทำงาน ถูกจัดให้มีความเหมาะสม และมองเห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างงานและเป้าหมายการทำงานเป็นทีม เช่น การนำเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศในการติดตาม ควบคุมกระบวนการ และผลลัพธ์ของงาน จึงเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้ภายในสำนักงาน กสทช.

**วัฒนธรรมพันธกิจ** ผลการศึกษาพบว่าอยู่ในระดับมาก (M = 3.52) สาเหตุที่เป็นเช่นนี้ เนื่องจากผู้บริหารสำนักงาน กสทช. มีการกำหนดพันธกิจของสำนักงาน กสทช. (พ.ศ. 2561-2564) ได้แก่ ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาองค์การให้เป็นองค์การที่มีธรรมาภิบาล และสมรรถนะสูงอย่างยั่งยืน ยุทธศาสตร์ที่ 2 ผลักดันการขับเคลื่อนแผนแม่บทที่เกี่ยวข้องให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในทิศทางที่สอดคล้องกับการพัฒนาประเทศ ยุทธศาสตร์ที่ 3 เสริมสร้างความเข้มแข็งด้านดิจิทัลเพื่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน และ ยุทธศาสตร์ที่ 4 ยกกระดับการบริหารจัดการเชิงยุทธศาสตร์ เพื่อให้สำนัก สถาบัน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน การกำหนดทิศทางยุทธศาสตร์ดังกล่าว เป็นผลต่อการกระตุ้นและสร้างแรงจูงใจให้พนักงานมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน เพื่อบรรลุผลสำเร็จของสำนักงาน กสทช.



ในระยะยาว และผู้บริหารสำนักงาน กสทช. ได้กำหนดวัตถุประสงค์ในการทำงาน เพื่อให้พนักงานในสำนักงาน กสทช. มีการตรวจสอบความคืบหน้าของงานอย่างต่อเนื่อง ร่วมกันกำหนดแนวทางและกิจกรรมเพื่อบรรลุเป้าประสงค์ของยุทธศาสตร์ต่าง ๆ โดยคำนึงถึงความสอดคล้อง ความเชื่อมโยงกับแผนปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. ประจำปี 2564 และนอกจากนี้พนักงานมีวิสัยทัศน์ ข้อตกลงร่วมกัน พร้อมทราบข้อมูลข่าวสาร และแนวทางความต้องการของผู้บริหารที่กำหนดแนวทางให้ “สำนักงาน กสทช. เป็นองค์กรชั้นนำในระดับอาเซียนในการกำกับดูแล และพัฒนากิจการสื่อสารเพื่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน” ซึ่งพนักงานพร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่เพื่อสนองต่อนโยบาย ให้สามารถนำพาองค์กรบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่สำนักงาน กสทช. ในระยะยาว และการร่วมมือภายในสำนักงานสามารถบรรลุความต้องการในระยะสั้นอย่างมีเหตุผล โดยไม่ทำลายวิสัยทัศน์ในระยะยาว สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชาญณรงค์ เสวตาภรณ์ (2553) พบว่า ระดับวัฒนธรรมองค์การของสถานีตำรวจนครบาลมีเพียงด้านวัฒนธรรมพันธกิจ ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับสูง

**วัฒนธรรมสอดคล้อง** เป็นคุณลักษณะวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นการบูรณาการความแตกต่างทางทัศนคติ ความคิด ค่านิยมหรือ พฤติกรรมของสมาชิกเข้าด้วยกัน ประสิทธิผลขององค์กรเกิดขึ้นจากข้อตกลงร่วม ซึ่งนำไปสู่ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันทั้งระบบและพฤติกรรม (อุษณี มงคลพิทักษ์สุข, 2560) สำหรับผลการศึกษาค้นคว้า ค่าเฉลี่ยวัฒนธรรมสอดคล้องอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับของณัฐวุฒิ เจริญรุ่ง (2563) พบว่า วัฒนธรรมองค์การของสถานีตำรวจนครบาลมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางเช่นกัน ทั้งนี้สืบเนื่องมาจากสำนักงาน กสทช. มีการกำหนดจรรยาบรรณ โดยจัดทำคู่มือจริยธรรมและกำกับดูแลกันเองในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์เป็นแนวทางการปฏิบัติแก่พนักงานทุกคน ขณะเดียวกันผู้บริหารยังประพฤติปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี ทั้งการปฏิบัติหน้าที่และความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติราชการ โดยผู้บริหารส่วนใหญ่ผ่านพิธีเชิดชูเกียรติทุกคน และได้รับการคัดเลือกเป็นผู้มีคุณธรรมตามโครงการสร้างเสริมคุณธรรม กสทช. “คุณธรรม คุณทำได้” ประจำปี 2563 การบริหารจัดการภายในสำนักงาน กสทช. จึงมีเอกลักษณ์เฉพาะตัวและมีระบบการทำงานให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วม มีการแลกเปลี่ยนทัศนคติระหว่างพนักงานในฝ่าย/กอง มีการกำหนดค่านิยมขึ้นเพื่อใช้ยึดถือร่วมกันในสำนักงาน กสทช. ซึ่งในปีงบประมาณ 2564 นี้ มีจัดการอบรมเพื่อเตรียมความพร้อมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. ประจำปีด้วย สอดคล้องกับผลการศึกษาของประกอบคนทา (2559) พบว่า วัฒนธรรมองค์การของเรือนจำมีวัฒนธรรมเอกภาพ(สอดคล้อง) ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก

**วัฒนธรรมปรับตัว** เป็นคุณลักษณะขององค์กรที่มีการรับรู้อย่างรวดเร็วต่อสัญญาณการเปลี่ยนแปลงจากสภาพแวดล้อมภายนอก เช่น ความต้องการของลูกค้า หากแต่ สำนักงาน กสทช. ยังมีวัฒนธรรมการปรับตัวในลำดับสุดท้าย แม้สำนักงานจะให้ความสำคัญกับข้อมูลของประชาชนหรือผู้รับบริการ รวมถึงปัญหาและความต้องการของประชาชน เพื่อแปลสัญญาณเหล่านั้นสู่การเปลี่ยนแปลง

พฤติกรรมภายใน โดยเฉพาะการเพิ่มโอกาสการอยู่รอดและการพัฒนาองค์กร (อุษณี มงคลพิทักษ์สุข, 2560) ก็ตาม ทั้งในด้านการรับฟังความคิดเห็นข้อเสนอแนะต่าง ๆ ผ่านช่องทางเว็บไซต์ของสำนักงาน กสทช. E-mail โทรสาร ผู้รับเรื่องร้องเรียน เพื่อให้พนักงานเข้าใจอย่างลึกซึ้งถึงปัญหาและความต้องการของประชาชน หรือผู้รับบริการ และผู้บริหารสามารถนำปัญหาและความต้องการดังกล่าว ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการทำงาน ตลอดจนรวมถึงการทดลองหรือสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ ๆ ทั้งผลิตภัณฑ์ รูปแบบ หรือกระบวนการทำงานให้มีเอกลักษณ์ไม่ซ้ำใคร หรือในด้านการมอบหมายงานตามสายบังคับบัญชาผ่านระบบออนไลน์ของสำนักงานก็เช่นกัน พบว่า การมอบหมายงานตามสายบังคับบัญชาจากเดิมที่จะมีผู้นำเอกสารมาให้ ก็ปรับเปลี่ยนเป็นมอบหมายงานผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงการปรับกระบวนการทำงานให้สามารถรับงานผ่านบริการออนไลน์ กล่าวคือ จากที่ให้ประชาชนมาติดต่อที่สำนักงานและยื่นเอกสารการขอใบรับรองต่าง ๆ เปลี่ยนเป็นให้บริการยื่นออนไลน์ โดยสำนักงานเป็นสื่อกลางในยื่นเอกสารให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น หากแต่การดำเนินการดังกล่าว ก็ยังมิได้ส่งผลกระทบต่อการสร้างนวัตกรรมแก่หน่วยงานหรือองค์กรมากนัก สอดคล้องกับผลการศึกษาของกมลลักษณะ รัตนันต์เมธี (2558) เมทินี คงเจริญ (2561) พบว่า วัฒนธรรมองค์การของสถานีตำรวจนครบาลและเรือนจำ มีวัฒนธรรมปรับตัวในระดับปานกลาง เช่นกัน

#### **ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงาน กสทช.**

จากผลการศึกษาในระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงาน กสทช. จำนวน 2 ด้าน ประกอบด้วย ด้านผลสัมฤทธิ์ทางการปฏิบัติงานและด้านคุณลักษณะในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $M = 3.63$ ) สอดคล้องกับผลการศึกษาของประกอบ คนทา (2559) พบว่า ประสิทธิผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง อย่างไรก็ตามเมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยตามรายด้าน พบว่า ด้านผลสัมฤทธิ์ทางการมีค่ามากกว่าค่าเฉลี่ยด้านคุณลักษณะในการปฏิบัติงาน จากผลการศึกษาสามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

**ด้านผลสัมฤทธิ์ทางการปฏิบัติงาน** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $M = 3.66$ ) เนื่องมาจากในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงาน กสทช. แต่ละครึ่งต้องดำเนินงานตามมาตรฐานหรือเป้าหมายการทำงานที่ว่า “มุ่งเน้นให้สำนักงาน กสทช. เป็นองค์กรด้านการบริหาร คลื่นความถี่ และกำกับดูแลกิจการฯ ที่ได้รับการยอมรับทั้งในระดับประเทศและระดับสากล” เพื่อให้ได้ผลงานที่ดีมีคุณภาพตามแผนงานนโยบายที่วางไว้ ดังนั้นพนักงานจะต้องมีระบบการทำงานที่ดี มีการประสานงานและแลกเปลี่ยนข้อมูลด้านกิจการโทรทัศน์ฯ ฝ่าย/กอง ต่าง ๆ มีการจัดแบ่งหน้าที่การควบคุมกิจการให้ง่ายต่อการดูแล และสามารถติดต่อสื่อสารกับพนักงานที่เกี่ยวข้องได้ทันทั่วถึง เมื่อเกิดปัญหาหรือข้อร้องเรียนต่าง ๆ เกี่ยวกับผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พนักงานที่เกี่ยวข้องก็ดำเนินการทำหนังสือแจ้งให้บริษัทตรวจสอบและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนทันที ขณะเดียวกันก็มีช่องทางให้ประชาชนสามารถตรวจสอบการแก้ไขเรื่องร้อง ผ่าน Call Center e-mail: 1200@nbtc.go.th โทรศัพท์ โทรสาร ในวันจันทร์

-ศุกร์ 08:30-16:30 น. และร้องเรียนผ่านแอปพลิเคชันได้ตลอดเวลา ทำให้ผลการปฏิบัติหน้าที่ในรอบปีที่ผ่านมาเป็นที่พึงพอใจของทุกฝ่าย โดยเฉพาะการลดปัญหาข้อร้องเรียนข้อบกพร่องได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วิรุฬหิณี กลิ่นล่อ (2560) พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านผลสัมฤทธิ์ทางการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก

**ด้านคุณลักษณะในการปฏิบัติงาน** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $M = 3.61$ ) สาเหตุสำคัญสืบเนื่องมาจากพนักงานสำนักงาน กสทช. ต้องประพฤติปฏิบัติตนอยู่ภายใต้กรอบของวินัย จรรยาบรรณของสำนักงาน และกฎหมายที่เกี่ยวข้องทำให้พนักงานทุกคนต่างปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต ไม่เบียดเบียนด้วยอคติ หรือผลประโยชน์ส่วนตน โดยเฉพาะอย่างยิ่งไม่ใช้อำนาจหน้าที่ของตนเองช่วยบริษัท ประมูลให้ได้งานรับเหมาของหน่วยงาน หรือฝากลูกหลานเข้าทำงาน เป็นต้น นอกจากนี้ พนักงานสำนักงาน กสทช. ยังมีความสามารถในการติดต่อประสานงานทำงานร่วมกันเป็นทีมในงานที่ได้รับมอบหมายได้เป็นอย่างดี เช่น การมาปฏิบัติงานตามภารกิจ กิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ ในช่วงวันหยุดราชการปฏิบัติงาน ซึ่งจะเห็นได้จากการจัดโครงการพัฒนาวิชาชีพในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ในหัวข้อ “ความเป็นมืออาชีพสำหรับผู้ประกาศในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์” รุ่น 1-2 ของสำนักงาน กสทช. ที่ผ่านมา พนักงานทุกคนต่างช่วยเหลือและประสานการปฏิบัติงานร่วมกันรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมาย และแก้ไขปัญหาอุปสรรคร่วมกันอย่างเต็มกำลังความสามารถ จนทำให้การจัดโครงการสำเร็จลุล่วงเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านคุณลักษณะการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงาน กสทช. ความมุ่งมั่นเอาใจใส่ต่องานเพื่อสร้างความพึงพอใจให้ผู้ใช้บริการและผู้ที่เกี่ยวข้องยังสะท้อนได้จากการให้บริการระบบคอลเซ็นเตอร์ (Call Center) ภายในสำนักงาน เพื่อเป็นช่องทางในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่ต้องการติดต่อสอบถามข้อมูล ทั้งเรื่องเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ และขอความช่วยเหลือเพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นทุกช่วงเวลา เพื่อให้สอดคล้องกับความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้เกินมาตรฐานที่มีอยู่ตามแผนงานที่วางไว้ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ประกอบ คนทา (2559) พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านงานควบคุมผู้ต้องขังของข้าราชการเรือนจำคลองเปรม ด้านคุณลักษณะในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก

**อิทธิพลของวัฒนธรรมองค์การต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงาน กสทช.**

จากการทดสอบสมมติฐานหลักที่ว่า วัฒนธรรมองค์การมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน กสทช. พบว่า วัฒนธรรมองค์การสามารถทำนายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน กสทช. ได้ร้อยละ 46.40 โดยมีวัฒนธรรมเกี่ยวข้อง และวัฒนธรรมพันธกิจ เป็นตัวแปรสำคัญที่ร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงาน กสทช. ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 สาเหตุสำคัญสืบเนื่องมาจากวัฒนธรรมเกี่ยวข้อง เป็นเรื่องเกี่ยวกับการวางแผนและกำหนดแนวทางการสร้างวัฒนธรรมที่พนักงานสามารถรับรู้ รับทราบ ทำความเข้าใจร่วมกันได้อย่างชัดเจน ขณะเดียวกันของ

ผู้บริหารสำนักงาน กสทช. ก็ยังมีการกำกับดูแลบุคลากรแต่ละคนว่า ดำเนินรอยตามวัฒนธรรมดังกล่าว ถูกต้องหรือไม่ รวมถึงมีการให้คำแนะนำให้บุคลากรนำวัฒนธรรมการทำงานเข้าไปสอดแทรกในการปฏิบัติ ตามหน้าที่และความรับผิดชอบ เช่น การทำงานเป็นทีม การมีสำนึกรับผิดชอบต่อ การปฏิบัติงานแบบไม่แยก ส่วนบนพื้นฐานของข้อมูล และเป้าหมายที่แน่นอน ทั้งมีการเพิ่มทักษะ ความรู้ ความสามารถ ศักยภาพ และทัศนคติของบุคลากรที่ปฏิบัติงาน เช่น การหมุนเวียนเปลี่ยนงาน การเพิ่มคุณค่างาน การเพิ่ม ความรับผิดชอบต่อการทำงาน รวมถึงการให้บุคลากรไปปฏิบัติงานในหน่วยงานอื่น เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ล้วนแต่ สนับสนุนให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ประสบผลสำเร็จ ทั้งในด้านคุณภาพ ปริมาณ และความถูกต้อง ขณะเดียวกันก็ยังส่งผลพฤติกรรม หรือคุณลักษณะการปฏิบัติงานที่พึงประสงค์ ดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้น สอดคล้องกับ ชาญณรงค์ เสวตาภรณ์ (2553) อุษณี มงคลพิทักษ์สุข (2560) ประกอบ คนทา (2559) ภิรมนัส นิลมาลา (2555) เมทินี คงเจริญ (2561) ฟาริยะ สะอู (2562) และ อติเรก คิดชอบธรรม (2557)

เช่นเดียวกับวัฒนธรรมพันธกิจ เนื่องจากสำนักงาน กสทช. มีเป้าหมาย วัตถุประสงค์ วิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ชัดเจน เป็นที่รับรู้ของพนักงานทุกคนภายในองค์การ ที่ว่า “สำนักงาน กสทช. ทำหน้าที่ สนับสนุน กสทช. ในการจัดสรรคลื่นความถี่ การอนุญาต และการกำกับดูแลการประกอบกิจการกระจาย เสี่ยง กิจการโทรทัศน์ กิจการวิทยุคมนาคม และกิจการโทรคมนาคมอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และเป็นที่ยอมรับในระดับอาเซียน” โดยสำนักงาน กสทช. ได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์ สำนักงาน กสทช. (พ.ศ.2561 - 2564) และใช้เป็นกรอบการดำเนินงานในระยะ 4 ปีข้างหน้าเพื่อให้บุคลากรของสำนักงาน กสทช. ดำเนินการขับเคลื่อนเป็นไปในทิศทางเดียวกัน มีศักยภาพเพียงพอต่อการรองรับการเปลี่ยนแปลง และปฏิบัติหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีการบูรณาการกันระหว่างหน่วยงาน การนำแผนยุทธศาสตร์ฯ นี้ ไปใช้ในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมา ทำให้แผนการปฏิบัติงาน จัดสรรงบประมาณ รายจ่ายประจำปีเป็นไปตามยุทธศาสตร์ที่วางไว้ และยังทำให้ผู้บริหารและสำนักงานยังสามารถติดตาม ประเมินผลงานของสำนักงาน กสทช. ให้มีความก้าวหน้าต่อไป โดยเฉพาะนำมาใช้ในการวิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค (SWOT Analysis) ของสำนักงาน กสทช. เพื่อสร้างความเข้มแข็งขององค์การ ภายในเพื่อพัฒนาไปสู่การเป็นองค์กรชั้นนำและได้รับความเชื่อถือในการกำกับดูแลการประกอบ กิจการ กระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมของประเทศ โดยพัฒนาการบริหารจัดการและการ กำกับดูแล กิจการฯ ที่มีธรรมาภิบาลและเป็นไปตามมาตรฐานสากลต่อไป ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าประสิทธิผล การปฏิบัติงานของพนักงาน กสทช. ส่วนหนึ่งได้รับอิทธิพลมาจากพันธกิจที่มีความชัดเจน สอดคล้องกับ ผลการศึกษาของณัฐวุฒิ เจริญรุ่ง (2563) ภิรมนัส นิลมาลา (2555) เมทินี คงเจริญ (2561) และ อติเรก คิดชอบธรรม (2557) ที่พบว่า วัฒนธรรมองค์การมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานขององค์การ

อย่างไรก็ตามการศึกษาค้นคว้า พบว่า องค์ประกอบของวัฒนธรรมองค์การที่ไม่สามารถพยากรณ์ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน กสทช. ได้แก่ วัฒนธรรมปรับตัวและวัฒนธรรมสอดคล้อง ทั้งนี้

สืบเนื่องมาจากวัฒนธรรมปรับตัวเป็นวัฒนธรรมที่แสดงถึงความสามารถของสำนักงาน กสทช. ในการรับมือต่อแรงกดดันจากสภาพแวดล้อมภายนอก ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นพลวัตตลอดเวลา (อุษณีย์ มงคลพิทักษ์สุข, 2560) พนักงานทุกระดับของสำนักงาน กสทช. แต่ด้วยสำนักงาน กสทช. เพิ่งเริ่มดำเนินการพัฒนานวัตกรรมดิจิทัล และอยู่ในระหว่างการเร่งรัดให้พนักงานฝ่าย/กอง ต่าง ๆ ใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี และอุปกรณ์การสื่อสารต่าง ๆ ให้ถูกวิธี เพื่อสร้างความมั่นคงให้กับประชาชนให้มีความเชื่อมั่นในการใช้บริการ และมีการรับฟังความคิดเห็นข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของประชาชนที่มาติดต่อกับสำนักงาน กสทช. จึงเป็นผลทำให้วัฒนธรรมการปรับตัวไม่มีอำนาจในการอธิบายหรือทำนายประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน เช่นเดียวกับวัฒนธรรมสอดคล้อง การดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. มีความสอดคล้องคงเส้นคงวาและสามารถคาดการณ์ได้ เนื่องจากการนำแผนยุทธศาสตร์ (พ.ศ. 2561-2564) มาใช้อย่างก้าวหน้าอย่างเป็นระบบทั้งด้านกำหนดนโยบาย การจัดทำแผน การถ่ายทอดแผนสู่การปฏิบัติ และการติดตามประเมินผล โดยมีการกำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานเป็นเครื่องมือในการวัดผลการดำเนินงานที่ชัดเจนต่อพนักงานทุกคนและเป็นรูปธรรม ด้วยเหตุนี้วัฒนธรรมสอดคล้อง จึงถูกนำมาใช้กับพนักงานทุกฝ่ายอย่างเท่าเทียมกัน และไม่มีอำนาจในการอธิบายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงาน กสทช. ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

## ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

### 1. วัฒนธรรมองค์การ

วัฒนธรรมเกี่ยวข้องกับ สำนักงาน กสทช. ควรมีการถ่ายทอดความรู้ในลักษณะจัดเป็นการสนทนากลุ่ม (Focus group) ตามงานของแต่ละกลุ่ม การสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมในการทำงาน เช่น การจัดทำประชุม หรือสัมมนา โดยจัดให้มีกลุ่มสนทนาฝ่าย / กอง โต้ตอบโต้แย้งกันดีที่สุดจะต้องมีผู้ดำเนินการสนทนาเป็นผู้คอยจุดประเด็นในการสนทนา เพื่อชักจูงให้กลุ่มเกิดแนวคิดและแสดงความคิดเห็นต่อประเด็นหรือแนวทางการสนทนาอย่างกว้างขวางละเอียดลึกซึ้ง

วัฒนธรรมสอดคล้อง แม้ว่าสำนักงาน กสทช. จะมีแนวปฏิบัติในการทำงานของพนักงาน แต่เพื่อให้เกิดความชัดเจนมากยิ่งขึ้น ขณะเดียวกันก็ส่งเสริมการปฏิบัติและลดปัญหาความขัดแย้งระหว่างพนักงาน สำนักงาน กสทช. จึงควรกำหนดจรรยาบรรณการทำงานของพนักงานโดยระบุ “สิ่งใดควรทำ และสิ่งใดไม่ควรทำ” เพื่อให้พนักงานใช้เป็นหลักในการปฏิบัติให้ถูกต้องในกรอบของกฎระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับตามหลักธรรมาธิบาส

วัฒนธรรมปรับตัว สำนักงาน กสทช. ควรพัฒนาสื่อ ช่องทาง และกิจกรรมการสื่อสารองค์การให้เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการ และการรับรู้ของพนักงาน โดยเฉพาะงานสนับสนุนให้มีการพบปะประชุม สัมมนาหรือจัดเวทีแลกเปลี่ยนความรู้แบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการกับหน่วยงานอื่น ๆ ทั้งภายในและภายนอกอย่างเป็นประจำ เพื่อแลกเปลี่ยนแนวคิดและข้อมูลข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ

วัฒนธรรมพันธกิจ สำนักงาน กสทช. ควรให้สนับสนุนและส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการพิจารณาปรับปรุงกลยุทธ์ขององค์กร แสดงความคิดเห็นลงในกล่องแสดงความคิดเห็น จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) เว็บไซต์สำนักงาน เพื่อที่จะทำให้อายุขัยองค์กรสามารถสนับสนุนให้การปฏิบัติงานมีความสอดคล้องและความถูกต้องมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมถึงตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย

## 2. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงาน กสทช.

ในด้านผลสัมฤทธิ์ทางการปฏิบัติงาน เนื่องจากในรอบปีที่ผ่านมาสำนักงาน กสทช. สามารถดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด โดยไม่มีกรณีการร้องเรียนใดๆ และเพื่อให้ผลสัมฤทธิ์ทางการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงอย่างต่อเนื่อง สำนักงาน กสทช. ควรนำผลการปฏิบัติงานดังกล่าวมาใช้เป็นเครื่องมือในการให้รางวัล การเลื่อนขั้นตำแหน่ง หรือบทลงโทษแก่พนักงานต่อไป

ในด้านคุณลักษณะในการปฏิบัติงานด้วยผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีคุณลักษณะในการปฏิบัติงานในระดับดี แต่เพื่อให้พนักงานมีสมรรถนะการทำงานเพิ่มมากขึ้น ผู้บริหารสำนักงาน กสทช. ควรส่งเสริมให้พนักงานพัฒนาความรู้ที่เกี่ยวข้องในงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานภายใต้สภาวะปกติใหม่ (New Normal) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ผู้ที่สนใจศึกษาวัฒนธรรมองค์กรของสำนักงาน กสทช. ควรนำวัฒนธรรมปรับตัวและวัฒนธรรมสอดคล้อง มาทำการศึกษาลงรายละเอียดลึกซึ้งมากยิ่งขึ้น ทั้งในเชิงระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณและคุณภาพ เพื่อให้สำนักงาน กสทช. รับทราบและเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนาวัฒนธรรมปรับตัวและวัฒนธรรมสอดคล้องที่เหมาะสมและสอดคล้องกับองค์กร และประสิทธิผลการทำงานของพนักงานผู้ปฏิบัติงานต่อไป

2. ผู้ที่สนใจศึกษาวัฒนธรรมองค์กรในบริบทอื่น ควรนำแนวคิดวัฒนธรรมองค์กรไปเป็นตัวแปรเชิงสาเหตุ เพื่อศึกษาตัวแปรตามในระดับกลุ่มหรือองค์กร เพื่อให้องค์ความรู้ที่จะได้รับมีความกว้างขวางมากยิ่งขึ้น

## เอกสารอ้างอิง

ชาญณรงค์ เสวตาภรณ์. (2553). ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับประสิทธิผลองค์กรของหน่วยงานสถานีตำรวจนครบาล (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกริก.

ณัฐภูมิ เจริญรุ่ง. (2563). ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผลิตสายไฟและสายเคเบิลแห่งหนึ่งในเขตจังหวัดระยอง. วารสารวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์บูรพาปริทัศน์, 15(2), 16-30.

- ตติยา ผาสุก. (2559). การรับรู้วัฒนธรรมองค์การ การรับรู้ความสามารถของตนเอง และความตั้งใจคงอยู่ในงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลแห่งหนึ่งโดยมีความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรสื่อ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ทองฟู ศิริวงศ์. (2555). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ: บริษัท จามจุรีโปรดักส์ จำกัด.
- ประกอบ คนทา. (2559). วัฒนธรรมองค์การกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านการควบคุมผู้ต้องขังของข้าราชการเรือนจำกลางคลองเปรม (สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกริก.
- ประดิษฐ์ สุคนธสวัสดิ์. (2550). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการสภาตำบลในการพัฒนาชุมชน กรณีศึกษาเฉพาะกิ่งอำเภอเลี้ยวอำนาจ จังหวัดอุบลราชธานี (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สำนักพิมพ์ประชาชาติธุรกิจ. (2557). จาก [https://www.mebmarket.com/index.php?action=BookDetails&book\\_id=9610](https://www.mebmarket.com/index.php?action=BookDetails&book_id=9610)
- ฟาริยะ สะอู. (2562). ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การกับประสิทธิผลของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต 3 (สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). สงขลา: มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- กิมมณัส นิลมาลา. (2555). วัฒนธรรมองค์การกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมข่าวทหารอากาศ (สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกริก.
- เมทีนี คงเจริญ. (2561). วัฒนธรรมองค์การที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานตามมาตรฐานวิชาชีพของพนักงานครูในสถานศึกษาสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดเพชรบุรีและจังหวัดประจวบคีรีขันธ์. วารสารอิเล็กทรอนิกส์ สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ. นครปฐม, 11(3), 2443-2457.
- วิรุฬจิต กลิ่นลออ. (2560). วัฒนธรรมองค์การกับขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานครู โรงเรียนเทศบาลในกลุ่มการศึกษาท้องถิ่นที่ 1 (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สุนทร วงศ์ไวยวรรณ. (2540). วัฒนธรรมองค์การ: แนวคิดงานวิจัยและประสบการณ์. กรุงเทพฯ: ไพร่เพชร.
- สุนันท์ วุ่นพัก. (2562). ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การกับผลปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักอำนวยการประจำศาลอุทธรณ์ ภาค 7 (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- สำนักงาน กสทช. (2560) หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานสำนักงาน กสทช. 2560. เขาถึงได้จาก <https://www.nbtc.go.th/ITA>

- อดิเรก คิตชอบธรรม. (2557). *วัฒนธรรมองค์การกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสอบสวนคดีพิเศษ* (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกริก.
- อภิชชยา บุญเจริญ. (2556). *อิทธิพลของวัฒนธรรมองค์การต่อการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้* (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อุษณี มงคลพิทักษ์สุข. (2560). *วัฒนธรรมองค์การกับประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น* (รายงานผลการวิจัย). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกริก.
- Denison, D. R (1990). *Corporate culture and organizational effectiveness*. New York: John Wiley & Sons.



# ปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เสริมความงาม ทางสื่อออนไลน์ในจังหวัดชลบุรี<sup>1</sup>

Factors affecting the purchase of beauty products in the system Online  
of consumers in Chonburi province. Province Branch

มินทร์ลดา สะสม<sup>2</sup> ณัฐวัชร จันทโรตรณ<sup>3</sup>  
Minlada Sasom Nattawat Chantarotron

## บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการซื้อผลิตภัณฑ์เสริมความงามของผู้บริโภคในจังหวัดชลบุรี 2) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เสริมความงามทางสื่อออนไลน์ ของผู้บริโภคในจังหวัดชลบุรี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้บริโภคที่อยู่ในพื้นที่จังหวัดชลบุรีที่ใช้ Application Line Facebook และ Instagram โดยใช้แบบสอบถามเป็น Google sheet ทางสื่อออนไลน์ ปิดรับแบบสอบถามเมื่อครบ 408 คน สถิติที่ใช้คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติ One way ANOVA (F-test) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลจากการวิจัยพบว่าผู้บริโภคในจังหวัดชลบุรีส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชนมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001–30,000 บาทพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ส่วนใหญ่ใช้สื่อออนไลน์ Facebook มีความถี่ในการซื้อเดือนละ 1 ครั้ง ซื้อผลิตภัณฑ์ครั้งละ 1000–2000 บาท และซื้อผลิตภัณฑ์มาใช้เองปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับปานกลางทั้งหมดโดยเรียงจากระดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านราคา ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการจัดจำหน่ายและด้านส่งเสริมการขาย

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า 1) ปัจจัยทางประชากรศาสตร์ต่างกันได้แก่อายุมีผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญที่ 0.05 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ด้านการจัดจำหน่าย แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 2) พฤติกรรมการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ที่ต่างกันได้แก่ สื่อออนไลน์ที่ใช้ในการซื้อผลิตภัณฑ์ความถี่ในการซื้อผลิตภัณฑ์มีผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และเหตุผลที่เลือกซื้อผลิตภัณฑ์ด้านราคาต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

**คำสำคัญ :** การตัดสินใจซื้อ, ผลิตภัณฑ์เสริมความงาม, สื่อออนไลน์

<sup>1</sup> บทความนี้สรุปมาจากวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เสริมความงามทางสื่อออนไลน์ในจังหวัดชลบุรี

<sup>2</sup> นักศึกษาหลักสูตรสาขาการบริหารจัดการองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

<sup>3</sup> อาจารย์ที่ปรึกษา หลักสูตรสาขาการบริหารจัดการองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

## ABSTRACT

The purposes of this study were to 1) to study the purchasing behavior of beauty products of consumers in Chonburi Province. 2) To study the factors of marketing mix that affect the purchasing decision of beauty products online of consumers in Chonburi Province It is a quantitative research. Data were collected using a sample group, namely Consumers in Chonburi province using Application Line Facebook and Instagram using Google sheet questionnaire in online system. The questionnaire was closed when 408 people were complete. The statistics used were frequency, percentage, mean, standard deviation and One way ANOVA (F-test) statistic at 0.05 level of statistical significance.

The research results indicated that Most of the consumers in Chonburi Province are female. bachelor's degree Occupation: private company employee with average monthly income 20,001–30,000 baht. The decision-making behavior of most products using online media. Facebook has a frequency of buying once a month, buying products 1000-2000 baht per time, and buying products for personal use. The factors affecting the decision to purchase the product were found to be at a moderate level. And when considering each aspect, all 4 aspects were at the moderate level, sorted from the average level from highest to lowest as follows: price, product Distribution and sales promotion

The hypothesis testing results showed that 1) Different demographic factors such as age affecting product purchasing decision were significantly different at 0.05 level. Different average monthly incomes affect product purchasing decision. Different with statistical significance level 0.05 2) Different product purchasing behaviors, namely, online media used to purchase products. Product purchase frequency The effect on the purchasing decision of the product was statistically different with a statistically significant level of 0.05, and the reason for the purchase of the product at the different price had a different effect on the purchase decision of the product with a statistically significant level of 0.05

**Keyword :** Purchase decision , Beauty products, System Online

## บทนำ

ความเจริญทางเทคโนโลยี และการพัฒนาอุปกรณ์มือถือเพื่อการสื่อสารอย่างรวดเร็ว ในยุคปัจจุบันอุปกรณ์สื่อสารมีประสิทธิภาพสูงขึ้นอย่างมากรวมถึงผู้ให้บริการในด้านการสื่อสารมีหลายกลุ่มซึ่งแข่งขันกันในการบริการเพื่อให้ผู้บริโภคมีความสะดวกในการใช้อุปกรณ์สื่อสาร โดยการพัฒนาอินเทอร์เน็ตให้มีความเร็วในการสื่อสารข้อมูลเร็วขึ้น เครือข่ายการติดต่อสื่อสารระหว่างกันทำได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ทำให้ทุกคนสามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่านทางเครือข่ายไร้สาย (Wireless network) ได้อย่างสะดวก จากสถิติ (สมาคมโฆษณาดิจิทัล ประเทศไทย, 2565) พบว่า ในช่วง 9 ปีที่ผ่านมาอุตสาหกรรมโฆษณาของประเทศไทยมีเม็ดเงินลงทุนผ่านสื่อดิจิทัลโดยรวมเพิ่มขึ้นสะสมในอัตราเติบโต 27.5% ในทุก ๆ ปี สำหรับปี 2564 ถึงแม้ว่าจะได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ COVID-19 แต่เม็ดเงินลงทุนผ่านสื่อดิจิทัลก็สามารถเติบโตถึง 18% มีมูลค่ากว่า 24,766 ล้านบาท โดยเติบโต ชี้นกว่าเท่าตัว เมื่อเทียบกับปี 2563 และในปี 2565 นี้ สมาคมฯ คาดการณ์ว่าเม็ดเงินจะเติบโตประมาณ 9% มีมูลค่าประมาณ 27,040 ล้านบาท

สืบค้นจากวันที่ 10 กันยายน 2565 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเติบโตคือ พฤติกรรมการใช้ Social Media, e-commerce และ Online Entertainment อื่น ๆ เช่น การเล่นเกม และ e-sport ขณะที่แบรนด์เองมีการโยกเม็ดเงินโฆษณาจากสื่อดั้งเดิมไปสู่สื่อดิจิทัล โดยจะเริ่มเห็นว่าแบรนด์ต่าง ๆ ให้ความสำคัญจากเครื่องมือดิจิทัลที่หลากหลายขึ้นสามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้กว้างมี engage ได้ดีขึ้น แบรนด์เห็นประโยชน์จากสื่อดิจิทัลทั้งการสร้าง awareness และ conversion อีกทั้งยังสามารถวัดผลได้อย่างเป็นรูปธรรม

ในสถานการณ์ปัจจุบันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) นำไปสู่พฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป โดยพบว่ามี การปรับเปลี่ยนไปใช้ e-Commerce (e-Commerce คือการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นการทำธุรกิจซื้อ-ขาย และเปลี่ยนสินค้าหรือบริการผ่านทางอินเทอร์เน็ต) มากขึ้น และเร็วขึ้น ส่งผลให้มูลค่า e-Commerce เติบโตขึ้นแบบก้าวกระโดด และเชื่อมั่นว่าความต้องการซื้อสินค้าและบริการผ่านทางสื่อออนไลน์ของผู้บริโภคจะยังคงอยู่ต่อไปหลังการแพร่ระบาด อ้างอิงจากผลการสำรวจของ Tofu gear พบว่าโดยเฉลี่ยแล้วร้อยละ 45 ของผู้บริโภคทั่วเอเชีย วางแผนที่จะเพิ่มการใช้จ่ายทางสื่อออนไลน์ในช่วง 12 เดือนข้างหน้า (อรดา รัชตานนท์ และคณะ, 2565) การเติบโตของธุรกิจ e-Commerce ในไทยนี้ มีทิศทางที่สอดคล้องกับมาตรการ ล็อคดาวน์ซึ่งทำให้การซื้อสินค้าเปลี่ยนมาอยู่บนออนไลน์เกือบ 100% นั้นทำให้ภาพรวมการเติบโตสูงขึ้นมากในการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เสริมความงามทางสื่อออนไลน์ในจังหวัดชลบุรี” มาจากการต้องการศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคที่ใช้สื่อออนไลน์ และยังคงทำให้สนามรบทางธุรกิจในปีนี้อยู่ไม่แพ้ปีที่ผ่านมา เพราะโจทย์ใหญ่สำหรับภาคธุรกิจคือ ต้องสรรหาสินค้าและบริการที่สามารถตอบสนองพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนไปอย่างรวดเร็วให้ทัน ธุรกิจไหนที่เรียนรู้เร็ว ปรับตัวได้ไว ก็จะสามารถนำเสนอสินค้าและบริการที่

ตรงใจผู้บริโภคในยุคนี้ที่มีทางเลือกเยอะขึ้นในปัจจุบันแบรนด์ต่างๆ ไม่ได้แข่งขันแค่กับคู่แข่งทางธุรกิจเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่ยังต้องแข่งกับกระแสความเปลี่ยนแปลงที่กดดันให้ธุรกิจต้องปรับมุมมอง และเตรียมพร้อมรับมือกับความท้าทายใหม่ๆ อยู่ตลอดเวลา เพื่อตามให้ทันไลฟ์สไตล์ของผู้บริโภคที่เปลี่ยนไปอย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ รูปแบบการทำงานที่มีความยืดหยุ่นมากกว่าเดิม ยังเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อมุมมองเชิงบวกของผู้บริโภค โดยผู้ถูกสำรวจที่ทำงานกับองค์กรที่มีรูปแบบการทำงานแบบไฮบริด (Hybrid Work) มีมุมมองเชิงบวกมากกว่าผู้ถูกสำรวจที่ต้องทำงานจากที่บ้าน หรือยังต้องเข้าไปปฏิบัติงานที่สถานที่ทำงานถึง 9% รายงานระบุว่า เมื่อความเชื่อมั่นของผู้บริโภคเริ่มมีทิศทางที่ดีขึ้น ทำให้คาดว่าในปีนี้น่าจะมีความหวังที่จะได้เห็นแนวโน้มเศรษฐกิจปรับตัวดีขึ้นด้วยเช่นกัน

ประกอบกับปัจจัยได้ดำเนินธุรกิจด้านผลิตภัณฑ์เสริมความงามทางสื่อออนไลน์ในจังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยได้ทำการศึกษารื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เสริมความงามทางสื่อออนไลน์ในจังหวัดชลบุรี” เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมและแนวโน้มพฤติกรรมของผู้บริโภคกลุ่มเป้าหมายที่เคยบริโภคผลิตภัณฑ์เสริมความงาม ซึ่งช่วยในการประเมินสถานการณ์ของตลาดและใช้วัดศักยภาพของตลาดในการที่จะขยายตัวของตลาดผลิตภัณฑ์เสริมความงามในอนาคตและผู้ประกอบการสามารถนำผลการศึกษาที่ได้มาใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดของผลิตภัณฑ์เสริมความงามได้ทางบริษัทเชื่อว่าในปัจจุบันมีความจำเป็นต้องใช้การตลาดออนไลน์อยู่แต่เนื่องด้วยรูปแบบธุรกิจในปัจจุบันที่ต้องสื่อสารกลับกลุ่มลูกค้าผ่านช่องทางออนไลน์กลับช่วยให้มีกลุ่มลูกค้าเยอะขึ้น สามารถเลือกกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการได้ วัดผลได้ และยังเป็นช่องทางที่กลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่เลือกใช้และตัดสินใจใช้บริการมากกว่าในรูปแบบออฟไลน์ ทางผู้วิจัยจึงได้ทำการวิจัยรวบรวมข้อมูลต่างๆ เพื่อที่จะสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้บริโภคให้กลับมาซื้อซ้ำและเป็นประโยชน์ต่อธุรกิจเพื่อจะนำไปปรับใช้ในผลิตภัณฑ์ต่อไปให้ดียิ่งขึ้น

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการซื้อที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เสริมความงามทางสื่อออนไลน์ในจังหวัดชลบุรี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เสริมความงามทางสื่อออนไลน์ในจังหวัดชลบุรี

## วิธีดำเนินการวิจัย

ขอบเขตการศึกษาวิจัยนี้ ทำการศึกษาพฤติกรรมการซื้อผลิตภัณฑ์และปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เสริมความงามทางสื่อออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัดชลบุรี เพื่อนำ

ข้อมูลมาใช้ในการวิเคราะห์ปัจจัยในด้านต่างๆ รวมทั้ง พฤติกรรมและแนวโน้มในการซื้อผลิตภัณฑ์ภัณฑ์ เสริมความงาม ดังนี้

ขอบเขตด้านประชากร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือผู้บริโภคที่อยู่ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี ที่ใช้ Application Line Facebook และ Instragram โดยใช้แบบสอบถามเป็น Google sheet ใช้เวลาในการรวบรวมข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2565 ถึงวันที่ 20 มิถุนายน 2565

ขอบเขตด้านเนื้อหา

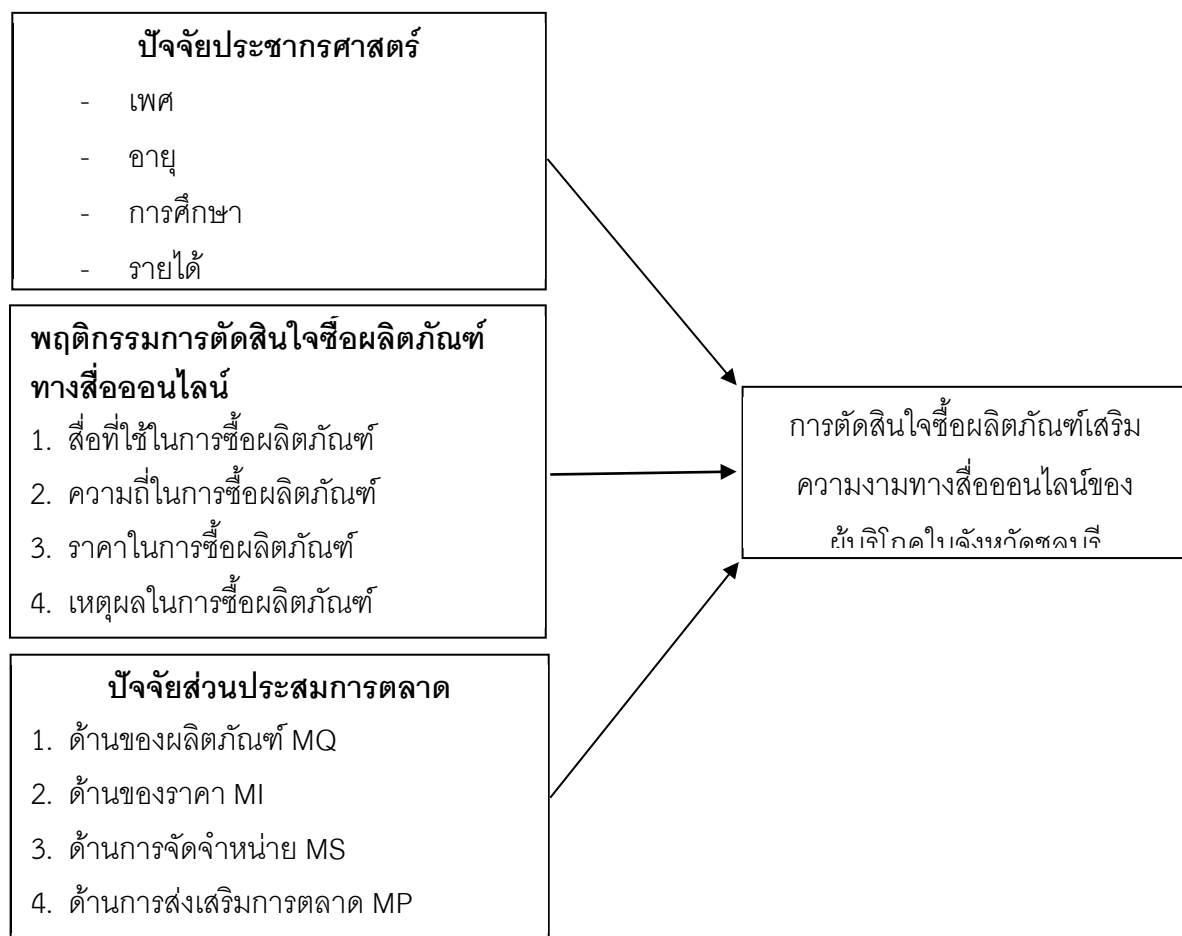
ตัวแปรอิสระ (Independent variable) ได้แก่ ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ พฤติกรรมการซื้อผลิตภัณฑ์เสริมความงามทางสื่อออนไลน์และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (4Ps)

ตัวแปรตาม (Dependent variable) ได้แก่ การตัดสินใจการซื้อผลิตภัณฑ์เสริมความงามทางสื่อออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัดชลบุรี

ขอบเขตด้านพื้นที่ ในการวิจัยครั้งนี้ใช้การกระจายข้อมูลแบบสอบถามทางสื่อออนไลน์ให้แก่ผู้บริโภคในพื้นที่จังหวัดชลบุรีเท่านั้น

ขอบเขตด้านเวลา การวิจัยครั้งนี้ใช้ระยะเวลาในการศึกษาตั้งแต่เดือน พฤษภาคม 2565 ถึงเดือน มิถุนายน 2566 ใช้ระยะเวลาเก็บแบบสอบถามตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน ถึง 30 มิถุนายน 2565

### กรอบแนวคิดของการวิจัย



## 1) ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เสริมความงามทางสื่อออนไลน์

ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เสริมความงามทางสื่อออนไลน์ในจังหวัดชลบุรีได้แก่ สื่อออนไลน์ที่ใช้ในการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์เสริมความงาม ความถี่ในการซื้อผลิตภัณฑ์เสริมความงาม ราคาในการซื้อผลิตภัณฑ์เสริมความงามและเหตุผลในการซื้อผลิตภัณฑ์เสริมความงาม มีดังนี้

ตารางที่ 1 สื่อออนไลน์ที่ใช้ในการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์เสริมความงามในจังหวัดชลบุรี

ประเภทของสื่อออนไลน์ที่ใช้ในการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
- Facebook	151	37.0
- Instragram	75	18.4
- Line	128	31.4
- Website	38	9.3
- อื่นๆ	16	3.9
รวม	408	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้สื่อออนไลน์ที่ใช้ในการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์เสริมความงามในจังหวัดชลบุรีส่วนใหญ่ใช้สื่อออนไลน์ Facebook จำนวน 127 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 31.1 รองลงมาใช้สื่อออนไลน์ Line จำนวน 106 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 26.0 ใช้สื่อออนไลน์ Website จำนวน 40 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 9.8 ใช้สื่อออนไลน์ Instragram จำนวน 27 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 6.6 และสื่อออนไลน์ที่ใช้น้อยที่สุดคือสื่อออนไลน์ อื่นๆ จำนวน 16 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 3.9

ตารางที่ 2 ความถี่ในการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์เสริมความงามในจังหวัดชลบุรีต่อครั้ง

ความถี่ในการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
- สัปดาห์ละ 1 ครั้ง	19	4.7
- 2-3 สัปดาห์/ครั้ง	75	18.4
- เดือนละ 1 ครั้ง	193	47.3
- เดือน/ครั้ง	53	13.0
- ไม่แน่นอน	68	16.7
รวม	408	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่มีความถี่ในการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์เสริมความงาม เดือนละ 1 ครั้งจำนวน 195 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 47.3 รองลงมาคือเลือกซื้อผลิตภัณฑ์เสริมความงาม 2-3 สัปดาห์/ครั้งจำนวน 75 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 18.4 เลือกซื้อผลิตภัณฑ์เสริมความงามแบบไม่แน่นอนจำนวน 68 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 16.7 เลือกซื้อผลิตภัณฑ์เสริมความงาม 2 เดือน/ครั้งจำนวน 53 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 13.0 และความถี่ในการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์เสริมความงามน้อยที่สุดคือ สัปดาห์ละ 1 ครั้งจำนวน 19 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 4.7

### ตารางที่ 3 ราคาในการซื้อผลิตภัณฑ์เสริมความงามในจังหวัดชลบุรีต่อครั้ง

ราคาในการซื้อผลิตภัณฑ์เสริมความงามต่อครั้ง	จำนวน	ร้อยละ
- ต่ำกว่า 1000 บาท	43	10.5
- 1000–2000 บาท	125	30.6
- 2001–3000 บาท	116	28.4
- มากกว่า 3000 บาท	124	30.4
รวม	408	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ซื้อผลิตภัณฑ์เสริมความงามทางสื่อออนไลน์ ครั้ง 1,000–2,000 บาท จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 30.6 รองลงมาซื้อครั้งละ มากกว่า 3000 บาท จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 30.4 ซื้อครั้งละ 2,001-3,000 บาท จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 28.4 และน้อยที่สุดคือต่ำกว่า 1000 บาทจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5

### ตารางที่ 4 วัตถุประสงค์ในการซื้อผลิตภัณฑ์เสริมความงามทางสื่อออนไลน์

วัตถุประสงค์ในการซื้อผลิตภัณฑ์เสริมความงามทางสื่อออนไลน์	จำนวน	ร้อยละ
- ใช้ง่าย	295	72.3
- ใช้ในครอบครัว	78	19.1
- ซื้อให้แฟน เพื่อน ภรรยาสามี คนในครอบครัว	15	3.7
- ซื้อเป็นของขวัญ/ของฝากในโอกาสต่างๆ	4	1.0
- อื่นๆ	16	3.9
รวม	408	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ซื้อผลิตภัณฑ์เสริมความงามทางสื่อออนไลน์ เพื่อใช้เองจำนวน 295 คน คิดเป็นร้อยละ 72.3 รองลงมาซื้อผลิตภัณฑ์เสริมความงามทางสื่อออนไลน์เพื่อใช้ในครอบครัวจำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.1 ซื้อผลิตภัณฑ์เสริมความงามทางสื่อออนไลน์ในเรื่องอื่นๆ

จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 3.9 ซึ่งผลิตภัณฑ์เสริมความงามทางสื่อออนไลน์ให้แฟน/ภรรยา หรือ สามี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.7 และน้อยที่สุดคือซื้อเป็นของขวัญ/ของฝากในโอกาสต่างๆ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0

## 2) ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เสริมความงามทางสื่อออนไลน์ในจังหวัดชลบุรี

ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เสริมความงามทางสื่อออนไลน์ในจังหวัดชลบุรี ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย และด้านส่งเสริมการขาย มีดังนี้

**ตารางที่ 5** ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เสริมความงามทางสื่อออนไลน์ในภาพรวม และรายด้าน

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เสริมความงามออนไลน์	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	ระดับการตัดสินใจ
- ด้านผลิตภัณฑ์ (MQ)	3.250	0.869	ปานกลาง
- ด้านราคา (MI)	3.262	0.894	ปานกลาง
- ด้านการจัดจำหน่าย (MS)	3.249	0.905	ปานกลาง
- ด้านส่งเสริมทางการขาย (MP)	3.242	0.917	ปานกลาง
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.250</b>	<b>0.985</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 5 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เสริมความงามทางสื่อออนไลน์พบว่าในภาพรวมมีผลต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.25$ , S.D. = 0.985) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย พบว่า ปัจจัยที่มีผลมากที่สุด คือ ด้านราคามีผลต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.262$ , S.D. = 0.894) รองลงมาคือด้านผลิตภัณฑ์มีผลต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.250$ , S.D. = 0.869) ด้านการจัดจำหน่ายมีผลต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.249$ , S.D. = 0.905) และด้านที่น้อยที่สุดคือด้านส่งเสริมทางการขาย มีผลต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.242$ , S.D. = 0.917)



## ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อ 1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้บริโภคทางสื่อออนไลน์ที่แตกต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เสริมความงามทางสื่อออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัดชลบุรีที่แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

1. เพศต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เสริมความงามของผู้บริโภคทางสื่อออนไลน์ในจังหวัดชลบุรี ในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่ายและด้านส่งเสริมการขาย ไม่แตกต่างกันจึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐาน

2. อายุต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เสริมความงามของผู้บริโภคทางสื่อออนไลน์ในจังหวัดชลบุรี ในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่ายและด้านส่งเสริมการขาย แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงเป็นการยอมรับสมมติฐาน

3. ระดับการศึกษาต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เสริมความงามของผู้บริโภคทางสื่อออนไลน์ในจังหวัดชลบุรี ในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่ายและด้านส่งเสริมการขาย ไม่แตกต่างกัน จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐาน

4. อาชีพต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เสริมความงามของผู้บริโภคทางสื่อออนไลน์ในจังหวัดชลบุรี ในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่ายและด้านส่งเสริมการขาย ไม่แตกต่างกันจึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐาน

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เสริมความงามของผู้บริโภคทางสื่อออนไลน์ในจังหวัดชลบุรี ใน ด้านราคาและด้านส่งเสริมการขาย ไม่แตกต่างกันเป็นการปฏิเสธสมมติฐาน ส่วนด้านผลิตภัณฑ์และด้านการจัดจำหน่ายแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เป็นการยอมรับสมมติฐาน

สมมติฐานข้อ 2 พฤติกรรมการซื้อผลิตภัณฑ์เสริมความงามของผู้บริโภคทางสื่อออนไลน์ที่ต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เสริมความงามของผู้บริโภคทางสื่อออนไลน์ในจังหวัดชลบุรีแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

1. การใช้สื่อออนไลน์ที่ต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เสริมความงามของผู้บริโภคทางสื่อออนไลน์ในจังหวัดชลบุรี ในด้านราคาไม่แตกต่างกันเป็นการปฏิเสธสมมติฐาน ส่วนด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการจัดจำหน่ายและด้านส่งเสริมการขายแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เป็นการยอมรับสมมติฐาน

2. ความถี่ในการซื้อผลิตภัณฑ์ออนไลน์ที่ต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เสริมความงามของผู้บริโภคทางสื่อออนไลน์ในจังหวัดชลบุรีในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่ายและด้านส่งเสริมการขาย แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เป็นการยอมรับสมมติฐาน

3. ราคาที่ซื้อผลิตภัณฑ์เสริมความงามต่อครั้งต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เสริมความงามของผู้บริโภคทางสื่อออนไลน์ในจังหวัดชลบุรีในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่ายและด้านส่งเสริมการขาย ไม่แตกต่างกันเป็นการปฏิเสธสมมติฐาน

4. เหตุผลที่เลือกซื้อผลิตภัณฑ์เสริมความงามต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เสริมความงามของผู้บริโภคทางสื่อออนไลน์ในจังหวัดชลบุรีในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการจัดจำหน่ายและด้านส่งเสริมการขาย ไม่แตกต่างกันเป็นการปฏิเสธสมมติฐาน ส่วนด้านราคาแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เป็นการยอมรับสมมติฐาน

## อภิปรายผล

ผลการศึกษาเรื่อง“ปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เสริมความงามทางสื่อออนไลน์ในจังหวัดชลบุรี” สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การวิจัยได้ดังนี้

วัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการซื้อผลิตภัณฑ์เสริมความงามของผู้บริโภคในจังหวัดชลบุรี

ผลการวิเคราะห์ด้านประชากรศาสตร์ พบว่า ผู้บริโภคในจังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001–30,000 บาท ทำให้ทราบว่าการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เสริมความงามทางสื่อออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัดชลบุรีส่วนใหญ่เป็นผู้หญิงที่มีรายได้ปานกลาง มีการทำงานที่เป็นหลักแหล่งรายได้มั่นคงและเป็นผู้มีการศึกษาที่ดี ในการวิจัยครั้งนี้พบว่าปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ด้านเพศที่ต่างกัน ไม่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เสริมความงามทางสื่อออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัดชลบุรี ในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย และด้านส่งเสริมการขายซึ่งเป็นการปฏิเสธสมมติฐาน ทำให้ทราบว่า การเลือกซื้อผลิตภัณฑ์เสริมความงามทางสื่อออนไลน์นั้นทั้ง 3 เพศ ที่ได้ทำการวิจัยในครั้งนี้มีการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เสริมความงามทางสื่อออนไลน์คล้ายกัน ซึ่งสามารถทราบได้จากปัจจัยต่อเนื่องในเรื่องพฤติกรรมการซื้อผลิตภัณฑ์เสริมความงามจึงต้องค้นคว้างานวิจัยที่ผ่านมาสนับสนุนผลการวิจัยจึงได้พบงานวิจัยของ พิษยารักษ์ มณีเลอเลิศ (2553) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าของผู้บริโภคผ่านระบบออนไลน์พบว่า เพศไม่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าผ่านระบบออนไลน์ในด้านมูลค่าสินค้าที่ซื้อครั้งล่าสุด

วัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เสริมความงามทางสื่อออนไลน์ในจังหวัดชลบุรีจากผลการวิจัยด้านพฤติกรรมการซื้อผลิตภัณฑ์ของผู้บริโภคทางสื่อออนไลน์ที่ต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เสริมความงามทางสื่อออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัดชลบุรีพบว่า การใช้สื่อออนไลน์ที่ต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เสริมความงามทางสื่อออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัดชลบุรี ในด้านราคาไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการจัด

จำหน่ายและด้านส่งเสริมการขายแตกต่างกันทำให้ทราบว่าผู้บริโภคในจังหวัดชลบุรีส่วนใหญ่สามารถเลือกซื้อผลิตภัณฑ์เสริมความงามนี้ได้ทุกสื่อออนไลน์ที่ใช้อยู่ซึ่งส่วนใหญ่คือ Facebook Line และ Instagramตามลำดับทำให้พบว่าการประชาสัมพันธ์ ผลิตภัณฑ์เสริมความงามในสื่อออนไลน์ที่ต่างกันส่งผลให้ผู้บริโภคได้รับข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์แตกต่างกันในด้านการจัดจำหน่ายและด้านส่งเสริมการขาย ซึ่งผู้จำหน่ายผลิตภัณฑ์ควรเพิ่มช่องทางในการเข้าถึงผลิตภัณฑ์ ส่วนในด้านความถี่ในการซื้อผลิตภัณฑ์ออนไลน์ต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เสริมความงามทางสื่อออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัดชลบุรี ในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่ายและด้านส่งเสริมการขาย แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เนื่องจากการใช้ผลิตภัณฑ์เสริมความงามของผู้บริโภคในจังหวัดชลบุรี ผู้บริโภคบางส่วนใช้ผลิตภัณฑ์บางตัวเป็นประจำจึงทำให้การสั่งซื้อสม่ำเสมอในช่วงระยะเวลาที่ต่างกันซึ่งสอดคล้องแนวคิดของ Kotler และ Keller (2012 หน้า 189) กล่าวไว้การประเมินทางเลือก (Evaluation of alternative) ผู้บริโภค จะมีการ กำหนดความต้องการของตัวเองขึ้นมาเพื่อพิจารณาลักษณะต่างๆของผลิตภัณฑ์ นำข้อมูลที่ได้รับมาเปรียบเทียบ ข้อดีข้อเสียของแต่ละผลิตภัณฑ์โดยความเชื่อถือและทัศนคติต่อตราสินค้าต่างๆจะเข้ามาเกี่ยวข้อง ก่อนตัดสินใจเลือกผลิตภัณฑ์ที่ตรงกับความต้องการมากที่สุด ในด้านของราคาที่ใช้ซื้อผลิตภัณฑ์เสริมความงามต่อครั้งต่างกัน มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เสริมความงามทางสื่อออนไลน์ในจังหวัดชลบุรีในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่ายและด้านส่งเสริมการขาย ไม่แตกต่างกันทำให้ทราบว่า การสั่งซื้อผลิตภัณฑ์เสริมความงามของผู้บริโภคในจังหวัดชลบุรีส่วนใหญ่ มีปริมาณการใช้ที่ค่อนข้างสม่ำเสมอ จึงทำให้มีการสั่งซื้อที่สม่ำเสมอในปริมาณที่เพียงพอต่อการใช้เมื่อใช้หมดแล้วจึงทำการสั่งซื้อใหม่ เหตุผลที่เลือกซื้อผลิตภัณฑ์เสริมความงามต่างกันมีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เสริมความงามทางสื่อออนไลน์ในจังหวัดชลบุรีในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการจัดจำหน่ายและด้านส่งเสริมการขาย ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านราคาแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งงานวิจัยนี้ได้ขัดแย้งกับงานวิจัยของ ปุณษ์ เดชमानนท์ (2556) ศึกษาการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านสื่อ เครือข่ายสังคมออนไลน์ในช่วงเวลาจำกัด ผลการวิจัยพบว่าเหตุผลของการเลือกซื้อ มีความสัมพันธ์กับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านราคา ด้านสถานที่และด้านส่งเสริมการขาย ในขณะที่วิธีการสั่งซื้อและระยะเวลาในการสั่งซื้อมีความสัมพันธ์กับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทุกด้าน

จากผลของการวิจัยสามารถชี้ให้เห็นว่าผู้จำหน่ายผลิตภัณฑ์เสริมความงามทางสื่อออนไลน์ให้แก่ผู้บริโภคในจังหวัดชลบุรีทราบถึงกลุ่มผู้บริโภค สื่อออนไลน์ที่เป็นช่องทางการจัดจำหน่ายรวมถึงควรปรับปรุงในด้านการประชาสัมพันธ์ในสื่อออนไลน์ที่เป็นช่องทางจัดจำหน่ายให้มีความชัดเจนในส่วนทางด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการจัดจำหน่ายและด้านส่งเสริมการขาย

## ข้อเสนอแนะการวิจัย

### ข้อเสนอแนะการนำไปใช้

1. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะผู้บริโภคในจังหวัดชลบุรีเท่านั้น ดังนั้นในการวิจัยในครั้งต่อไปควรมีการขยายขอบเขตในการศึกษาให้กว้างและครอบคลุมยิ่งขึ้น เช่น อาจสำรวจไปยังพื้นที่ใน จังหวัดอื่นที่ผู้จำหน่ายผลิตภัณฑ์เสริมความไปทำตลาดออนไลน์ เพื่อให้ทราบความคิดเห็น ทักษะของผู้บริโภคที่มีความหลากหลายมากขึ้น ซึ่งอาจมีความ แตกต่างกันในแต่ละพื้นที่

2. ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่นๆที่อาจจะมีผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคเพิ่มเติม เช่น ปัจจัยด้านตราสินค้า ปัจจัยด้านทัศนคติ ปัจจัยด้านแรงจูงใจ หรือ ปัจจัยด้านเทคโนโลยี ให้ตรงความต้องการ ของลูกค้าต่อไป

## เอกสารอ้างอิง

ปูลักษณ์ เดชมานนท์.(2556). การตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านสื่อเครือข่ายสังคมออนไลน์ในช่วงเวลา

จำกัด.การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

พิชยารักษ์ มณีเลอเลิศ (2553) .ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าของผู้บริโภคผ่านระบบออนไลน์.

การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สมาคมโฆษณาดิจิทัล ประเทศไทย, (2565). อุตสาหกรรมโฆษณา e-Commerce.กรุงเทพฯ : สมาคม

โฆษณาดิจิทัล (ประเทศไทย)

อรดา รัชตานนท์ และคณะ .(2565). e-Commerce ไทยยุคหลัง COVID-19. กรุงเทพฯ : ธนาคารแห่งประเทศไทย

Kotler, P., & Keller, K. (2012). Marketing management. Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall.

## การศึกษาเปรียบเทียบเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

The comparative study of Sustainable Development Goals (SDGs) in Southeast Asia.

มุนีเราะฮ์ ยีดัม และ ปฐมบุตร แก้วสมนึก

Muneeroh Yeedum and Phathombut Keawsomnuk

### บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาภาพรวมของสถานะปัจจุบันของเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของประเทศในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ เพื่อวิเคราะห์หาลักษณะร่วมกันของกลุ่มประเทศภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ด้านเป้าหมายที่ประสบความสำเร็จและเป้าหมายที่ต้องพัฒนาเพื่อวางทิศทางและเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของร่วมกันในภูมิภาค โดยวิธีดำเนินการวิจัยผ่านการศึกษเปรียบเทียบกลุ่มประเทศในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ จำนวน 11 ประเทศ

ผลการวิจัยพบว่า ข้อ 1) ภาพรวมของสถานะปัจจุบันของเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้บรรลุเพียงบางเป้าหมายและบางประเทศ โดยไทยถูกจัดอันดับดีที่สุดลำดับที่ 44 ทั้งนี้ มีประเด็นที่กลุ่มประเทศภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้บรรลุมากที่สุดคือเป้าหมายที่ 12 การสร้างหลักประกันให้มีแบบแผนการผลิตและการบริโภคที่ยั่งยืน ซึ่งมีจำนวนประเทศที่บรรลุเป้าหมายนี้มากที่สุดเพียง 4 ประเทศ และประเทศที่บรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนมากที่สุดคือ สิงคโปร์ จำนวน 3 เป้าหมาย คือ เป้าหมายที่ 1, 4 และ 9 ข้อ 2) ลักษณะร่วมกันของกลุ่มประเทศภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ในประเด็นของเป้าหมายที่ประสบความสำเร็จและเป้าหมายที่ต้องพัฒนาสามารถจัดแบ่งได้ 4 กลุ่ม คือ ลักษณะร่วมกันของเป้าหมายที่ประสบความสำเร็จและควรคงสถานะไว้ พบว่าไม่มีเป้าหมายใดที่จำนวนประเทศในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้เกินกึ่งหนึ่งบรรลุเป้าหมาย ลักษณะร่วมกันของเป้าหมายที่มีแนวโน้มดีขึ้น และควรส่งเสริมการพัฒนาเพื่อให้ถึงเป้าหมายที่สำเร็จ จำนวน 5 เป้าหมาย ได้แก่ 12, 4, 1, 13 และ 11 ลักษณะร่วมกันของเป้าหมายที่มีความคงที่และต้องเร่งพัฒนา เนื่องจากมีแนวโน้มย่ำแย่ลง มีจำนวน 8 เป้าหมาย ได้แก่ 2, 5, 6, 8, 9, 7, 10 และ 17 ลักษณะร่วมกันของเป้าหมายที่จัดอยู่ในความเสี่ยงสูงและต้องพัฒนาอย่างเร่งด่วนเนื่องจากมีแนวโน้มคะแนนตัวชี้วัดย่ำแย่ลงและทำทลายขั้นวิกฤติ 4 เป้าหมาย ได้แก่ 15, 14, 3 และ 16 ทั้งนี้ ประเทศในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้เกินกึ่งหนึ่งอยู่ในสถานะคงที่และเสี่ยงสูง และควรมีแนวนโยบายเพื่อการพัฒนาเป้าหมายดังกล่าวอย่างเร่งด่วน

**คำสำคัญ :** การพัฒนาที่ยั่งยืน, เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน, เอเชียตะวันออกเฉียงใต้

## Abstract

This study aims to explore the current status of Sustainable Development Goals (SDGs) in Southeast Asia and to analyze the common achieved and failure SDGs in Southeast Asia. By comparing 11 countries in Southeast Asia to suggest the goals of SDGs challenges in the future. The result reveals that 1) In Southeast Asia, Thailand is the best in rank of SEAs. The most common achieved SDGs is Goal 12 Responsible Consumption and Production (4 countries; Philippines, Myanmar, Cambodia, Laos) and the most achieved SDGs country is Singapore (3 SDGs; 1, 4, 9). 2) The common achieved and failure SDGs in Southeast Asia separated in 4 clusters. First, the common accomplishing and maintaining achievement SDGs was zero. Second, the common moderately increasing and challenges remain to the achievement SDGs were 5 SDGS; 12, 4, 1, 13 and 11. Third, the stagnating SDGs and need to promoting to the achievement SDGs were 8 SDGS; 2, 5, 6, 8, 9, 7, 10 and 17. Fourth, the crisis lists of SDGs and need to rapid promoting to the achievement SDGs were 4 SDGs; 15, 14, 3 และ 16. In generally, the countries in Southeast Asia are under the stagnating and crisis lists of SDGs and need to promoting to the achievement SDGs.

**Keywords:** Sustainable Development Goals, SDGs, Southeast Asia

## บทนำ

การพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development: SD) มีจุดเริ่มต้นจากการประชุมสหประชาชาติ ครั้งที่ 2 ณ กรุงริโอ เดอ จาเนโร ประเทศบราซิล ในปี ค.ศ. 1992 (พ.ศ. 2535) ประเทศสมาชิกต่าง ๆ ประชุมร่วมกันในหัวข้อว่าด้วยสิ่งแวดล้อมและการพัฒนา (Environment and Development) และได้เห็นชอบให้ประกาศหลักการแห่งสิ่งแวดล้อม และแผนปฏิบัติการ 21 (Agenda 21) สำหรับทศวรรษ 1991–1999 และศตวรรษที่ 21 เพื่อเป็นแผนแม่บทของโลกสำหรับการดำเนินงานที่จะทำให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนทั้งในด้านสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม และในเวลาต่อมาได้มีการจัดทำเป้าหมายการพัฒนาแห่งสหัสวรรษ (Millennium Development Goals: MDGs) จำนวน 8 เป้าหมาย ครอบคลุมระยะเวลา 15 ปี (พ.ศ. 2543-2558) และได้พัฒนาสู่เป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) จำนวนทั้งสิ้น 17 เป้าหมาย ที่ถูกกำหนดให้มีความสำคัญนับตั้งแต่การประชุมสหประชาชาติว่าด้วยการพัฒนาที่ยั่งยืน (United Nations Conference on Sustainable Development: UNCSD) ณ กรุงริโอ เดอจาเนโร ประเทศบราซิล ในปี ค.ศ.1992 (พ.ศ. 2535) โดยมีการยกประเด็นเรื่องการประเมินผลการพัฒนาภายใต้เป้าหมายการ

พัฒนาแห่งสหประชาชาติ (Millennium Development Goals: 2001-2015) และนำไปสู่การประเมินพบว่าหลายเป้าหมายยังไม่บรรลุผล รวมถึงความท้าทายใหม่ในบริบทโลกมีเพิ่มขึ้นโดยเฉพาะปัญหาและผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ การเพิ่มขึ้นของประชากรที่นำมาซึ่งแรงกดดันต่อทรัพยากรธรรมชาติและอาหาร และความเหลื่อมล้ำทางด้านเศรษฐกิจ สังคมและการเมืองที่รุนแรงขึ้นทั้งในระดับระหว่างประเทศและภายในประเทศ (ศูนย์วิจัยและสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs Move), 2565; สมพร แสงชัย, 2561)

แม้ว่าการกำหนดเป้าหมายดังกล่าวจะมีจุดเริ่มต้นมาค่อนข้างยาวนาน ทั้งนี้ สมัชชาสหประชาชาติกำหนดเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) ขึ้นในปี ค.ศ.2015 และตั้งใจให้บรรลุภายในปี ค.ศ.2030 แต่ปัจจุบัน ค.ศ. 2022 (พ.ศ. 2565) เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนยังคงถูกใช้ในการเป็นเป้าหมายสำคัญในการพัฒนาและวางนโยบายเพื่อให้สอดคล้องและบรรลุผลอันจะนำไปสู่การจัดอันดับในระดับโลก ทั้งนี้ หน่วยงานฝ่ายเศรษฐกิจและสังคม ด้านการพัฒนาที่ยั่งยืน ขององค์การสหประชาชาติเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในการจัดการข้อมูลการประเมินเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนดังกล่าวครบถ้วนทั้ง 17 เป้าหมายหลัก (Goals) 169 เป้าประสงค์ (Targets) ครอบคลุม 3 เสาหลักของมิติความยั่งยืน (Three Pillars of Sustainability) คือ มิติด้านสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม บวกกับอีก 2 มิติ คือ มิติด้านสันติภาพและสถาบัน และมิติด้านหุ้นส่วนการพัฒนา ที่เชื่อมร้อยทุกมิติของความยั่งยืนไว้ด้วยกัน รวมเป็น 5 มิติ องค์การสหประชาชาติแบ่งเป้าหมาย 17 ข้อ ออกเป็น 5 กลุ่ม (เรียกว่า 5 Ps) ประกอบด้วย People (มิติด้านสังคม): ครอบคลุมเป้าหมายที่ 1 ถึง เป้าหมายที่ 5 Prosperity (มิติด้านเศรษฐกิจ): ครอบคลุมเป้าหมายที่ 7 ถึง เป้าหมายที่ 11 Planet (มิติด้านสิ่งแวดล้อม): ครอบคลุมเป้าหมายที่ 6 เป้าหมายที่ 12 ถึง เป้าหมายที่ 15 Peace (มิติด้านสันติภาพและสถาบัน): ครอบคลุมเป้าหมายที่ 16 และ Partnership (มิติด้านหุ้นส่วนการพัฒนา): ครอบคลุมเป้าหมายที่ 17 (ศูนย์วิจัยและสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs Move), 2565)

ในส่วนของบริบทของภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ แม้ว่าจะมีการรวมกลุ่มกันในระดับภูมิภาคในนามของอาเซียน (ASEAN) แต่การขับเคลื่อนประเด็นการพัฒนาภูมิภาคผ่าน 3 เสาหลัก ได้แก่ เศรษฐกิจ ความมั่นคง และวัฒนธรรม ยังคงเป็นประเด็นที่กว้าง รวมถึงยังไม่ได้รับการตอบสนองและขับเคลื่อนไปพร้อมกันอย่างลงตัว ทั้งนี้ จึงเป็นความสนใจของผู้วิจัยในการมองถึงระดับของเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนที่มีความเป็นสากลและมีเป้าหมายและเป้าประสงค์ย่อยที่หลากหลายมิติ อันนำไปสู่การศึกษาวิจัยเพื่อการต่อยอดนำไปสู่การประเมินสถานะปัจจุบันของประเทศต่างๆในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ และนำไปสู่การร่วมมือในการพัฒนาเป้าหมายอย่างเป็นรูปธรรมร่วมกันในอนาคต

## วัตถุประสงค์

1. เพื่ออธิบายภาพรวมของสถานะปัจจุบันของเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของกลุ่มประเทศในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้
2. เพื่อวิเคราะห์หาลักษณะร่วมกันของกลุ่มประเทศภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ในประเด็นของเป้าหมายที่ประสบผลสำเร็จและเป้าหมายที่ต้องพัฒนาอย่างเร่งด่วนเพื่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน

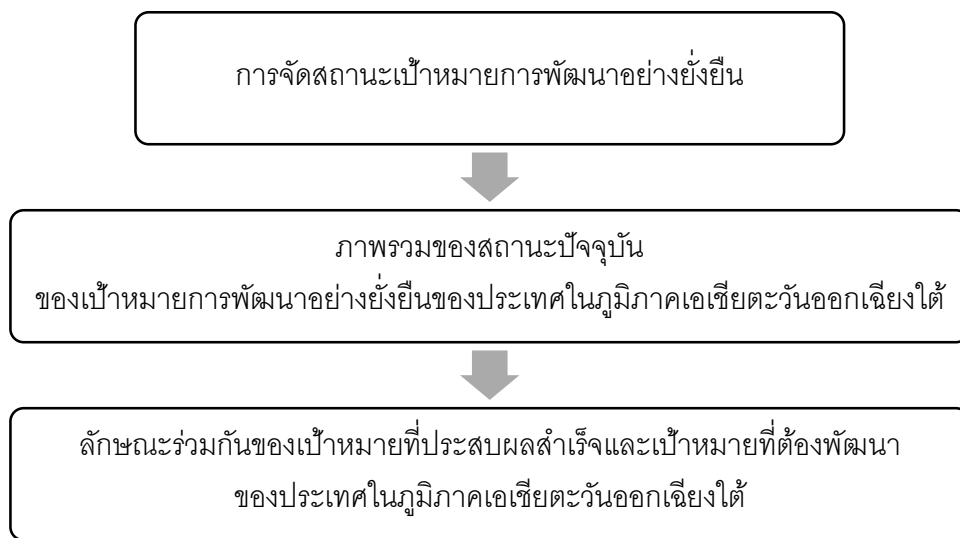
## ระเบียบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงพรรณนาวิเคราะห์ (Descriptive Analysis) โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ในการรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการศึกษาจากเอกสาร (Documentary Research) ค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลในเชิงข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้รูปแบบกรณีศึกษา (Case Study) ค้นคว้า รวบรวมจากเอกสารที่เกี่ยวข้องมาวิเคราะห์และหาคำตอบตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยเชื่อมโยงกับหลักการ แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

วิธีการศึกษาเปรียบเทียบโดยพิจารณาใน 2 ประเด็นหลักในวิธีการศึกษาเปรียบเทียบที่สำคัญ ได้แก่ การเลือกกรณีศึกษาเปรียบเทียบแบบน้อยกรณีหรือเปรียบเทียบประเทศจำนวนไม่มาก (Small-N) ในการศึกษาในระดับภูมิภาค (Region studies) หรืออาณาบริเวณศึกษา (Area studies) ที่มุ่งเน้นความสนใจศึกษาเปรียบเทียบประเทศในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (Southeast Asia) ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 11 ประเทศ โดยมีเหตุผลในการเลือกกลุ่มประเทศเอเชียตะวันออกเฉียงใต้เป็นกลุ่มในการศึกษาเปรียบเทียบในงานวิจัยนี้ เนื่องจากความสนใจในการหาคำอธิบายด้านการเมืองการปกครองเพิ่มเติมจากการศึกษาเปรียบเทียบกลุ่มประเทศที่มีลักษณะทางกายภาพที่จัดอยู่ในภูมิภาคเดียวกัน (area study) โดยเฉพาะภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ทั้งนี้จากการสำรวจเบื้องต้นพบว่ายังมีงานวิจัยในประเด็นด้านการเมืองการปกครองในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ค่อนข้างน้อย ประกอบกับกลุ่มประเทศในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้มีความคล้ายคลึงและแตกต่างกันในประเด็นทางการเมืองอยู่บ้าง เช่น ประวัติศาสตร์การก่อตั้งประเทศ ระบบการเมือง บทบาทของผู้นำ บทบาทของภาคประชาสังคม นโยบายการพัฒนา การจัดสรรงบประมาณ เป็นต้น ทั้งนี้ เป็นการเปรียบเทียบประเด็นเฉพาะเจาะจง (Focused comparison) โดยเน้นการพิจารณาความเหมือน (Method of Agreement) และวิธีพิจารณาความแตกต่าง (Method of Difference) ทั้งนี้เป็นการมุ่งหาความแตกต่างของตัวแปรหนึ่งมาสู่ผลลัพธ์ร่วมกันหรือคล้ายคลึงกันของปรากฏการณ์ที่ศึกษา ซึ่งเป็นการเปรียบเทียบเพื่ออธิบายลักษณะร่วมกันของประเทศที่เลือกมาเปรียบเทียบ โดยมีผลลัพธ์ที่มีความคล้ายคลึงกันและแตกต่างกันในบางประเด็น



ขอบเขตการวิจัยเป็นการศึกษาตัวชี้วัดเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable Development Goals (SDGs) Index) โดยองค์การสหประชาชาติ (United Nations) ซึ่งมีการเผยแพร่รายงานการจัดสถานะเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable Development Goals (SDGs) โดยเป็นการรายงานตั้งแต่ปี ค.ศ. 2000 จนถึงฉบับปัจจุบัน ปี ค.ศ. 2022 (Sachs, J., Lafortune, G., Kroll, C., Fuller, G., Woelm, F., 2022) โดยในบทความวิจัยชิ้นนี้จะเน้นในเรื่องสถานะปัจจุบันเป็นหลัก และใช้การวิเคราะห์ข้อมูลย้อนหลังประกอบไปด้วยข้อมูลคะแนนการจัดอันดับ แนวโน้ม รวมถึงบริบทต่างๆ โดยศึกษาตัวชี้วัดและข้อมูลเฉพาะกลุ่มประเทศในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้จำนวน 11 ประเทศ ได้แก่ บรูไน กัมพูชา อินโดนีเซีย ลาว มาเลเซีย เมียนมาร์ ฟิลิปปินส์ สิงคโปร์ ติมอร์ตะวันออก ไทย และเวียดนาม โดยมีกรอบแนวคิดการศึกษา ดังนี้



กรอบแนวทางในการวิจัย

### ผลการวิจัย

จากวัตถุประสงค์การวิจัยในข้อที่ 1 เพื่ออธิบายภาพรวมของสถานะปัจจุบันของเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืนของประเทศในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ผลการวิจัยพบว่าสามารถสรุปในรูปแบบของตารางได้ดังนี้

ตัวชี้วัด เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs)		สถานะของเป้าหมาย (ปี ค.ศ. 2022)				
		บรรลุ เป้าหมาย (Goal Achievement)	เป้าหมาย ท้าทาย (Challenges remain)	เป้าหมาย ท้าทายมาก (Significant challenges)	เป้าหมาย ท้าทาย ขั้นวิกฤติ (Major challenges)	ข้อมูล ไม่เพียงพอ (Insufficient data)
		(สีเขียว) green	(สีเหลือง) yellow	(สีส้ม) orange	(สีแดง) red	(สีเทา) grey
เป้าหมายที่ 1 SDG 1	ยุติความยากจนทุกรูปแบบในทุกที่ No Poverty	มาเลเซีย ไทย สิงคโปร์	เวียดนาม	อินโดนีเซีย ฟิลิปปินส์ เมียนมาร์ กัมพูชา ลาว	ติมอร์ตะวันออก	บรูไน
เป้าหมายที่ 2 SDG 2	ยุติความหิวโหย บรรลุความมั่นคงทาง อาหารและยกระดับโภชนาการ และ ส่งเสริมเกษตรกรรมที่ยั่งยืน No Hunger	-ไม่มี-	-ไม่มี-	เมียนมาร์ กัมพูชา เวียดนาม สิงคโปร์	มาเลเซีย อินโดนีเซีย ฟิลิปปินส์ ลาว ติมอร์ตะวันออก ไทย บรูไน	-ไม่มี-
เป้าหมายที่ 3 SDG 3	สร้างหลักประกันว่าทุกคนมีชีวิตที่มี สุขภาพดีและส่งเสริมสวัสดิภาพ สำหรับทุกคนในทุกวัย Good Health and Well-Being	-ไม่มี-	สิงคโปร์	บรูไน	มาเลเซีย อินโดนีเซีย ฟิลิปปินส์ ลาว ติมอร์ตะวันออก ไทย เวียดนาม เมียนมาร์ กัมพูชา	-ไม่มี-
เป้าหมายที่ 4 SDG 4	สร้างหลักประกันว่าทุกคนมีการศึกษา ที่มีคุณภาพอย่างครอบคลุมและเท่า เทียม และสนับสนุนโอกาสในการ เรียนรู้ตลอดชีวิต Quality Education	เวียดนาม สิงคโปร์ บรูไน	มาเลเซีย อินโดนีเซีย ฟิลิปปินส์ ไทย	กัมพูชา ลาว	เมียนมาร์ ติมอร์ตะวันออก	-ไม่มี-

ตัวชี้วัด เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs)		สถานะของเป้าหมาย (ปี ค.ศ. 2022)				
		บรรลุ เป้าหมาย (Goal Achievement)	เป้าหมาย ท้าทาย (Challenges remain)	เป้าหมาย ท้าทายมาก (Significant challenges)	เป้าหมาย ท้าทาย ขั้นวิกฤติ (Major challenges)	ข้อมูล ไม่เพียงพอ (Insufficient data)
		(สีเขียว) green	(สีเหลือง) yellow	(สีส้ม) orange	(สีแดง) red	(สีเทา) grey
เป้าหมายที่ 5 SDG 5	บรรลุความเสมอภาคระหว่างเพศ และให้อำนาจของผู้หญิงและเด็กหญิง ทุกคน Gender Equality	-ไม่มี-	สิงคโปร์	อินโดนีเซีย ฟิลิปปินส์ ลาว ไทย เวียดนาม เมียนมาร์ บรูไน	ติมอร์ตะวันออก มาเลเซีย กัมพูชา	-ไม่มี-
เป้าหมายที่ 6 SDG 6	สร้างหลักประกันเรื่องน้ำและการ สุขาภิบาลให้มีการจัดการอย่างยั่งยืน และมีสภาพพร้อมใช้สำหรับทุกคน Clean Water and Sanitation	-ไม่มี-	-ไม่มี-	มาเลเซีย อินโดนีเซีย ฟิลิปปินส์ ลาว ไทย เวียดนาม	เมียนมาร์ บรูไน กัมพูชา ติมอร์ตะวันออก สิงคโปร์	-ไม่มี-
เป้าหมายที่ 7 SDG 7	สร้างหลักประกันว่าทุกคนเข้าถึง พลังงานสมัยใหม่ในราคาที่สามารถ ซื้อหาได้ เชื่อถือได้ และยั่งยืน Affordable and Clean Energy	-ไม่มี-	เวียดนาม	อินโดนีเซีย ฟิลิปปินส์ ลาว ติมอร์ตะวันออก ไทย สิงคโปร์	มาเลเซีย เมียนมาร์ กัมพูชา บรูไน	-ไม่มี-
เป้าหมายที่ 8 SDG 8	ส่งเสริมการเติบโตทางเศรษฐกิจที่ ต่อเนื่อง ครอบคลุม และยั่งยืน การ จ้างงานเต็มที่มีผลผลิตภาพ และการ มีงานที่สมควรสำหรับทุกคน Decent Work and Economic Growth	-ไม่มี-	ติมอร์ตะวันออก	มาเลเซีย อินโดนีเซีย ลาว ไทย เวียดนาม สิงคโปร์ บรูไน	ฟิลิปปินส์ เมียนมาร์ กัมพูชา	-ไม่มี-
เป้าหมายที่ 9 SDG 9	สร้างโครงสร้างพื้นฐานที่มีคุณภาพ ทนทาน ส่งเสริมการพัฒนา อุตสาหกรรมที่ครอบคลุมและยั่งยืน และส่งเสริมนวัตกรรม	สิงคโปร์	มาเลเซีย	อินโดนีเซีย ไทย เวียดนาม บรูไน	ฟิลิปปินส์ เมียนมาร์ กัมพูชา ลาว ติมอร์ตะวันออก	-ไม่มี-

ตัวชี้วัด เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs)		สถานะของเป้าหมาย (ปี ค.ศ. 2022)				
		บรรลุ เป้าหมาย (Goal Achievement)	เป้าหมาย ท้าทาย (Challenges remain)	เป้าหมาย ท้าทายมาก (Significant challenges)	เป้าหมาย ท้าทาย ชั้นวิกฤติ (Major challenges)	ข้อมูล ไม่เพียงพอ (Insufficient data)
		(สีเขียว) green	(สีเหลือง) yellow	(สีส้ม) orange	(สีแดง) red	(สีเทา) grey
	Industry, Innovation and Infrastructure					
เป้าหมายที่ 10 SDG 10	ลดความไม่เสมอภาคภายในและระหว่างประเทศ Reduced Inequalities	-ไม่มี-	เมียนมาร์ ติมอร์ตะวันออก	อินโดนีเซีย ลาว ไทย เวียดนาม	มาเลเซีย ฟิลิปปินส์	กัมพูชา สิงคโปร์ บรูไน
เป้าหมายที่ 11 SDG 11	ทำให้เมืองและการตั้งถิ่นฐานของมนุษย์มีความปลอดภัย ทั่วถึง พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงและยั่งยืน Sustainable Cities and Communities	บรูไน	มาเลเซีย สิงคโปร์	ฟิลิปปินส์ กัมพูชา ลาว ติมอร์ตะวันออก ไทย เวียดนาม	อินโดนีเซีย เมียนมาร์	-ไม่มี-
เป้าหมายที่ 12 SDG 12	สร้างหลักประกันให้มีแบบแผนการผลิตและการบริโภคที่ยั่งยืน Responsible Consumption and Production	ฟิลิปปินส์ เมียนมาร์ กัมพูชา ลาว	อินโดนีเซีย เวียดนาม	ไทย บรูไน	สิงคโปร์	ติมอร์ตะวันออก
เป้าหมายที่ 13 SDG 13	ปฏิบัติการอย่างเร่งด่วนเพื่อต่อสู้กับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและผลกระทบที่เกิดขึ้น Climate Action	กัมพูชา	อินโดนีเซีย ฟิลิปปินส์ เมียนมาร์ ลาว เวียดนาม	มาเลเซีย ไทย	สิงคโปร์ บรูไน	ติมอร์ตะวันออก
เป้าหมายที่ 14 SDG 14	อนุรักษ์และใช้ประโยชน์จากมหาสมุทร ทะเลและทรัพยากรทางทะเลอย่างยั่งยืนเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน Life Below Water	-ไม่มี-	-ไม่มี-	ติมอร์ตะวันออก	มาเลเซีย อินโดนีเซีย ฟิลิปปินส์ เมียนมาร์ กัมพูชา ไทย เวียดนาม สิงคโปร์	ลาว

ตัวชี้วัด เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs)	สถานะของเป้าหมาย (ปี ค.ศ. 2022)					
	บรรลุ เป้าหมาย (Goal Achievement)	เป้าหมาย ท้าทาย (Challenges remain)	เป้าหมาย ท้าทายมาก (Significant challenges)	เป้าหมาย ท้าทาย ขั้นวิกฤติ (Major challenges)	ข้อมูล ไม่เพียงพอ (Insufficient data)	
	(สีเขียว) green	(สีเหลือง) yellow	(สีส้ม) orange	(สีแดง) red	(สีเทา) grey	
				บรูไน		
เป้าหมายที่ 15 SDG 15	ปกป้อง ป่าไม้ และสนับสนุนการใช้ระบบนิเวศบนบกอย่างยั่งยืน จัดการป่าไม้อย่างยั่งยืน ต่อสู้การกลายสภาพเป็นทะเลทราย หยุดการเสื่อมโทรมของที่ดินและฟื้นสภาพกลับมาใหม่ และหยุดการสูญเสียดiversity หลากหลายทางชีวภาพ Life on Land	-ไม่มี-	-ไม่มี-	ติมอร์ตะวันออก	มาเลเซีย อินโดนีเซีย ฟิลิปปินส์ เมียนมาร์ กัมพูชา ไทย เวียดนาม สิงคโปร์ บรูไน ลาว	-ไม่มี-
เป้าหมายที่ 16 SDG 16	ส่งเสริมสังคมที่สงบสุขและครอบคลุม เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ให้ทุกคนเข้าถึงความยุติธรรม และสร้างสถาบันที่มีประสิทธิภาพ รับผิดชอบ และครอบคลุมในทุกระดับ Peace, Justice and Strong Institutions	-ไม่มี-	-ไม่มี-	มาเลเซีย สิงคโปร์ บรูไน	อินโดนีเซีย ฟิลิปปินส์ เมียนมาร์ กัมพูชา ลาว ติมอร์ตะวันออก ไทย เวียดนาม	-ไม่มี-
เป้าหมายที่ 17 SDG 17	เสริมความเข้มแข็งให้แก่กลไกการดำเนินงานและฟื้นฟูสภาพหุ้นส่วนความร่วมมือระดับโลกสำหรับการพัฒนาที่ยั่งยืน Partnerships for the Goals	-ไม่มี-	ติมอร์ตะวันออก	มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ กัมพูชา ลาว ไทย	อินโดนีเซีย เมียนมาร์ สิงคโปร์	บรูไน

ตัวชี้วัด เป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน (SDGs)	สถานะของเป้าหมาย (ปี ค.ศ. 2022)				
	บรรลุ เป้าหมาย (Goal Achievement)	เป้าหมาย ท้าทาย (Challenges remain)	เป้าหมาย ท้าทายมาก (Significant challenges)	เป้าหมาย ท้าทาย ชั้นวิกฤติ (Major challenges)	ข้อมูล ไม่เพียงพอ (Insufficient data)
	(สีเขียว) green	(สีเหลือง) yellow	(สีส้ม) orange	(สีแดง) red	(สีเทา) grey
			เวียดนาม		

ทั้งนี้ ภาพรวมประเทศในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ พบว่า การจัดสถานะของเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืนทั้ง 11 ประเทศนั้น มีภาพรวมของประเทศที่บรรลุเป้าหมาย (Goal Achievement) เป้าหมายท้าทาย (Challenges remain) เป้าหมายท้าทายมาก (Significant challenges) เป้าหมายท้าทายชั้นวิกฤติ (Major challenges) และข้อมูลไม่เพียงพอ (Insufficient data) ตามลำดับ ดังนี้

ประเทศ (เรียงตามลำดับ การจัดสถานะ)	การจัดสถานะของเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน (ปี ค.ศ. 2022)						
	2022 SDG Index Score	2022 SDG Index Rank	บรรลุ เป้าหมาย (Goal Achievement)	เป้าหมาย ท้าทาย (Challenges remain)	เป้าหมาย ท้าทายมาก (Significant challenges)	เป้าหมาย ท้าทาย ชั้นวิกฤติ (Major challenges)	ข้อมูล ไม่เพียงพอ (Insufficient data)
			(สีเขียว) green	(สีเหลือง) yellow	(สีส้ม) orange	(สีแดง) red	(สีเทา) grey
ไทย	74.1	44	SDG 1	SDG 4	SDG 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 17	SDG 2, 3, 14, 15, 16	X
เวียดนาม	72.8	55	SDG 4	SDG 1, 7, 12, 13	SDG 2, 5, 6, 8, 9, 10, 11, 17	SDG 3, 14, 15, 16	X
สิงคโปร์	71.7	60	SDG 1, 4, 9,	SDG 3, 5, 11	SDG 2, 7, 8, 16	SDG 6, 12, 13, 14, 15, 17	SDG 10
มาเลเซีย	70.4	72	SDG 1	SDG 4, 9, 11	SDG 6, 8, 12, 13, 16, 17	SDG 2, 3, 5, 7, 10, 14, 15	X
อินโดนีเซีย	69.2	82	X	SDG 4, 12, 13	SDG 1, 5, 6, 7, 8, 9, 10	SDG 2, 3, 11, 14, 15, 16, 17	X
บรูไน	67.1	93	SDG 4, 11	X	SDG 3, 5, 8, 9, 12, 16	SDG 2, 6, 7, 13, 14, 15	SDG 1, 10, 17

ประเทศ (เรียงตามลำดับ การจัดสถานะ)	การจัดสถานะของเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (ปี ค.ศ. 2022)						
	2022 SDG Index Score	2022 SDG Index Rank	บรรลุ เป้าหมาย (Goal Achievement)	เป้าหมาย ท้าทาย (Challenges remain)	เป้าหมาย ท้าทายมาก (Significant challenges)	เป้าหมาย ท้าทาย ขั้นวิกฤติ (Major challenges)	ข้อมูล ไม่เพียงพอ (Insufficient data)
			(สีเขียว) green	(สีเหลือง) yellow	(สีส้ม) orange	(สีแดง) red	(สีเทา) grey
ฟิลิปปินส์	66.6	95	SDG 12	SDG 4, 13	SDG 1, 5, 6, 7, 11, 17	SDG 2, 3, 8, 9, 10, 14, 15, 16	X
เมียนมาร์	64.3	103	SDG 12	SDG 10, 13	SDG 1,2, 5,	SDG 3, 4, 6, 7, 8, 9, 11, 14, 15, 16, 17	X
กัมพูชา	63.8	107	SDG 12, 13	SDG 17	SDG 1, 2, 4, 11	SDG 3, 5, 6, 7, 8, 9, 14, 15, 16	SDG 10
ลาว	63.4	111	SDG 12	SDG 13	SDG 1, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 17	SDG 2, 3, 9, 15,16	SDG 14
ติมอร์ ตะวันออก	N/A	N/A	X	SDG 8, 10, 17	SDG 7, 11, 14, 15	SDG 1, 2, 3, 4, 5, 6, 9, 16	SDG 12, 13

จากวัตถุประสงค์การวิจัยในข้อที่ 2 เพื่อวิเคราะห์หาลักษณะร่วมกันของกลุ่มประเทศภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ในประเด็นของเป้าหมายที่ประสบผลสำเร็จและเป้าหมายที่ต้องพัฒนาอย่างเร่งด่วนเพื่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน ผลการวิจัยพบว่าสามารถจัดแบ่งได้ 4 กลุ่ม ดังนี้

- 1. ลักษณะร่วมกันของเป้าหมายที่ประสบผลสำเร็จและควรคงสถานะไว้ (On track or maintaining achievement)** ผลพบว่าไม่มีเป้าหมายใดที่จำนวนประเทศในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้เกินกึ่งหนึ่งบรรลุเป้าหมาย  
ทั้งนี้ มีเพียงเป้าหมายที่ 12 (SDG 12) สร้างหลักประกันให้มีแบบแผนการผลิตและการบริโภคที่ยั่งยืน (Responsible Consumption and Production) ที่มีจำนวนประเทศในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้บรรลุเป้าหมายสูงสุดเพียง 4 จาก 11 ประเทศ ซึ่งถือว่าจำนวนน้อยกว่ากึ่งหนึ่ง
- 2. ลักษณะร่วมกันของเป้าหมายที่มีแนวโน้มดีขึ้น (Moderately Increasing) และควรส่งเสริมการพัฒนาเพื่อให้ถึงเป้าหมายที่สำเร็จ** มีจำนวน 5 เป้าหมาย โดยสามารถเรียงลำดับตามแนวโน้มในการส่งเสริมเพื่อการพัฒนาได้ดังนี้

- (1) เป้าหมายที่ 12 (SDG 12) สร้างหลักประกันให้มีแบบแผนการผลิตและการบริโภคที่ยั่งยืน (Responsible Consumption and Production)
  - (2) เป้าหมายที่ 4 (SDG 4) สร้างหลักประกันว่าทุกคนมีการศึกษาที่มีคุณภาพอย่างครอบคลุมและเท่าเทียม และสนับสนุนโอกาสในการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Quality Education)
  - (3) เป้าหมายที่ 1 (SDG 1) ยุติความยากจนทุกรูปแบบในทุกที่ (No Poverty)
  - (4) เป้าหมายที่ 13 (SDG 13) ปฏิบัติการอย่างเร่งด่วนเพื่อต่อสู้กับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและผลกระทบที่เกิดขึ้น (Climate Action)
  - (5) เป้าหมายที่ 11 (SDG 11) ทำให้เมืองและการตั้งถิ่นฐานของมนุษย์มีความปลอดภัย ทั่วถึง พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงและยั่งยืน (Sustainable Cities and Communities)
- 3. ลักษณะร่วมกันของเป้าหมายที่มีความคงที่ (Stagnating) และต้องเร่งพัฒนา เนื่องจากอาจจะ มีแนวโน้มย่ำแย่ลง มีจำนวน 8 เป้าหมาย โดยลำดับ ดังนี้**
- (1) เป้าหมายที่ 2 (SDG 2) ยุติความหิวโหย บรรลุความมั่นคงทางอาหารและยกระดับโภชนาการ และส่งเสริมเกษตรกรรมที่ยั่งยืน (No Hunger)
  - (2) เป้าหมายที่ 5 (SDG 5) บรรลุความเสมอภาคระหว่างเพศและให้อำนาจของผู้หญิงและเด็กหญิงทุกคน (Gender Equality)
  - (3) เป้าหมายที่ 6 (SDG 6) สร้างหลักประกันเรื่องน้ำและการสุขาภิบาลให้มีการจัดการอย่างยั่งยืน และมีสภาพพร้อมใช้สำหรับทุกคน (Clean Water and Sanitation)
  - (4) เป้าหมายที่ 8 (SDG 8) ส่งเสริมการเติบโตทางเศรษฐกิจที่ต่อเนื่อง ครอบคลุม และยั่งยืน การจ้างงานเต็มที่และมีผลิตภาพ และการมีงานที่สมควรสำหรับทุกคน (Decent Work and Economic Growth)
  - (5) เป้าหมายที่ 9 (SDG 9) สร้างโครงสร้างพื้นฐานที่มีความทนทาน ส่งเสริมการพัฒนาอุตสาหกรรมที่ครอบคลุมและยั่งยืน และส่งเสริมนวัตกรรม (Industry, Innovation and Infrastructure)
  - (6) เป้าหมายที่ 7 (SDG 7) สร้างหลักประกันว่าทุกคนเข้าถึงพลังงานสมัยใหม่ในราคาที่สามารถซื้อหาได้ เชื่อถือได้ และยั่งยืน (Affordable and Clean Energy)
  - (7) เป้าหมายที่ 10 (SDG 10) ลดความไม่เสมอภาคภายในและระหว่างประเทศ (Reduced Inequalities)
  - (8) เป้าหมายที่ 17 (SDG 17) เสริมความเข้มแข็งให้แก่กลไกการดำเนินงานและฟื้นฟูสภาพหุ้นส่วนความร่วมมือระดับโลกสำหรับการพัฒนาที่ยั่งยืน (Partnerships for the Goals)



4. ลักษณะร่วมกันของเป้าหมายที่จัดอยู่ในความเสี่ยงสูงและต้องพัฒนาอย่างเร่งด่วนเนื่องจากมีแนวโน้มคะแนนตัวชี้วัดย่ำแย่ลง (Decreasing) อย่างเห็นได้ชัด ทั้งนี้ประเทศในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้เกินกึ่งหนึ่งอยู่ในสถานะเป้าหมายสีแดง ทำทนายชั้นวิกฤติ (Major challenges) มีจำนวน 4 เป้าหมาย ได้แก่

- (1) เป้าหมายที่ 15 (SDG 15) ปกป้อง ป่าไม้ และสนับสนุนการใช้ระบบนิเวศบนบกอย่างยั่งยืน จัดการป่าไม้อย่างยั่งยืน ต่อดูแลการกลายสภาพเป็นทะเลทราย หยุดการเสื่อมโทรมของที่ดินและฟื้นสภาพกลับมาใหม่ และหยุดการสูญเสียความหลากหลายทางชีวภาพ (Life on Land)
- (2) เป้าหมายที่ 14 (SDG 14) อนุรักษ์และใช้ประโยชน์จากมหาสมุทร ทะเลและทรัพยากรทางทะเลอย่างยั่งยืนเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน (Life Below Water)
- (3) เป้าหมายที่ 3 (SDG 3) สร้างหลักประกันว่าคนมีชีวิตที่มีสุขภาพดีและส่งเสริมสวัสดิภาพสำหรับทุกคนในทุกวัย (Good Health and Well-Being)
- (4) เป้าหมายที่ 16 (SDG 16) ส่งเสริมสังคมที่สงบสุขและครอบคลุม เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ให้ทุกคนเข้าถึงความยุติธรรม และสร้างสถาบันที่มีประสิทธิผล รับผิดชอบ และครอบคลุมในระดับ (Peace, Justice and Strong Institutions)

ทั้งนี้ สามารถสรุปผลการศึกษาลักษณะร่วมกันใน 4 กลุ่ม ได้ในรูปแบบตาราง ดังนี้

การจัดกลุ่มลักษณะร่วมกัน	ตัวชี้วัดเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน (SDGs)																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	
1. เป้าหมายที่ประสบผลสำเร็จร่วมกัน	ü	ü	ü	ü	ü	ü	ü	ü	ü	ü	ü	ü	ü	ü	ü	ü	ü	ü
2. เป้าหมายที่มีแนวโน้มดีขึ้น และควรส่งเสริมการพัฒนา เพื่อให้ถึงเป้าหมายที่สำเร็จ	ü			ü							ü	ü	ü					
3. เป้าหมายที่มีความคงที่ และต้องเร่งพัฒนา เนื่องจากอาจจะ มีแนวโน้มย่ำแย่ลง		ü			ü	ü	ü	ü	ü	ü								ü
4. เป้าหมายที่จัดอยู่ในความเสี่ยงสูงและต้องพัฒนาอย่างเร่งด่วนเนื่องจากมีแนวโน้มคะแนนตัวชี้วัดย่ำแย่ลงอย่างเห็นได้ชัด ทำทนายชั้นวิกฤติ			ü											ü	ü	ü		

## บทสรุป

อภิปรายผลการค้นพบจากงานวิจัยพบว่า แนวโน้มของการนำไปสู่การพัฒนาตัวชี้วัดที่ประเทศในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ควรมีเป้าหมายร่วมกันในการพัฒนา ตามลำดับ ได้แก่ เป้าหมายกลุ่มที่ 4 เป้าหมายที่จัดอยู่ในความเสี่ยงสูงและต้องพัฒนาอย่างเร่งด่วนเนื่องจากมีแนวโน้มคะแนนตัวชี้วัดต่ำแย่งอย่างเห็นได้ชัด ทำทนายชั้นวิกฤติ เป้าหมายกลุ่มที่ 3 เป้าหมายที่มีความคงที่ และต้องเร่งพัฒนา เนื่องจากอาจจะมีแนวโน้มต่ำแย่ง เป้าหมายกลุ่มที่ 2 เป้าหมายที่มีแนวโน้มดีขึ้น และควรส่งเสริมการพัฒนาเพื่อให้ถึงเป้าหมายที่สำเร็จเพื่อนำไปสู่การเป็นเป้าหมายกลุ่มที่ 1 เป้าหมายที่ประสบผลสำเร็จร่วมกัน

ทั้งนี้ ข้อเสนอในลักษณะร่วมของเป้าหมายในกลุ่มที่ 4 และ 3 จัดอยู่ในความเสี่ยงสูงและต้องพัฒนาอย่างเร่งด่วนเนื่องจากมีแนวโน้มคะแนนตัวชี้วัดต่ำแย่งอย่างเห็นได้ชัด แบ่งเป็นเป้าหมายทำทนายชั้นวิกฤติ โดย 4 เป้าหมายหลัก ได้แก่ เป้าหมายที่ 15 (SDG 15) ปกป้อง ป่าไม้ และสนับสนุนการใช้ระบบนิเวศบนบกอย่างยั่งยืน จัดการป่าไม้อย่างยั่งยืน ต่อสู้การกลายสภาพเป็นทะเลทราย หยุดการเสื่อมโทรมของที่ดินและพื้นสภาพกลับมาใหม่ และหยุดการสูญเสียมวลชีวภาพ (Life on Land) เป้าหมายที่ 14 (SDG 14) อนุรักษ์และใช้ประโยชน์จากมหาสมุทร ทะเลและทรัพยากรทางทะเลอย่างยั่งยืนเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน (Life Below Water) เป้าหมายที่ 3 (SDG 3) สร้างหลักประกันว่าคนมีชีวิตที่มีสุขภาพดีและส่งเสริมสวัสดิภาพสำหรับทุกคนในทุกวัย (Good Health and Well-Being) และเป้าหมายที่ 16 (SDG 16) ส่งเสริมสังคมที่สงบสุขและครอบคลุม เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ให้ทุกคนเข้าถึงความยุติธรรม และสร้างสถาบันที่มีประสิทธิผล รับผิดชอบ และครอบคลุมในทุกระดับ (Peace, Justice and Strong Institutions) ส่วนใหญ่แล้วอยู่ในสถานะของการฟื้นฟูทรัพยากรไม่ว่าจะเป็นบนบกและทะเล นอกจากนี้ ปัญหาเรื่องสวัสดิการในด้านสุขภาพ สาธารณสุข รวมถึงปัญหาในเรื่องการบริหารจัดการในด้านความยุติธรรมและสถาบันที่ทำหน้าที่ในสังคม ซึ่งในบริบทของภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้แสดงให้เห็นถึงการบริหารจัดการทรัพยากรที่ยังมีปัญหาร่วมกัน โดยรัฐควรเร่งพัฒนาเป้าหมายดังกล่าวในรูปแบบของเครือข่ายความร่วมมือ เนื่องจากมีความเสี่ยงสูงร่วมกัน

นอกจากนี้ 8 เป้าหมายที่แม้ว่ายังไม่วิกฤติ ณ ปัจจุบัน แต่ก็มีแนวโน้มว่ามีความเสี่ยงที่จะวิกฤติในอนาคต ได้แก่ เป้าหมายที่ 2 (SDG 2) ยุติความหิวโหย บรรลุความมั่นคงทางอาหารและยกระดับโภชนาการ และส่งเสริมเกษตรกรรมที่ยั่งยืน (No Hunger) เป้าหมายที่ 5 (SDG 5) บรรลุความเสมอภาคระหว่างเพศและให้อำนาจของผู้หญิงและเด็กหญิงทุกคน (Gender Equality) เป้าหมายที่ 6 (SDG 6) สร้างหลักประกันเรื่องน้ำและการสุขาภิบาลให้มีการจัดการอย่างยั่งยืน และมีสภาพพร้อมใช้สำหรับทุกคน (Clean Water and Sanitation) เป้าหมายที่ 8 (SDG 8) ส่งเสริมการเติบโตทางเศรษฐกิจที่ต่อเนื่อง ครอบคลุม และยั่งยืน การจ้างงานเต็มที่และมีผลิตภาพ และการมีงานที่สมควรสำหรับทุกคน (Decent Work and Economic Growth) เป้าหมายที่ 9 (SDG 9) สร้างโครงสร้างพื้นฐานที่มีความทนทาน ส่งเสริมการพัฒนาอุตสาหกรรมที่ครอบคลุม

และยั่งยืน และส่งเสริมนวัตกรรม (Industry, Innovation and Infrastructure) เป้าหมายที่ 7 (SDG 7) สร้างหลักประกันว่าทุกคนเข้าถึงพลังงานสมัยใหม่ในราคาที่สามารถซื้อหาได้ เชื่อถือได้ และยั่งยืน (Affordable and Clean Energy) เป้าหมายที่ 10 (SDG 10) ลดความไม่เสมอภาคภายในและระหว่างประเทศ (Reduced Inequalities) และ เป้าหมายที่ 17 (SDG 17) เสริมความเข้มแข็งให้แก่กลไกการดำเนินงานและหุ้นพู่สภาพหุ้นส่วนความร่วมมือระดับโลกสำหรับการพัฒนาที่ยั่งยืน (Partnerships for the Goals) ทั้งนี้ ส่วนใหญ่แล้วเป็นบริบทของเป้าหมายการบริหารจัดการด้านเศรษฐกิจ การจ้างงาน ทรัพยากร รวมถึงเป้าหมายด้านความร่วมมือที่มีตัวชี้วัดเกี่ยวข้องกับการสนับสนุนของภาครัฐต่อส่วนต่างๆ ในสังคมเพื่อให้เกิดเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน นอกจากนี้ยังมีเป้าหมายในดำเนินนโยบายทางสังคมได้แก่เรื่องเพศและเรื่องความเสมอภาค

ข้อเสนอลักษณะร่วมของเป้าหมายในกลุ่มที่ 2 เป็นเป้าหมายที่น่าสนใจในการพัฒนาให้โดดเด่นและหาแนวทางความร่วมมือเพื่อการพัฒนาให้บรรลุเป้าหมายในกลุ่มประเทศในภูมิภาคมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ อาจจะสามารถพัฒนาให้เข้าไปสู่กลุ่มที่ 1 ได้ในอนาคต ได้แก่ เป้าหมายที่ 12 (SDG 12) สร้างหลักประกันให้มีแบบแผนการผลิตและการบริโภคที่ยั่งยืน (Responsible Consumption and Production) เป้าหมายที่ 4 (SDG 4) สร้างหลักประกันว่าทุกคนมีการศึกษาที่มีคุณภาพอย่างครอบคลุมและเท่าเทียม และสนับสนุนโอกาสในการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Quality Education) เป้าหมายที่ 1 (SDG 1) ยุติความยากจนทุกรูปแบบในทุกที่ (No Poverty) เป้าหมายที่ 13 (SDG 13) ปฏิบัติการอย่างเร่งด่วนเพื่อต่อสู้กับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและผลกระทบที่เกิดขึ้น (Climate Action) และเป้าหมายที่ 11 (SDG 11) ทำให้เมืองและการตั้งถิ่นฐานของมนุษย์มีความปลอดภัย ทนทาน พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงและยั่งยืน (Sustainable Cities and Communities)

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาถึงประเด็นของการดำเนินงานในระดับภูมิภาค ในการรวมกลุ่มอาเซียน (ASEAN) ที่เน้นการขับเคลื่อนผ่าน 3 เสาหลัก ได้แก่ เศรษฐกิจ ความมั่นคง และวัฒนธรรม ยังคงเป็นประเด็นที่กว้าง รวมถึงยังไม่ได้มีการตอบสนองและขับเคลื่อนไปพร้อมกันอย่างลงตัว ซึ่งแม้จะมีการประกาศพิมพ์เขียว (Blueprints) เกี่ยวกับการพัฒนาสู่เป้าหมาย SDGs ร่วมกันแล้วก็ตาม แต่จากข้อมูลการวิจัยที่ยังพบว่าประเทศส่วนใหญ่ในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ยังคงไม่บรรลุเป้าหมายดังกล่าวนั้นสอดคล้องของผลการศึกษากับงานวิจัยของ United Nations Development Programme (UNDP) (2022) ในประเด็นเรื่องการลดความเหลื่อมล้ำในการปฏิบัติการสู่เป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืนและการฟื้นฟูอย่างเร่งด่วนหลังการระบาดครั้งใหญ่ของโควิด 19 ของประเทศในภูมิภาคอาเซียน พบว่ามี 5 ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จในการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศสู่เป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน ได้แก่ งาน (jobs) การดำเนินงานเพื่อให้ความคุ้มครอง หรือให้หลักประกันทางสังคมในด้านต่างๆ เช่น ข้อกฎหมาย สวัสดิการ หรือบริการสังคม (social protection) การศึกษา (education) ความมั่นคงทางอาหารและสุขภาพ (health and food security) ทั้งนี้เป็นประเด็นสำคัญร่วมกันในระดับความร่วมมือของประเทศในอาเซียน (ASEAN) ที่จะต้องให้ความสำคัญ

โดยสรุปแล้ว ประเทศส่วนใหญ่ในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ยังคงมีสถานะของการประสบผลสำเร็จในการพัฒนาสู่เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนค่อนข้างน้อย ควรมีการเร่งพัฒนานโยบายร่วมกันในวาระเร่งด่วนอันใกล้ในเป้าหมายที่อยู่ในระดับความเสี่ยงสูงก่อน โดยเฉพาะเป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม บันบกและมหาสมุทร รวมถึงด้านสาธารณสุข และการเสริมความแข็งแกร่งของสถาบันระดับชาติที่เกี่ยวข้อง ส่งเสริมและบังคับใช้กฎหมายและนโยบายที่ไม่เลือกปฏิบัติเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

### เอกสารอ้างอิง

- สมพร แสงชัย. (2561). “วิวัฒนาการแนวคิดของการพัฒนาที่ยั่งยืน”. *วารสารการจัดการสิ่งแวดล้อม*. 14(2), 96-111.
- ศูนย์วิจัยและสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs Move). (2565). ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับ SDGs. สืบค้นจาก <https://www.sdgmove.com/intro-to-sdgs/>
- Sachs, J., Lafortune, G., Kroll, C., Fuller, G., Woelm, F., (2022). “From Crisis to Sustainable Development: the SDGs as Roadmap to 2030 and Beyond”. *Sustainable Development Report 2022*. Cambridge: Cambridge University Press. Online database for the Sustainable Development Report 2022. Retrieve from <https://dashboards.sdgindex.org/static/downloads/files/SDR-2022-database.xlsx>
- United Nations Development Programme. (August, 2022). *Reducing Inequality in the Decade of action to achieve the SDGs and Accelerate Post-Pandemic Recovery*. Retrieve from <https://asean.org/wp-content/uploads/2022/08/Final-ASEAN-China-UNDP-Reducing-Inequality-1.pdf>

**ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับความจงรักภักดี  
ของผู้โดยสารสายการบินบางกอกแอร์เวย์**  
The Relationship between quality that affects passenger loyalty  
Bangkok Airways

**ไม้มศรีละม้าย พัทธราวุฒิ ตรีชัย และถวัลย์ เทียนทอง**

**บทคัดย่อ**

การศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของผู้โดยสารสายการบินบางกอกแอร์เวย์ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์ในการวิจัย 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการและความจงรักภักดีของผู้โดยสารสายการบินบางกอกแอร์เวย์ 2) เพื่อศึกษาระดับความจงรักภักดีของผู้โดยสารสายการบินบางกอกแอร์เวย์ตามปัจจัยทางประชากรศาสตร์ และ 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของผู้โดยสารสายการบินบางกอกแอร์เวย์ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการสายการบินบางกอกแอร์เวย์ จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ผลการศึกษาด้านประชากรศาสตร์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ได้แก่ เพศหญิง อายุระหว่าง 31-40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 41,000-60,000 บาท ผลการศึกษาด้านคุณภาพการบริการของ สายการบินบางกอกแอร์เวย์ พบว่า มีระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้โดยสารระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านบริการการตอบสนองต่อผู้โดยสาร ด้านความน่าเชื่อถือและการเอาใจใส่ต่อผู้โดยสาร และความคิดเห็นระดับมาก ได้แก่ ความเชื่อมั่นในผลการศึกษาด้านความจงรักภักดีของผู้โดยสาร ในการใช้บริการสายการบินบางกอกแอร์เวย์ มีระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการร้องเรียน ด้านความอ่อนไหวต่อราคา ด้านความตั้งใจในการซื้อ และ ด้านการบอกต่อ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้โดยสารสายการบินบางกอกแอร์เวย์ที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความจงรักภักดีไม่แตกต่างกัน และพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับความจงรักภักดีของผู้โดยสารสายการบินบางกอกแอร์เวย์ในภาพรวมมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ทางบวก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการ ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความเชื่อมั่นในการบริการ การตอบสนองต่อผู้โดยสาร ความน่าเชื่อถือ และความเอาใจใส่ต่อผู้โดยสารกับความจงรักภักดีของ

ผู้โดยสารสายการบินบางกอกแอร์เวย์ มีความสัมพันธ์ทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในทุกด้าน

**คำสำคัญ :** คุณภาพการบริการ ความจงรักภักดี สายการบินบางกอกแอร์เวย์

## ABSTRACT

A study on the quality of service that affects the loyalty of Bangkok Airways passengers. is quantitative research the objectives of the research were 1) to study the level of service quality and loyalty of Bangkok Airways passengers, 2) to study the level of loyalty of Bangkok Airways passengers based on demographic factors, and 3) to study the relationship between service quality that affects passenger loyalty of Bangkok Airways A questionnaire was used as a tool to collect data from 400 Thai passengers using Bangkok Airways. The statistics used were frequency, percentage, standard deviation, t-test, F-test and correlation coefficient analysis.

The results of the study of demographic factors revealed that most of the samples were female, aged between 31-40 years old, graduated with a bachelor's degree. Occupation: Civil servant/state enterprise employee and has an average monthly income between 41,000-60,000 baht. The results of the study on the quality of service of Bangkok Airways found that the overall opinion level was at the highest level. When considering each side, it was found that the opinion level of passengers at the highest level was the concreteness of the service. Passenger response service Reliability and attention to passengers and high-level opinions, including confidence in and the results of a study on passenger loyalty in using the services of Bangkok Airways The level of overall opinion is at a high level. In descending order, namely complaints price sensitivity purchase intent and word of mouth.

The results of the hypothesis testing found that Bangkok Airways passengers with sex, age, education level Occupation and monthly income are different. Loyalty is no different. And found that the relationship between service quality and loyalty of Bangkok Airways passengers as a whole. have a high level of correlation which is a positive relationship When considering each side, it was found that the relationship between service quality consisted of the service's concreteness. Service Confidence response to passengers' credibility and attention to

passengers with the loyalty of Bangkok Airways passengers have a positive relationship Statistically significant at the 0.05 level in all aspects

**Keywords** : service quality, loyalty, Bangkok Airways

## ความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยมีธุรกิจสายการบินที่ยังเติบโตอย่างรวดเร็วและขยายธุรกิจอย่างต่อเนื่องท่ามกลางการแข่งขันในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การเพิ่มเที่ยวบิน การเปิดสายการบินใหม่ การสั่งซื้อเครื่องบินเพิ่มเพื่อสามารถรองรับการเดินทางของผู้โดยสารที่ต้องการความสะดวกรวดเร็วในการเดินทางกลุ่มธุรกิจสายการบินจึงมีแนวโน้มที่จะมีการเติบโตเพิ่มขึ้น (ท่าอากาศยานไทย, 2559) การเดินทางโดยเครื่องบินจะแตกต่างกับการเดินทางโดยสารประเภทอื่นมากยิ่งขึ้น หากมองถึงโอกาสในการเติบโตของธุรกิจสายการบินในประเทศไทยก็จะเห็นว่ามีโอกาสอยู่มาก เนื่องมาจากบริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) มีแผนดำเนินโครงการพัฒนาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (ทสภ.) สามารถรองรับผู้โดยสารเพิ่มขึ้นจาก 45 ล้านคนต่อปี เป็น 60 ล้านคนต่อปี ประกอบกับที่ได้เข้าสู่อุตสาหกรรมเศรษฐกิจอาเซียน ในการเปิดเสรีการบินอาเซียนส่งผลให้เกิดการขนส่งทางอากาศระหว่างกลุ่มประเทศในอาเซียน ไม่จำกัดความจุและความถี่ (uAsean, 2558) ยังมีปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจจะส่งผลดีต่อธุรกิจสายการบิน ได้แก่ การกระตุ้นการท่องเที่ยวจากทางภาครัฐและเอกชนอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักท่องเที่ยวทั้งในประเทศและต่างประเทศ

ธุรกิจการบินยังคงเผชิญกับสภาวะการแข่งขันที่รุนแรงอย่างต่อเนื่องในปัจจุบัน ผู้บริโภคมีความต้องการที่หลากหลาย และสภาพแวดล้อมมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว กลุ่มธุรกิจสายการบินจึงมีความจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบในการดำเนินงาน โดยให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจให้ครอบคลุมและตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารในทุกกลุ่มตลาด (Segment) มากขึ้น ในช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมา สายการบินต่าง ๆ มีการเปิดตัวสายการบินลูกที่ให้บริการกลุ่มผู้โดยสารที่แตกต่างกัน เช่น สายการบินคาเธ่ย์แปซิฟิกใช้สายการบินดรากอนแอร์ทำการบินในตลาดในระดับภูมิภาค เป็นต้น และยังมีธุรกิจบินชั้นนำทั่วโลกดำเนินการเพื่อลดความเสี่ยงจากความผันผวนที่พึ่งพารายได้จากธุรกิจขนส่งผู้โดยสารเป็นหลักด้วยการแสวงหาโอกาสในการดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้อง เช่น ตัวแทนจำหน่ายบัตรโดยสาร บริการสำรองที่นั่งและโรงแรม บริการจองเที่ยวบิน และผู้ให้บริการการขนส่งครบวงจร (Logistics) เป็นต้น และประเทศไทยได้มีนโยบายเปิดเสรีทางการบินเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวมีข้อตกลงการเปิดเสรีทางการบินภายในกลุ่มประเทศอาเซียนอย่างเต็มรูปแบบตั้งแต่ปี 2558 ส่งผลให้สายการบินต่าง ๆ เพิ่มจำนวนเที่ยวบินเข้าสู่ประเทศไทยอย่างต่อเนื่อง ทำให้ธุรกิจการบินต้องเผชิญกับสภาวะการแข่งขันที่ทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น (บริษัทการบินไทย จำกัด มหาชน, 2558) และการเปิดเสรีในการบินทำให้สายการบินเอกชนอื่น ๆ สามารถบินเส้นทางหลักทับกับเส้นทางของการบินไทยได้

เมื่อมีการแข่งขันกันสูงธุรกิจส่วนใหญ่เริ่มให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการมากยิ่งขึ้นสายการบินบางกอกแอร์เวย์ จึงพยายามปรับปรุงคุณภาพต่าง ๆ เช่น ความปลอดภัย ความน่าเชื่อถือได้ความตรงต่อเวลา ความสะดวกสบาย เพื่อตอบสนองการเข้าถึงความต้องการของผู้โดยสาร พยายามนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อสร้างความพอใจสูงสุดหรือการทำให้ผู้โดยสารรู้สึกถึงความแตกต่างจากการได้รับการบริการจากคู่แข่ง ทั้งนี้มาตรฐานของการบริการที่ดีจะถูกกำหนดโดย คำว่า “คุณภาพ” ซึ่งจะเป็นผู้ใช้บริการหรือผู้โดยสารจะเป็นผู้กำหนด และคุณภาพจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อผู้รับบริการได้ใช้บริการนั้น (Parasuramam, et al., 1985) อย่างไรก็ตาม คุณภาพมีลักษณะเป็นนามธรรมและได้รับอิทธิพลจากทัศนคติหรือทิศทางความรู้สึกต่อคุณภาพว่าพอใจหรือไม่พอใจชอบหรือไม่ชอบดีหรือไม่ดีหากผู้โดยสารมีทัศนคติในด้านบวกต่อคุณภาพการให้บริการ ก็จะก่อให้เกิดพฤติกรรมในการปกป้อง (Karyose, Astuti and Ferdiansjah, 2017) และแสดงออกทางความรู้สึก หรืออารมณ์จากสภาพจิตใจโต้ตอบในด้านดีต่อองค์กรและนำไปสู่ความจงรักภักดีต่อการใช้บริการของสายการบิน (Richard, 2012) นอกจากนี้การดำเนินงานในการบริการของสายการบินบางกอกแอร์เวย์ ผู้บริหารต้องตระหนักถึงการดำเนินงานที่มีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภคเพราะถ้าเส้นทางการบินหรือรูปแบบการบริการเป็นไปตามความต้องการจะนำไปสู่การให้บริการอย่างต่อเนื่อง ในทางตรงกันข้ามถ้าหากเส้นทางการบินการบริการไม่ตรงตามความต้องการของผู้บริโภคก็อาจทำให้ผู้บริโภคไม่กลับมาใช้บริการสายการบินนี้อีกเลย ด้วยเหตุนี้ทางผู้วิจัยได้เห็นถึงปัญหาและโอกาส จึงมีความต้องการศึกษา

ดังนั้น จากสภาวะการแข่งขันที่สูงของสายการบินและเพื่อเป็นประโยชน์แก่ผู้ประกอบการในการพัฒนาทิศทางในการดำเนินธุรกิจการบินให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค และยังคงรักษาไว้ซึ่งรางวัลสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบที่ดีที่สุดของเอเชียแปซิฟิกในปี 2017 ( Best full Service Boutique Airline) ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความจงรักภักดีของผู้โดยสารสายการบินบางกอกแอร์เวย์ เพื่อนำผลการวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันในธุรกิจการบินต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการและความจงรักภักดีของผู้โดยสารสายการบินบางกอกแอร์เวย์
2. เพื่อศึกษาระดับความจงรักภักดีของผู้โดยสารสายการบินบางกอกแอร์เวย์ตามปัจจัยทางประชากรศาสตร์
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของผู้โดยสารสายการบินบางกอกแอร์เวย์



## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบถึงคุณภาพการบริการและความจงรักภักดีของผู้โดยสารสายการบินบางกอกแอร์เวย์
2. นำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการบริการให้มีคุณภาพและศักยภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารสายการบินบางกอกแอร์เวย์ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด
3. นำผลจากการศึกษามาพัฒนาเสริมสร้างความจงรักภักดีของผู้โดยสารที่เดินทางกับ สายการบินบางกอกแอร์เวย์ ให้กลับมาให้บริการและส่งผลให้เกิดการขยายกลุ่มผู้บริโภค

## วิธีดำเนินการวิจัย

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการสายการบินบางกอกแอร์เวย์เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนของผู้ใช้บริการสายการบินบางกอกแอร์เวย์ ผู้วิจัยได้เลือกใช้สูตรของ คอเครน (W.G. Cochran, 1977) ในการกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยกำหนดค่าที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และความคลาดเคลื่อนในการสุ่มไม่เกินร้อยละ 5 ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง คำนวณได้ดังนี้

N	=	จำนวนประชากร
n	=	กลุ่มตัวอย่าง
e	=	ระดับความคลาดเคลื่อนของการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

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

$$\text{แทนค่ากลุ่มตัวอย่าง} \quad n = \frac{837,383}{1+837,383 \times 0.05^2} = 399.89$$

ดังนั้น เพื่อให้ง่ายต่อการศึกษาและเลือกกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยจึงได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 400 คน

1.2 การเลือกกลุ่มตัวอย่าง วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยนี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เก็บข้อมูลจากผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการสายการบินบางกอกแอร์เวย์ในประเทศไทย

### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษานี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้ขั้นตอนดังต่อไปนี้

## 2.1 ขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถาม ดังนี้

1) ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องโดยศึกษาเอกสาร แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ

2) กำหนดเนื้อหาคำถามในแบบสอบถามและนิยามตัวแปรที่ต้องการวัดเพื่อให้ครอบคลุมในเรื่องที่ศึกษาและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา

## 2.2 ลักษณะของเครื่องมือ การสร้างแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้คำถามแบบเลือกตอบ (Check list) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสายการบินบางกอกแอร์เวย์ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความเชื่อมั่นในการบริการ การตอบสนองต่อผู้โดยสาร ความน่าเชื่อถือและความเอาใจใส่ต่อผู้โดยสารซึ่งใช้คำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน

ตอนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับความจงรักภักดีของผู้โดยสารสายการบินบางกอกแอร์เวย์ ประกอบด้วย ด้านการบอกต่อ ด้านความตั้งใจในการซื้อ ด้านความอ่อนไหวต่อราคาและด้านการร้องเรียนซึ่งใช้คำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน

ในตอนที่ 2 และตอนที่ 3 ใช้คำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) 5 ระดับ มีคะแนนแต่ละระดับ ดังนี้

มากที่สุด	5	คะแนน
มาก	4	คะแนน
ปานกลาง	3	คะแนน
น้อย	2	คะแนน
ที่น้อยที่สุด	1	คะแนน

เกณฑ์การแปลความหมายคะแนนเฉลี่ยของคำถามในแต่ละข้อโดยการเปรียบเทียบระดับคะแนนเฉลี่ยกับเกณฑ์โดยมีความกว้างแต่ละอันดับภาคขั้นที่เท่ากันคำนวณได้ ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{กำหนดความกว้างของแต่ละอันดับภาคขั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนอันดับภาคขั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

ทำให้สามารถแบ่งคะแนนเฉลี่ยได้เป็น 5 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00	หมายถึง	มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20	หมายถึง	มีความคิดเห็นในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40	หมายถึง	มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60	หมายถึง	มีความคิดเห็นในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80	หมายถึง	มีความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด

### 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.1. ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม โดยการสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล การเดินทางไปพบกลุ่มตัวอย่างเพื่อแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง หลังจากนั้นนำแบบสอบถามกลับมาตรวจทานความถูกต้องก่อนจะนำมาลงรหัสเพื่อประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล

3.3.2. ข้อมูลทุติยภูมิ เป็นข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากหนังสือ บทความจากวารสาร ผลงานวิจัยและเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้ประกอบในการศึกษาค้นคว้ากำหนดเป็นแนวคิดและใช้อ้างอิงในการเขียนรายงานผลการศึกษา

### 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประมวลผลข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติด้วยสถิติ ดังต่อไปนี้

#### 3.4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

1) สถิติพื้นฐาน ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการอธิบายลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ต่อเดือน

2) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) ใช้ในการวิเคราะห์คุณภาพการบริการและความจงรักภักดีของผู้โดยสารสายการบินบางกอกแอร์เวย์

#### 3.4.2 การวิเคราะห์โดยสถิติอ้างอิง (Inferential Statistics)

1) ค่า t-test independent ใช้ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศกับความจงรักภักดีของผู้โดยสารสายการบินบางกอกแอร์เวย์

2) ค่า One Way Anova (F-test) ใช้ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรต้น คือ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้กับความจงรักภักดีของผู้โดยสารสายการบินบางกอกแอร์เวย์

3) Pearson's product moment correlation coefficient ใช้ในการหาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับความจงรักภักดีของผู้โดยสารสายการบินบางกอกแอร์เวย์โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## สรุปผลการวิจัย

ผลศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยนำเสนอผลการศึกษาด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านประชากรศาสตร์ ด้านคุณภาพการบริการ และด้านความจงรักภักดีของผู้โดยสารสายการบินบางกอกแอร์เวย์และผลการทดสอบสมมติฐาน ปรากฏผลการศึกษาดังต่อไปนี้

### 5.1 ผลการศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

ผลการศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ได้แก่ เพศหญิง อายุระหว่าง 31-40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 41,000-60,000 บาท

#### ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการของสายการบินบางกอกแอร์เวย์

การศึกษาข้อมูลปัจจัยด้านคุณภาพการบริการของสายการบินบางกอกแอร์เวย์ จากการหาค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า มีระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้โดยสารระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านบริการการตอบสนองต่อผู้โดยสาร ด้านความน่าเชื่อถือและการเอาใจใส่ต่อผู้โดยสาร และความคิดเห็นระดับมากที่สุด ได้แก่ ความเชื่อมั่นในการ และมีรายละเอียดในแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า มีระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ทุกข้อมีระดับความคิดเห็นมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ 1) พนักงานให้ความเอาใจใส่ต่อการบริการด้วยความเป็นมิตร มีไมตรีจิต ยิ้มแย้มแจ่มใสและรวดเร็ว 2) การจัดจำนวนพนักงานต้อนรับ/บริการ มีความเหมาะสม แต่งกายสุภาพ สะอาดและเรียบร้อย 3) การจัดที่นั่งเป็นระเบียบ สะดวกสบายและอยู่ในสภาพที่พร้อมให้บริการ และลำดับที่ 4) การจัดอุปกรณ์ต่าง ๆ มีความพร้อมใช้งาน เช่น อุปกรณ์ป้องกันภัย เสื้อชูชีพ หน้ากากออกซิเจน ตามลำดับ

ด้านการตอบสนองต่อผู้โดยสาร พบว่า มีระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ 1) พนักงานให้บริการด้วยความรวดเร็วทุกครั้งที่ท่านต้องการใช้บริการ เช่น เมื่อต้องการน้ำดื่ม 2) พนักงานมีความยินดีและกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือเมื่อท่านต้องการความช่วยเหลือ และ 3) พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการอยู่ตลอดเวลา

ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า มีระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ 1)

สายการบินให้บริการตรงกับที่สัญญาไว้ และ 2) พนักงานบริการได้อย่างเหมาะสม ถูกต้องตามหน้าที่ระดับมาก ได้แก่ เมื่อเกิดปัญหา พนักงานช่วยแก้ปัญหาด้วยความจริงใจ

ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้โดยสาร พบว่า มีระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ 1) พนักงานให้ความสำคัญกับผู้โดยสารในแต่ละราย และ 2) พนักงานดูแลเอาใจใส่และรับฟังปัญหาของผู้โดยสาร และระดับมาก ได้แก่ พนักงานให้บริการรักษาความลับของผู้โดยสาร

ด้านความเชื่อมั่นในการบริการ พบว่า มีระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ การบริการของสายการบินทำให้ท่านรู้สึกว่าเป็นคนสำคัญ ส่วนระดับความคิดเห็นในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ 1) การให้บริการของสายการบินทำให้ท่านรู้สึกว่าเป็นการใช้เงินที่คุ้มค่า 2) พนักงานให้บริการของสายการบินทำให้ท่านรู้สึกปลอดภัยทุกครั้งเมื่อท่านตกลงใช้บริการ และ 3) การต้อนรับของพนักงานทำให้ท่านรู้สึกว่าคุณต้องใช้บริการสายการบินนี้ ตามลำดับ

### **ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความจงรักภักดีของผู้โดยสารในการใช้บริการสายการบินบางกอกแอร์เวย์**

ปัจจัยด้านความจงรักภักดีของผู้โดยสารในการใช้บริการสายการบินบางกอกแอร์เวย์ จากการหาค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในภาพรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีปัจจัย 4 ด้าน และพบว่าทุกด้านมีระดับความคิดเห็นในระดับมาก เรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการร้องเรียน ด้านความอ่อนไหวต่อราคา ด้านความตั้งใจในการซื้อ และ ด้านการบอกต่อ ซึ่งในแต่ละด้านมีรายละเอียดดังนี้

ด้านการร้องเรียน พบว่า มีระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ 1) เมื่อเกิดปัญหาในการใช้บริการต่าง ๆ ท่านจะแจ้งให้กับพนักงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับสายการบินเสมอ และ 2) เมื่อพบเห็นอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกไม่อยู่ในสภาพที่เรียบร้อยท่านจะแจ้งให้กับพนักงานทราบทุกครั้ง

ด้านความอ่อนไหวต่อราคา พบว่า มีระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ 1) เมื่อสายการบินอื่นให้ข้อเสนอที่ดีกว่า ท่านจะยังคงเลือกใช้บริการสายการบินนี้ต่อไป 2) เมื่อสายการบินนี้ปรับราคาขึ้น ท่านจะยังคงเลือกใช้บริการสายการบินนี้ต่อไป และ 3) เมื่อสายการบินอื่นมีราคาต่ำกว่าท่านจะยังคงเลือกใช้บริการสายการบินนี้ต่อไป

ด้านความตั้งใจในการซื้อ พบว่า มีระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ เมื่อมีการส่งเสริมการขายของสายการบิน เช่น ส่วนลดค่าโดยสาร ท่านจะเข้าร่วมกิจกรรมของสายการบินทันที มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับมากไปน้อย ได้แก่ 1) เมื่อต้องการใช้บริการทางการบินท่านจะเลือกสายการบินนี้เป็นอันดับแรก และ 2) เมื่อต้องการใช้บริการทางการบินท่านจะเลือกใช้บริการสายการบินนี้อย่างต่อเนื่อง

ด้านพฤติกรรมการบอกต่อ พบว่า มีระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ 1) ท่านจะแนะนำครอบครัว เพื่อนและบุคคลอื่น ๆ ให้ใช้สายการบินบางกอกแอร์เวย์อยู่เสมอ 2) เมื่อมีคนกล่าวถึงสายการบินบางกอกแอร์เวย์ในแง่ลบท่านจะพูดแก้ต่างให้ทันที และ 3) ท่านกล่าวถึงประสบการณ์ที่ดีจากการใช้บริการ สายการบินบางกอกแอร์เวย์ให้ครอบครัว เพื่อนและผู้อื่นฟังเสมอ

### ผลการทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของผู้โดยสารสายการบินบางกอกแอร์เวย์ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ t-test และ one-way ANOVA (F-Test) เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของตัวแปร และ Pearson's product moment correlation coefficient ใช้ในการหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของผู้โดยสารสายการบินบางกอกแอร์เวย์ โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปรากฏผลการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ผู้โดยสารที่มีเพศต่างกันมีความจงรักภักดีต่อสายการบินบางกอกแอร์เวย์แตกต่างกัน พบว่า ผู้โดยสารที่มีเพศต่างกันมีความจงรักภักดีต่อสายการบินบางกอกแอร์เวย์ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบในรายด้าน พบว่า ผู้โดยสารที่มีต่อความจงรักภักดีต่อสายการบินบางกอกแอร์เวย์ ด้านพฤติกรรมการบอกต่อ ความตั้งใจในการซื้อ ความอ่อนไหวต่อราคา และการร้องเรียน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ผู้โดยสารที่มีอายุต่างกันมีความจงรักภักดีต่อสายการบินบางกอกแอร์เวย์แตกต่างกัน ผู้โดยสารที่มีอายุต่างกัน พบว่า ผู้โดยสารที่มีอายุต่างกันมีความจงรักภักดีต่อสายการบินบางกอกแอร์เวย์ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบในรายด้าน พบว่า ผู้โดยสารที่มีต่อความจงรักภักดีต่อสายการบินบางกอกแอร์เวย์ ด้านพฤติกรรมการบอกต่อ ความตั้งใจในการซื้อ ความอ่อนไหวต่อราคา และการร้องเรียน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

สมมติฐานที่ 3 ผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความจงรักภักดีต่อสายการบินบางกอกแอร์เวย์แตกต่างกัน พบว่า ผู้โดยสารที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความจงรักภักดีต่อสายการบินบางกอกแอร์เวย์ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบในรายด้าน พบว่า ด้าน

ความตั้งใจในการซื้อ ความอ่อนไหวต่อราคา และการร้องเรียน ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านพฤติกรรมการบอกต่อ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงแสดงการเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความจงรักภักดีน้อยกว่าการศึกษาระดับปริญญาตรีและน้อยกว่าระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

สมมติฐานที่ 4 ผู้โดยสารที่มีอาชีพต่างกันมีความจงรักภักดีต่อสายการบินบางกอกแอร์เวย์แตกต่างกัน พบว่า ผู้โดยสารที่มีอาชีพต่างกันมีความจงรักภักดีต่อสายการบินบางกอกแอร์เวย์ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบในรายด้าน พบว่า ผู้โดยสารที่มีต่อความจงรักภักดีต่อสายการบินบางกอกแอร์เวย์ ด้านพฤติกรรมการบอกต่อ ความตั้งใจในการซื้อ ความอ่อนไหวต่อราคา และการร้องเรียน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

สมมติฐานที่ 5 ผู้โดยสารที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อสายการบินบางกอกแอร์เวย์แตกต่างกัน พบว่า ผู้โดยสารที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อสายการบินบางกอกแอร์เวย์ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบในรายด้าน พบว่า ผู้โดยสารที่มีต่อความจงรักภักดีต่อสายการบินบางกอกแอร์เวย์ ด้านพฤติกรรมการบอกต่อ ความตั้งใจในการซื้อ ความอ่อนไหวต่อราคา และการร้องเรียน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

สมมติฐานที่ 6 คุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของผู้โดยสารสายการบินบางกอกแอร์เวย์ พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับความจงรักภักดีของผู้โดยสารสายการบินบางกอกแอร์เวย์โดยภาพรวม มีความสัมพันธ์เป็นความสัมพันธ์ทางบวก อยู่ในระดับสูง ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับความสัมพันธ์จากมากไปหาน้อย ได้แก่ ความสัมพันธ์ด้านความเชื่อมั่นในการบริการ ความเอาใจใส่ต่อผู้โดยสาร ความน่าเชื่อถือ และความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกทุกด้าน

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1.1 ปัจจัยด้านลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า ด้านระดับการศึกษามีความจงรักภักดีด้านพฤติกรรมการบอกต่อที่แตกต่างกัน สายการบินบางกอกแอร์เวย์ ควรเปิดโอกาสให้ผู้โดยสารที่มีการศึกษาในระดับต่าง ๆ แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการที่คาดหวังเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ในการพัฒนาและสร้างความจงรักภักดีของผู้โดยสารให้กลับมาใช้บริการซ้ำ และบอกต่อมากขึ้น

1.2 ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการด้านความเชื่อมั่นในการบริการกับความจงรักภักดีของผู้โดยสารสายการบินบางกอกแอร์เวย์ มีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก สายการบินจึงควรวางนโยบายแผนงานเพื่อที่จะจูงใจรักษาผู้โดยสารที่มีความจงรักภักดีไว้อยู่เสมอ

1.3 ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองต่อผู้โดยสาร พบว่ามีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของผู้โดยสารการบินบางกอกแอร์เวย์ น้อยกว่าด้านอื่น ๆ สายการบินจึงควรวางแผนกลยุทธ์ต่าง ๆ เพื่อสร้างการตอบสนองต่อผู้โดยสารได้อย่างรวดเร็ว ทันกับความต้องการ ไม่ว่าจะเป็นการบริการของสายการบินหรือการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ

## 2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษากลุ่มตัวอย่างเป็นผู้โดยสารชาวไทย ดังนั้น ควรศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการบริการกับความจงรักภักดีต่อสายการบินบางกอกแอร์เวย์ของผู้โดยสารชาวต่างชาติ เพื่อนำผลมาเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างชาวไทยและชาวต่างชาติว่ามีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไร

2.2 ควรศึกษาเพิ่มเติมโดยใช้วิธีการวิจัยในรูปแบบอื่น ๆ เช่น การวิจัยเชิงคุณภาพ เช่นการสัมภาษณ์เชิงลึก ในด้านของปัญหา อุปสรรคในประเด็นของคุณภาพการบริการหรือประเด็นอื่น ๆ เพื่อนำผลการวิจัยมาพัฒนาสายการบินให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

2.3 ควรศึกษปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่อาจส่งผลต่อความจงรักภักดีของผู้โดยสารสายการบินบางกอกแอร์เวย์ เช่น กลยุทธ์การตลาด การใช้นวัตกรรมบริการ เป็นต้น

## บรรณานุกรม

- 12 กรกฎาคม 2565 จาก <http://goo.gl/fiAJqZ>, 2558  
<https://www.bangkokair.com/>  
กมลชนก เสงส์สวัสดิ์. (2561). **แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการออนไลน์ของธุรกิจที่หน้ายแพ็คเก็จทัวร์**. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (หาดใหญ่).  
ขวัญชนก สุวรรณพงษ์. (2559). **การพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต**. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์, นนทบุรี.  
จาก <http://sabaisabai.20m.com/sabai-goodservice.html>  
ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2549). **การตลาดบริการ**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: ส. เอเชียเพรส.  
ชุติมา ห้าวหาญ (2559) **ความพึงพอใจและความต้องการใช้บริการซ้ำของลูกค้าห้างหุ้นส่วนจำกัด ทวีวัฒน์ จำกัด**. มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.



- ชวลีรัตน์ กอนทอง. (2553). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของผู้เชื่อมกับศูนย์บริการของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร**. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เซดริค ทอง เอคอฟเฟย์. (2559). **คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการสายการบิน Thai Lion Air**. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม.
- จิรญา มาชู. (2555). **ความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าต่อการบริการของสายการบินขนาดเล็ก: กรณีศึกษาสายการบินแฮปปี้แอร์**. บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต.
- ณัฐธิดา โพธิ์ประเสริฐ. (2556). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของผู้บริโภคที่ซื้อตั๋วเครื่องบินในท่าอากาศยานไทย**. (2559). **ขนส่งทางอากาศ**. สืบค้นเมื่อ 10 กรกฎาคม 2565 จาก <http://aot-th.listedcompany.com/transport.html>
- ไทยรัฐออนไลน์. (2559). **บางกอกแอร์เวย์ คว้าสายการบินระดับภูมิภาคที่ดีที่สุดในโลก**. สืบค้นเมื่อ 2 กรกฎาคม 2565. จาก <http://thairath.co.th/content/662811>
- นพกร ศรีจำนงค์. (2551). **ความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีของลูกค้าที่มีต่อธนาคารกรุงไทย สาขาร้อยเอ็ด**. ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- นิธิศ สระทองอยู่. (2562). **คุณภาพการให้บริการของพนักงานปฏิบัติหน้าที่การรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟสายตะวันออก กรุงเทพฯ-ชลบุรี**. วารสารบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นิรันดร์ คำอักษร. (2556). **ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความจงรักภักดี ของผู้โดยสารชาวไทย ในเส้นทางการบินภายในประเทศของสายการบินไทย**. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ กรุงเทพฯ.
- บงกช ชื่นกลิ่น. (2546). **ความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงานของฝ่ายบริการกับความพึงพอใจของลูกค้าและความภักดีต่อตราสินค้าของผู้ใช้รถยนต์ญี่ปุ่นในจังหวัดเชียงใหม่**. ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- บริษัทการบินไทยจำกัด(มหาชน). (2558). **สถิติและข้อมูลอื่น ๆ ประจำปี 2558**. สืบค้นเมื่อ
- บางกอกแอร์เวย์. (2560). **เกี่ยวกับเรา Bangkok Airway**. สืบค้นเมื่อ 12 กรกฎาคม 2565 จาก
- ปรีชา กมลาศน์ ณ อยุธยา. (2558). **ปัจจัยการเลือกใช้บริการของผู้โดยสารชาวไทยในเส้นทางบินทวีปยุโรป บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)**. นครราชสีมา: คลังปัญญา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- พรวณี ชูติวัฒนธาดา. (2555). **การบริการดีเป็นอย่างไร**. สืบค้นเมื่อ 19 กรกฎาคม 2565.

- ภัทรพร วันพิรัตน์. (2559). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการ. ห้างสรรพสินค้า**  
**กรณีศึกษา: ห้างสรรพสินค้าสยามพารากอนและห้างสรรพสินค้า เซ็นทรัลเวสต์.**  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.
- ภาวิณี ทองแย้ม. (2560). **ความสำคัญของคุณภาพการบริการต่อความสำเร็จของธุรกิจ.** วารสาร  
เกษมบัณฑิต. 18 (1). หน้า 219-232
- มะลิวัลย์ แสงสวัสดิ์. (2556). **ปัจจัยความเชื่อมั่นและความภักดีที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้**  
**บริการห้างสรรพสินค้า: กรณีศึกษาห้างสรรพสินค้าชั้นนำในกรุงเทพมหานคร.**  
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วศิน อิงคพัฒนากุล. (2554). **คุณลักษณะ 7 ประการของผู้ให้บริการที่ดี.** สืบค้นเมื่อ 29 กรกฎาคม 2565  
จาก <http://lib.dtc.ac.th/article /tourism/>
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). **เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ. (พิมพ์ครั้งที่ 2).** กรุงเทพฯ: ยูบีซี แอลบุ๊กส์.
- สันติพงศ์ จิโรจน์กุลกิจ. (2563). **ทัศนคติต่อคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของ**  
**ผู้โดยสารสายการบินไทยแอร์เอเชีย.** การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ  
ราชธานีวิชาการ ครั้งที่ 5. การวิจัยเพื่อการเปลี่ยนแปลง (Research to Make A CHANGE).
- สิชล รอดตัว. (2558). **ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้โดยสารชาวไทยต่อท่า**  
**อากาศยานนานาชาติดอนเมือง.** สาขาวิชาวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สุจิตรา งามใจ. (2555). **ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความจงรักภักดี ของ**  
**ผู้ให้บริการ: กรณีศึกษา บริษัท อีซูซุพระนคร จำกัด สาขาคลองหลวง.** วิทยานิพนธ์  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- Aaker, D. A. (1991). *Managing brand equity: Capitalizing on the value of a brandname.* New York: Free Press.
- Ahn, T., Ryu, S., & Han, I. (2007). The impact of Web quality and playfulness on user acceptance of online retailing. *Inf. Manage.* 44 (3), 263 –275.
- Curtis, T., Abratt, R., Rhoades, D., & Dion, P. (2011). Customer loyalty, repurchase and satisfaction: a metaanalytical review. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, 24,1.
- Chaudhuri, A. and Holbrook, M. B. (2001). The chain of effects from brand trust and brand affect to brand performance: the role of brand loyalty. *Journal of Marketing*, 65(2)
- Hawkins, Rojer J. Best, Kenneth A. Coney. (2001). *Consumer Behavior: building. Marketinf strategy Dell.* Boston, Mass. McGraw-Hill.

Jones, T. O. & Sasser, E. W. (1995). **Why satisfied customer's defect.** Harvard Business Review, NovemberDecember 1995

การบูรณาการระหว่าง บ้าน วัด โรงเรียน ราชการ เพื่อลดวาทคติที่มีต่อผู้สูงอายุในชุมชน  
Integration between houses, temples, schools, government to reduce ageism towards  
the elderly in the community

ยุรธร จีนา<sup>1</sup>

Yurathorn Jeena

พริมสิตา จีนา<sup>2</sup>

Primsita Jeena

### บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้นำเสนอแนวทางการบูรณาการระหว่าง บ้าน วัด โรงเรียน ราชการ เพื่อลดวาทคติที่มีต่อผู้สูงอายุในชุมชน เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยใช้วิธีคัดเลือกแบบเจาะจง ประกอบด้วย ผู้แทนจาก บ้าน วัด โรงเรียน ราชการ เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างและไม่มีโครงสร้าง แบบสังเกตแบบมีส่วนร่วม แบบสนทนากลุ่ม กิจกรรมการถอดองค์ความรู้ ตรวจสอบข้อมูลโดยการใช้นิเทศการตรวจสอบแบบสามเส้า วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพนำเสนอในรูปแบบพรรณนา

ผลการวิจัยพบว่า การบูรณาการร่วมกันระหว่าง บ้าน วัด โรงเรียน ราชการ เป็นฐานในการแก้ไขลดวาทคติที่มีต่อผู้สูงอายุ ครอบครัวต้องช่วยดูแลให้ความรักแก่ผู้สูงอายุ จัดกิจกรรมให้เห็นคุณค่าของผู้สูงอายุ พระสงฆ์ สอดแทรกหลักธรรมในการเทศน์ปลุกจิตสำนึกแก่คนหลายวัยให้ตระหนักถึงความสำคัญ การปฏิบัติต่อผู้สูงอายุ โรงเรียนสอดแทรกเนื้อหาความกตัญญู ให้ความสะดวกในด้านต่าง ๆ โรงเรียนผู้สูงอายุจัดให้มีหลักสูตรเพื่อพัฒนาคุณค่าของผู้สูงอายุ ราชการ จัดกิจกรรมโครงการที่ส่งเสริมความรักความผูกพันในครอบครัว ซึ่งรูปแบบบูรณาการนี้สามารถนำไปเป็นต้นแบบในการดำเนินงาน ขยายไปสู่ชุมชนอื่น ๆ ได้ต่อไป

**คำสำคัญ :** 1. การบูรณาการ 2. วาทคติ 3. ผู้สูงอายุ

### ABSTRACT

<sup>1</sup> ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กลุ่มวิชาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ สาขาศิลปศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา จังหวัดเชียงใหม่

<sup>2</sup> นักวิจัยอิสระ 190 บ้านน้ำหลง ตำบลสันปิง อำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่

This research paper presents an integrated approach between houses, temples, schools, government agencies to reduce prejudices towards the elderly in the community. It is a participatory action research. The sample group in the research used a specific selection method consisting of representatives from homes, temples, schools, government agencies. The tool for collecting the data was the structured interview and without the project. participant observation form group chat Knowledge transcription activities Verify data by using triangular validation techniques. qualitative data analysis presented in a descriptive form. The results showed that Integration between houses, temples, schools, government as a base for resolving attitude towards the elderly The family must help take care of the elderly. Organize activities to see the value of the elderly, monks, insert dharma principles in preaching to raise awareness for people of many ages to realize the importance treatment of the elderly. The school inserted the content of gratitude. Provide convenience in various fields. School for the elderly. Provide courses to develop the values of the elderly, government officials, organize project activities that promote love and family bonds which this integrated model can be used as a model in operation can continue to expand to other communities

**Keyword :** 1. Integration 2. Ageism 3. The Elderly

## บทนำ

คณะกรรมการจัดทำพจนานุกรมศัพท์ประชากรศาสตร์ ราชบัณฑิตยสถาน ได้พิจารณาถึง คำ **ageism** ที่ประชุมได้บัญญัติศัพท์นี้เป็นภาษาไทยว่า **วัยาคติ** ซึ่งมาจากคำว่า วัย กับคำว่า อคติ คณะกรรมการดังกล่าวอธิบายว่า **วัยาคติ (ageism)** หมายถึง อคติ และการเลือกปฏิบัติต่อบุคคล หรือกลุ่มบุคคลด้วยเหตุแห่งอายุหรือวัย อคติเช่นนี้อาจเกิดขึ้นจากความเชื่อ ทักษะคติ ค่านิยม หรือบรรทัดฐานในทางลบที่คนมีต่อคนบางกลุ่มอายุ ซึ่งนำไปสู่ความลำเอียงและการเลือกปฏิบัติ เช่น การไม่รับฟังความเห็นของวัยรุ่น เพราะเห็นว่าเด็กเกินไป หรือการไม่ยอมรับพฤติกรรมบางอย่างของผู้สูงอายุ เพราะมีทัศนคติว่าผู้สูงอายุไม่ควรทำอย่างนั้น โดยทั่วไป คำว่า **วัยาคติ** ใช้หมายถึง อคติ หรือทัศนคติเชิงลบ หรือการเลือกปฏิบัติต่อผู้สูงอายุ เช่น การมองว่า ผู้สูงอายุเป็นภาระของครอบครัวและสังคม ผู้สูงอายุเป็นผู้ต้องพึ่งพิงคนวัยแรงงานหรือผู้สูงอายุมีภาพลักษณ์ของความทรุดโทรมของสังขารจนไม่สามารถเป็นผู้มีผลผลิตอีกต่อไป ในปัจจุบันสังคมไทยได้กลายเป็นสังคมสูงอายุ และกำลังมีอายุเพิ่มสูงขึ้นเรื่อย ๆ จึงจำเป็นต้องลดวัยาคติต่อผู้สูงอายุให้เหลืออยู่น้อยที่สุด นักสังคมศาสตร์บางกลุ่มมองว่า การนำเสนอข้อมูลด้านลบในเรื่องผู้สูงอายุ เป็นการสร้างทัศนคติที่ไม่ดีให้กับคนในสังคม ซึ่งทำให้เกิดการเหมารวมว่าผู้สูงอายุทั้งหมด

นั้นมีลักษณะเป็นคนอ่อนแอ ป่วยไข้ ไม่สามารถพึ่งพาตัวเองได้และเป็นภาระกับลูกหลานทำให้ผู้สูงอายุถูกเลือกปฏิบัติจากคนในสังคมหรือที่นักสังคมศาสตร์เรียกว่า “วัยาคติ” (Ageism) ปรากฏการณ์นี้พบเห็นในงานศึกษาของหลายประเทศ เช่น ในเกาหลีและฮ่องกง ซึ่งงานศึกษาได้สรุปว่า คนหนุ่มสาวมีแนวโน้มไม่ให้ความเคารพนับถือผู้สูงอายุ ไม่สนใจปัญหา ละเลย ตลอดจนทำร้ายผู้สูงอายุทั้งทางร่างกายและจิตใจ ในประเทศไทยได้มีการบัญญัติคำศัพท์เพื่อแปลความหมายของแนวคิด Ageism เป็นครั้งแรกโดย ปราโมทย์ ประสาทกุล และคนอื่นๆ (2555 : 110 ) กล่าวว่า วัยาคติที่เป็นการรวมเอาคำสองคำเข้าไว้ด้วยกันคือคำว่า ‘วัย’ ที่หมายถึงวัย และคำว่า ‘อคติ’ เป็นอคติ หรือทัศนคติเชิงลบต่อคนในบางกลุ่มอายุ โดยเฉพาะต่อกลุ่มผู้สูงอายุ ซึ่งทัศนคติเชิงลบหลายอย่างได้รับการปลูกฝังมาตั้งแต่เด็ก เช่น ภาพลักษณ์ของผู้สูงอายุ คือ ผู้เฒ่า หลังโก่ง ถือไม้เท้า ผิวหนังเหี่ยวย่น ผมหงอกขาวโพลน นู๋ตึง เชื่องช้า เงอะงะ ชุ่มช้ำม จู้จู้ขี้บ่น หมดพหลังในการทำงาน กลายเป็นผู้ที่เป็ภาระถึงพาคณวัยทำงาน ซึ่งเป็นเชิงลบต่อผู้สูงอายุ เช่นเดียวกับ บัตเลอร์ (Butler, 1980 : 8-11) ให้ความหมายว่า Ageism ก็คือเจตคติ (Attitude) ในรูปแบบ หนึ่ง ซึ่งเป็นเจตคติที่บุคคลมีต่อการเลือกปฏิบัติแบบแบ่งแยกและเป็นอคติต่อผู้สูงอายุ ความแก่ ชรา และกระบวนการสูงวัย

จังหวัดเชียงใหม่ได้เข้าสู่ความเป็นสังคมสูงวัยอย่างสมบูรณ์ ดังนั้นมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา มีแผนยุทธศาสตร์ในการผลิตผลงานวิจัยที่ตอบสนองความต้องการของชุมชนและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศและ ยกกระดับคุณภาพชีวิตของคนในสังคม ได้เล็งเห็นและตระหนักถึงความสำคัญในการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุของประเทศไทย โดยมีความต้องการที่จะพัฒนาชุมชนในจังหวัดเชียงใหม่ การลดวัยาคติต่อผู้สูงวัย อยู่ในสังคมกับคนหลายวัยได้อย่างมีความสุข เทศบาลตำบลสันโป่ง อำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่ มีประชากรผู้สูงอายุจาก 11 หมู่บ้าน จำนวนมาก แต่ยังขาดการเตรียมการรองรับการเป็นสังคมผู้สูงอายุ เช่นเดียวกับปัญหาสุขภาพของผู้สูงอายุในเทศบาลตำบลสันโป่ง ยังเป็นปัญหาสำคัญเช่นเดียวกับในชุมชนอื่น ๆ ทั่วไป เกิดปัญหาเรื่องวัยาคติ ส่งผลต่อการสร้างความยึดเหนี่ยวทางสังคม ตลอดจนถึงเกิดความเหลื่อมล้ำทางสังคมของผู้สูงอายุในชุมชน จึงเป็นประเด็นสำคัญเร่งด่วนที่เทศบาลสันโป่ง ร่วมกับทุกองค์กรในชุมชนจะต้องเร่งดำเนินการ นำไปสู่ประเด็นคำถามในการวิจัยถึงความร่วมมือของ “บวร”ว่าจะก่อให้เกิดแนวทางการในการบริหารจัดการชุมชน ลดปัญหาวัยาคติและลดความเหลื่อมล้ำทางสังคมผู้สูงอายุได้อย่างไร?

บทความวิจัยนี้นำเสนอแนวคิดและบทบาทของ บ้าน วัด โรงเรียน (บวร) ในการลดวัยาคติที่มีต่อผู้สูงอายุในชุมชน และนำเสนอเป็นนโยบายต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกระดับ เพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้สูงอายุ ตลอดจนเตรียมความพร้อมชุมชนเพื่อเข้าสู่สังคมสูงวัยอย่างสมบูรณ์ของประเทศไทยต่อไป

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาสถานการณ์โรคโควิด-19 ที่มีต่อผู้สูงอายุในตำบลสันโป่ง
2. เพื่อศึกษารูปแบบและแนวทางในลดความวิตกกังวลที่มีต่อผู้สูงอายุ โดยบูรณาการระหว่าง บ้าน วัด

โรงเรียน ราชการ

## ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ได้ทราบสถานการณ์โรคโควิด-19 ที่มีต่อผู้สูงอายุในตำบลสันโป่ง
2. ได้ทราบรูปแบบและแนวทางในลดความวิตกกังวลที่มีต่อผู้สูงอายุ โดยบูรณาการระหว่าง บ้าน วัด

โรงเรียน ราชการ

3. ได้นำเสนอผลการวิจัยต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการลดความวิตกกังวลที่มีต่อผู้สูงอายุ

## ระเบียบวิธีการดำเนินการวิจัย

### ข้อพิจารณาด้านจริยธรรมและการพิทักษ์สิทธิของกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ได้ผ่านการพิจารณาอนุมัติจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ตามรหัสโครงการ RMUTL-IRB 030/2021 เมื่อวันที่ 8 กันยายน 2564 และคณะผู้วิจัยทำการพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่าง แนะนำตัวชี้แจงในการเข้าร่วมการวิจัย ให้ผู้เข้าร่วมวิจัยซึ่งเป็นกลุ่มเปราะบาง รับทราบวัตถุประสงค์และการดำเนินการวิจัย รวมถึงลงนามยินยอมและขอความร่วมมือในการรวบรวมข้อมูล โดยชี้แจงสิทธิที่กลุ่มตัวอย่าง สามารถเข้าร่วมการวิจัยหรือสามารถปฏิเสธที่จะไม่เข้าร่วมการวิจัยในครั้งนี้ได้ โดยระบุว่าข้อมูลที่ได้จะถูกเก็บเป็นความลับไม่สามารถระบุถึงตัวบุคคลได้ ไม่เปิดเผยใบหน้าที่ชัดเจน จะนำเสนอเป็นภาพรวมและนำมาใช้ประโยชน์ในการศึกษาเท่านั้น ภายหลังการชี้แจงให้ผู้เข้าร่วมการวิจัยเห็นยินยอมเข้าร่วมการวิจัย (Informed consent)

### พื้นที่ในการดำเนินการวิจัย

เทศบาลตำบลสันโป่ง อำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่

### ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัย ดังนี้

ระยะเวลาและขั้นตอนการวิจัยครั้งนี้ใช้กระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม

(Participatory Action Research = PAR) มีขั้นตอนการวิจัยแบ่งออกเป็น 3 ระยะ คือ ระยะก่อน

ดำเนินการวิจัย (Pre – Research Phase) ระยะดำเนินการวิจัย (Research Phase) และระยะหลังการ

วิจัย (Post – Research Phase)

### ระยะที่ 1 ระยะก่อนการดำเนินการวิจัย (Pre – Research Phase)

1. คณะผู้วิจัยทำการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการแนวคิดการลดความเหลื่อมล้ำทางสังคมของผู้สูงอายุ จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง

2. คณะผู้วิจัยลงพื้นที่ชุมชนตำบลสันโป่ง เพื่อศึกษาบริบทของชุมชน โดยเข้าพบคณะผู้บริหารเทศบาลตำบลสันโป่ง ผู้นำชุมชน คณะสงฆ์ ผู้บริหารโรงเรียนผู้สูงอายุเปี่ยมสุข เพื่อสร้างความร่วมมือกับนักวิจัยในพื้นที่ซึ่งได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี และได้หารือแนวทางการทำวิจัยในครั้งนี้ร่วมกัน โดยจัดให้มีการสัมภาษณ์ (Interview) ผู้รู้ (Key-Informant) รวมถึงการวางแผนปฏิบัติการสร้างความร่วมมือ ตามบริบทของชุมชน

3. คณะผู้วิจัย จัดการประชุมกับทีมวิจัยในพื้นที่ เพื่อร่วมกันวางแผนดำเนินการวิจัยตลอดถึงแนวทางการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม



ภาพที่ 1 กลุ่มเป้าหมายนำเสนอสภาพปัญหาภาคที่มีต่อผู้สูงอายุ

## ระยะที่ 2 ระยะการดำเนินการวิจัย (Research Phase)

ระยะของการศึกษากระบวนการ และแนวคิด การลดหยาดคดีที่มีต่อผู้สูงอายุ โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. การประชุมเพื่อสร้างความเข้าใจก่อนร่วมกันขับเคลื่อนดำเนินโครงการวิจัย ระหว่างคณะผู้วิจัยกับผู้แทนจาก บ้าน (ผู้นำชุมชน-กำนันผู้ใหญ่บ้าน), วัด(พระสงฆ์ตำบลสันโป่ง) และโรงเรียนผู้สูงอายุเปี่ยมสุข (ผู้บริหารโรงเรียน) โรงเรียนบ้านป่าติว และราชการ ได้แก่ เทศบาลตำบลสันโป่ง

2. การจัดประชุมเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมโดยการจัดเวทีเพื่อถอดบทเรียนการลดหยาดคดีที่มีต่อผู้สูงอายุ

3. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เสนอแนะแนวทางในการการลดหยาดคดีที่มีต่อผู้สูงอายุ เพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนา



### ระยะที่ 3 ระยะหลังการดำเนินการวิจัย (Post – Research Phase)

คณะผู้วิจัยประเมินและศึกษารูปแบบการลดหยาดชีวิตที่มีต่อผู้สูงอายุ ซึ่งมีผู้ทรงคุณวุฒิทั้งทางด้านวิชาการและผู้ทรงคุณวุฒิในพื้นที่วิจัย เพื่อจัดทำเป็นรูปแบบการลดหยาดชีวิตที่มีต่อผู้สูงอายุ พร้อมตรวจสอบความถูกต้อง นำเสนอในรูปแบบข้อมูลของการวิจัย เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้หน่วยงาน ตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้วิจัยนำแบบสัมภาษณ์ แบบสังเกต แบบสนทนากลุ่ม มารวบรวม แยกแยะข้อมูลเป็นหมวดหมู่ โดยการวิเคราะห์เนื้อหา ความน่าเชื่อถือของข้อมูล ตรวจสอบความถูกต้อง โดยใช้แนวคิดทฤษฎี รวมทั้งเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เป็นกรอบในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้เทคนิคการวิเคราะห์แบบสามเส้า (Triangulation) และข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis)

#### ผลการวิจัย

คณะผู้วิจัยประเมินและศึกษารูปแบบการลดหยาดชีวิตที่มีต่อผู้สูงอายุ โดยการมีส่วนร่วมของบ้าน วัด โรงเรียน โดยผู้ทรงคุณวุฒิทั้งทางด้านวิชาการและผู้ทรงคุณวุฒิในพื้นที่วิจัย เพื่อจัดทำเป็นรูปแบบในการลดหยาดชีวิตที่มีต่อผู้สูงอายุ พร้อมตรวจสอบความถูกต้อง นำเสนอในรูปแบบข้อมูลของการวิจัย เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้หน่วยงาน ตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ ซึ่งการบูรณาการระหว่าง บ้าน วัด โรงเรียน ราชการ ในการลดหยาดชีวิตที่มีต่อผู้สูงอายุในชุมชน สามารถบูรณาการร่วมกันตามบทบาท ดังนี้

##### 1. บทบาทของบ้าน (ผู้นำชุมชน-ครอบครัว) กับการลดหยาดชีวิตที่มีต่อผู้สูงอายุ

ผลการวิจัยพบว่า ในตำบลสันโป่งบทบาทของผู้นำชุมชนในการลดหยาดชีวิตที่มีต่อผู้สูงอายุได้แก่ การเป็นที่ปรึกษาให้แก่ครอบครัวที่มีผู้สูงอายุให้มีความรักความอบอุ่นในครอบครัว การจัดให้มีการดูแลเอาใจใส่ครอบครัวภายใต้การดูแลของตนในแต่ละหมู่บ้าน การออกเยี่ยมเยียนลูกบ้าน ตลอดจนการคอยไกล่เกลี่ย แก้ไขปัญหา เมื่อเกิดปัญหาในครอบครัว รวมทั้งการจัดให้มีโครงการ หรือ กิจกรรมที่ลดหยาดชีวิตภายในหมู่บ้าน โดยจะเห็นว่าคนสามวัยในครอบครัวได้มีกิจกรรมร่วมกัน ให้สมาชิกในครอบครัวได้มีโอกาสพูดคุย แลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันผ่านกิจกรรมที่หมู่บ้านจัดขึ้นเช่น กิจกรรมรดน้ำดำหัว กิจกรรมการทำบุญของวัด งานทอดกฐิน งานทอดผ้าป่า งานประเพณีวัฒนธรรมในหมู่บ้าน

##### 2. บทบาทของวัด (พระสงฆ์) กับการลดหยาดชีวิตที่มีต่อผู้สูงอายุ

ผลการวิจัยพบว่า พระสงฆ์ในตำบลสันโป่ง มีบทบาทสำคัญในการเป็นผู้ถ่ายทอดหลักคำสอนในพระพุทธศาสนา ดังนั้นพระสงฆ์จึงใช้วิธีการแสดงธรรมสอดแทรกในเรื่องความรัก ความอบอุ่น ความเข้าใจกันในครอบครัว เมื่อมีโอกาสและยังคงคอยเป็นผู้ที่ให้คำปรึกษาในเรื่องปัญหาครอบครัวเมื่อชาวบ้านมา

ทำบุญเล่าเรื่องราวให้ฟัง รวมทั้งแสดงหลักธรรมที่ลดละอคติที่มีอยู่ในตัวของคนในทุกช่วงวัย ให้มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน หลักธรรมที่พระสงฆ์เห็นว่าช่วยลดวาทะที่มีต่อผู้สูงอายุ ได้แก่

หลักสังคหัตถ์ 4 แปลว่า ธรรมที่เป็นที่ตั้งแห่งการสงเคราะห์กัน, ธรรมเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจกัน หมายถึง หลักการครองใจคน, หลักยึดเหนี่ยวใจกันไว้, วิธีทำให้คนรัก, หลักสังคมาสงเคราะห์ ซึ่งเป็นเครื่องประสานใจและเหนี่ยวรั้งใจคนให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันได้ และทำให้อยู่กันด้วยความรักความปรารถนาดีต่อกัน ประกอบด้วย

1. ทาน การให้ การเสียสละ การแบ่งปันเพื่อประโยชน์แก่คนอื่น ช่วยปลูกฝังให้เป็นคนที่ไม่เห็นแก่ตัว แบ่งปันกัน

2. ปิยวาจา การพูดจาด้วยถ้อยคำไพเราะอ่อนหวาน จริงใจ ไม่พูดหยาบคายก้าวร้าว พูดในสิ่งที่เป็นประโยชน์ เหมาะกับกาลเทศะ พูดดีต่อกัน (พูดจาจับใจ)

3. อัถถจริยา ช่วยเหลือกัน (ช่วยกิจกันไป)

4. สมานัตตตา การเป็นผู้มีความสม่ำเสมอ โดยประพฤติตัวให้มีความเสมอกันเสมอลาย วางตัวดีต่อกัน (นิสัยเป็นกันเอง)

หลักทิส 6 คือ หลักธรรมที่บุคคลพึงปฏิบัติหน้าที่ของตนต่อคนรอบด้าน ประกอบด้วย

1. ทิศเบื้องหน้า (ปรัตถิมทิส) คือ บิดามารดา ผู้ซึ่งมีอุปการคุณต่อบุตรเป็นอย่างมาก เพราะท่านเป็นผู้ให้ทั้งชีวิต และให้การอบรมสั่งสอน มุ่งหวังให้บุตรธิดาเป็นคนดี รู้จักรับผิดชอบต่อภาระหน้าที่ของตนเอง และสังคม

2. ทิศเบื้องขวา (ทักขิมทิส) คือ อาจารย์และศิษย์ โดยครูหรืออาจารย์จะเป็นบุคคลที่มีหน้าที่หรือมีอาชีพในการสอนที่เกี่ยวกับระบบวิชาความรู้

3. ทิศเบื้องหลัง (ปัจฉิมทิส) คือ สามเณร เพราะเนื่องจากสามเณรเป็นเสาหลักของสถาบันครอบครัว เป็นเพื่อนร่วมสุขร่วมทุกข์ และคู่ชีวิต ดังนั้นคุณค่าสำหรับชีวิตคู่ คือ การรู้บทบาทและการปฏิบัติหน้าที่ของตนที่พึงปฏิบัติต่อกัน

4. ทิศเบื้องซ้าย (อุตตรทิส) หมายถึง บทบาทหน้าที่ที่มีมิตรสหายหรือกัลยาณมิตร เป็นสิ่งที่พึงบอกถึงความเป็นสังคม ความประสานสามัคคี อันจะนำความเจริญมาสู่หมู่คณะ มิตรสหายที่ดีควรปฏิบัติต่อกันด้วยหน้าที่

5. ทิศเบื้องล่าง (เหมฐิมทิส) หมายถึง นายจ้างและลูกจ้าง ต้องมีความถ้อยทีถ้อยอาศัยซึ่งกันและกัน โดยนายจ้าง และลูกจ้างจะต้องรับรู้บทบาท และหน้าที่ที่พึงปฏิบัติต่อกัน

6. ทิศเบื้องบน (อุปริมทิส) ได้แก่ ภิกษุ สามเณร ผู้ที่ปฏิบัติตามคำสอน และพระธรรมวินัยในพระพุทธศาสนา ส่วนอุบาสก และอุบาสิกาเป็นผู้บำเพ็ญบุญในทางพระพุทธศาสนา

โดยมุ่งเน้นไปที่สมาชิกในครอบครัว เข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเอง ให้เข้าใจในสิ่งที่ตนเอง พึ่งปฏิบัติ เช่น บุตรหลาน มีความเข้าใจต่อผู้สูงอายุ ว่ามีการเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญา ดังนั้นต้องพึ่งปฏิบัติต่อท่านด้วยความเข้าใจ ไม่เห็นว่าผู้สูงอายุเรื่องมาก ซักซ้า น่ารำคาญ ไม่เห็นว่าผู้สูงอายุคือภาระ แต่ให้พิจารณาเห็นตามความเป็นจริง เห็นอกเห็นใจ ให้ความสำคัญต่อผู้สูงอายุ ว่าเป็น ปุชนิยบุคคล ที่ลูกหลานควรให้การเคารพ และมีความกตัญญู

หลักอคติ 4 ประกอบด้วย ฉันทาคติ ลำเอียงเพราะรักใคร่ โทสาคติ ลำเอียงเพราะโกรธ ภัยาคติ ลำเอียงเพราะกลัว และโมหาคติ ลำเอียงเพราะหลง เพื่อให้คนหลายวัยในครอบครัวไม่มีอคติต่อผู้สูงอายุ ให้ความรัก ความอบอุ่นแก่ท่าน ให้ความช่วยเหลือดูแลท่าน เป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยให้ลดวาทคติที่มีต่อผู้สูงอายุ โดยใช้หลักธรรมทางพระพุทธศาสนา

### 3. บทบาทของโรงเรียน ราชการ กับการลดวาทคติที่มีต่อผู้สูงอายุ

ผลการวิจัยพบว่า โรงเรียนในตำบลสันโป่ง ประกอบด้วย โรงเรียนบ้านป่าดิว ซึ่งเป็นโรงเรียนประจำตำบลที่เด็กและเยาวชนมาเรียนหนังสือ และ โรงเรียนผู้สูงอายุเปี่ยมสุข เป็นโรงเรียนผู้สูงอายุที่ตั้งอยู่ภายในบริเวณเทศบาลตำบลสันโป่ง จัดกิจกรรมทุกวันศุกร์ มีหลักสูตรเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในตำบลสันโป่ง

โรงเรียนบ้านป่าดิว มีบทบาทสำคัญโดยคุณครูได้สอดแทรกหลักการสอน บทบาท หน้าที่ ของสมาชิกในครอบครัว ผ่านรายวิชากลุ่มสาระการเรียนรู้สังคมศึกษา ศาสนา และ วัฒนธรรม โดยมุ่งเน้นให้เด็กนักเรียนได้เข้าใจบทบาทหน้าที่ของตนเอง การปฏิบัติตัวต่อสมาชิกในครอบครัว การเข้าใจกันในครอบครัว การปฏิบัติตนต่อผู้อาวุโส คือ ผู้สูงอายุ นอกจากนี้โรงเรียนยังมีโครงการออกเยี่ยมบ้านของนักเรียนเพื่อดูแลสุขภาพความเป็นอยู่วิถีชีวิต การอยู่ในครอบครัวของนักเรียน เพื่อคอยให้ความช่วยเหลือ ส่งเสริมสนับสนุนทั้งตัวของนักเรียนและผู้ปกครอง ตลอดถึงผู้สูงอายุ และยังจัดกิจกรรมที่เสริมสร้างความรักความอบอุ่นในครอบครัว เช่น ประเพณีปีใหม่สงกรานต์ ประเพณีทำบุญตักบาตร ประเพณีทอดผ้าป่าการศึกษา เป็นต้น

โรงเรียนผู้สูงอายุเปี่ยมสุข มีบทบาทสำคัญต่อการลดวาทคติที่มีต่อผู้สูงอายุ โดยการจัดให้มีโครงการแสดงพระธรรมเทศนา โดยนิมนต์พระสงฆ์ในตำบลมาบรรยายธรรมะเพื่อให้เห็นถึงความเป็นจริงของสังขารที่แปรเปลี่ยนไป ให้เข้าใจถึงคำว่าเป็นผู้สูงวัย ว่าสังขารร่างกายย่อมแปรเปลี่ยนไปตามกาลเวลา ยุคสมัยที่เปลี่ยนไปต้องปรับตัวให้เข้ากับยุคสมัยและเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของผู้สูงอายุที่พึงปฏิบัติในครอบครัว และให้ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับช่องว่างระหว่างวัย โดยมีทีมวิทยากรจากโรงพยาบาลนครพิงค์มาให้ความรู้แก่ผู้สูงอายุที่โรงเรียน นอกจากนี้โรงเรียนเปี่ยมสุขยังได้จัดให้มีกิจกรรมการสร้างความผูกพันระหว่างคนหลายวัย เช่น โครงการถ่ายทอดองค์ความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นให้แก่เด็กและเยาวชน , โครงการรดน้ำดำหัวปีใหม่สงกรานต์, เป็นต้น

บทบาทของราชการ ได้แก่ เทศบาลตำบลสันโป่ง มีหน่วยงานพัฒนาชุมชน ที่จะคอยดูแลในด้านความเป็นอยู่ ช่วยเหลือด้านปัญหาครอบครัว และเทศบาลมีการจัดทำแผนงานด้านศิลปวัฒนธรรมโดยให้มีโครงการกิจกรรมที่สร้างความอบอุ่น สร้างสายใยรักในครอบครัว สร้างความเข้าใจระหว่าง วัยเด็ก วัยผู้ใหญ่ วัยผู้สูงอายุ เช่น โครงการส่งท้ายปีเก่าต้อนรับปีใหม่ โครงการวันเด็กแห่งชาติ โครงการรดน้ำดำหัวปีใหม่เมืองสงกรานต์ โครงการส่งเสริมวัฒนธรรมตำบลในเทศกาลต่าง ๆ โครงการถ่ายทอดภูมิปัญญาท้องถิ่นจากผู้สูงอายุแก่เด็กเยาวชน โดยความร่วมมือระหว่างโรงเรียนบ้านป่าติ้วกับโรงเรียนผู้สูงอายุเปี่ยมสุข เป็นต้น

นอกจากนี้ ทีมวิจัยได้แนวทางในการลดหยาดชีวิตและลดความเหลื่อมล้ำทางสังคมของผู้สูงอายุ โดยการมีส่วนร่วมของบ้าน วัด โรงเรียน ในลักษณะโมเดล ดังนี้



ภาพที่ 2 รูปแบบการมีส่วนร่วมระหว่างบ้าน วัด โรงเรียน ในการการลดหยาดชีวิตที่มีต่อผู้สูงอายุ

โดยรูปแบบ มีความสอดคล้อง เหมาะสมกับทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง และมีความเป็นไปได้ในการดำเนินการขับเคลื่อนโดยการมีส่วนร่วมของบ้าน วัด โรงเรียน ราชการในตำบลสันโป่ง ให้แก่ผู้ที่สนใจและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้นำไปประยุกต์ใช้ต่อไป

## บทสรุป

วัยคาดติผู้สูงอายุในตำบลสันโป่ง ยังคงเกิดช่องว่างระหว่างวัย หรือ Generation Gap โดยมีสาเหตุจาก 1. สมาชิกในครอบครัวไม่ปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของ 2. สมาชิกในครอบครัวมีทัศนคติ และค่านิยมที่ไม่ตรงกัน 3. สมาชิกในครอบครัวมีความประพฤติที่แตกต่างกัน 4. ความแตกต่างในด้านอารมณ์ของสมาชิกในครอบครัว 5. ความแตกต่างระหว่างวัย ยุคสมัยของสมาชิกในครอบครัว ด้วยความเจริญของเทคโนโลยี การก้าวล้ำของยุคสมัย ความแตกต่างของช่วงวัย ก่อให้เกิดเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้สมาชิกในครอบครัวมีทัศนคติ ค่านิยม การประพฤติที่แตกต่างกัน ไม่สามารถเข้ากันได้ ต่างก็ยึดติดในยุคสมัยของตนเอง ผู้สูงอายุยังคงมีกรอบคิดตามวัยของตนเอง ส่วนลูกหลานซึ่งเกิดในคนละยุคสมัยก็มีกรอบคิดที่ต้องการอิสระ เสรีภาพในความคิด ต้องการอยู่กับเทคโนโลยีมากกว่าผู้สูงอายุ จนทำให้ไม่มีความใกล้ชิดกัน และก่อให้เกิดเป็นวยาติในครอบครัว โดยเฉพาะอย่างยิ่งต่อผู้สูงอายุ การเตรียมความพร้อมของชุมชนเพื่อรองรับสังคมสูงวัย จำเป็นต้องอาศัยคนในชุมชน สร้างเครือข่ายในชุมชน ร่วมมือกันระหว่าง บ้าน วัด โรงเรียน หรือที่เรียกว่า “บวร” ทำให้ครอบครัวเป็นสถาบันชุมชนที่เป็นพื้นฐานก่อให้เกิดพลังในการรองรับสังคมสูงวัย ตลอดจนการขอความร่วมมือจากหน่วยงานภายนอกมาเป็นแรงสนับสนุนสำคัญในการดำเนินกิจกรรมให้แก่ผู้สูงอายุในชุมชน เพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางสังคมของผู้สูงอายุ

### อภิปรายผลการวิจัย

สถานการณ์ วัยคาดติที่มีต่อผู้สูงอายุในตำบลสันโป่ง ยังคงเกิดช่องว่างระหว่างวัย โดยมีสาเหตุจาก 1. สมาชิกในครอบครัวไม่ปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของตน 2. สมาชิกในครอบครัวมีทัศนคติ และค่านิยมที่ไม่ตรงกัน 3. สมาชิกในครอบครัวมีความประพฤติที่แตกต่างกัน 4. ความแตกต่างในด้านอารมณ์ของสมาชิกในครอบครัว 5. ความแตกต่างระหว่างวัย ยุคสมัยของสมาชิกในครอบครัว ด้วยความเจริญของเทคโนโลยี การก้าวล้ำของยุคสมัย ความแตกต่างของช่วงวัย จนก่อให้เกิดความห่วงใยต่อผู้สูงอายุ สอดคล้องกับการศึกษาของ หนึ่งฝัน พุทธิธรรมวงศ์ (2563) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง วัยคาดติต่อผู้สูงอายุในครอบครัว: การวิจัยผานวิธี พบว่า คนหนุ่มสาวมีลักษณะการแสดงออกแบบวัยคาดติต่อบิดามารดา สูงอายุใน 3 ลักษณะ ได้แก่ การแสดงออกทางความรู้สึก การแสดงออกทางความคิด และการ แสดงออกทางพฤติกรรม ซึ่งการแสดงออกแบบวัยคาดติใน 3 ลักษณะนี้มีความเกี่ยวเนื่องกัน มี รายละเอียดดังนี้ - วัยคาดติทางความรู้สึก ประกอบด้วย ความห่วงกังวลใจ (แบ่งออกเป็นความ กังวลใจด้านสุขภาพ และด้านอุบัติเหตุ) ความต้องการในการดูแลเอาใจใส่และความรำคาญใจ - วัยคาดติทางความคิด ประกอบด้วย ความคิดแบบเหมารวมด้านทักษะ ความสามารถ และความคิดแบบเหมารวมด้านลักษณะนิสัย (ได้แก่ นิสัยแบบย่ำคิด ย้ำทำ หลง ๆ ลืม ๆ ตื้อรั้นเอาแต่ใจ และยึดติดในความคิด) - วัยคาดติทางพฤติกรรม ประกอบด้วย การยอมตามใจ การนิ่งเฉย การเปลี่ยน ตนเองให้ใจเย็น สำหรับสาเหตุที่ทำให้คนหนุ่มสาวมีวัยคาดติต่อบิดามารดา สูงอายุ พบว่าแบ่งออกเป็น สาเหตุที่เกิดจากมุมมองของคนวัยหนุ่มสาว และสาเหตุทางสังคมวัฒนธรรม มีรายละเอียดดังนี้ - สาเหตุที่เกิดจากมุมมองของคนวัยหนุ่มสาว ประกอบด้วย การตระหนักถึง ความไม่

ยั่งยืนของชีวิต (รับรู้ถึงความเสื่อมถอย มองความตายเป็นเรื่องธรรมชาติกลัวการเจ็บป่วย และการจากลา) และความเข้าใจจิตใจบิดามารดา (แบ่งออกเป็นด้านความคิดและพฤติกรรม และด้านสุขภาพร่างกาย) - สาเหตุทางสังคมวัฒนธรรม ประกอบด้วย หน้าทีของบุตรธิดา และการกตัญญู ต่อบิดามารดา และสุดท้าย ข้อค้นพบเกี่ยวกับผลของวัยาคติที่เกิดกับบิดามารดาสูงอายุ ตามการ รับรู้ของคนหนุ่มสาว พบว่าวัยาคติ ส่งผลกระทบต่อทั้งจิตใจและร่างกายของบิดามารดาสูงอายุ มี รายละเอียดดังนี้ ผลทางจิตใจของบิดามารดาสูงอายุ ประกอบด้วย บิดามารดาได้รับความรัก ความอบอุ่นใจ รู้สึกถึงความมั่นคงทางใจ และกังวลใจต่อความหวังเียงจากลูก - ผลทางสุขภาพร่างกายของบิดามารดาสูงอายุ ประกอบด้วย บิดามารดาได้รับความสะดวกสบายและปลอดภัยมากขึ้น (แบ่งออกเป็น จากการสนับสนุนในชีวิตประจำวัน และ การสนับสนุนด้านสุขภาพโดยคนหนุ่มสาว)และบิดามารดาให้ความสำคัญกับการดูแลตนเองมากขึ้น

การบูรณาการ ระหว่างบ้าน วัด โรงเรียน ราชการ เพื่อลดวัยาคติที่มีต่อผู้สูงอายุ พบว่า รูปแบบมีความเหมาะสม และมีความเป็นไปได้ในการขับเคลื่อนการลดวัยาคติที่มีต่อผู้สูงอายุ โดยความร่วมมือ ซึ่งเป็นแนวทางพัฒนาชุมชนด้วยตนเอง สอดคล้องกับ การศึกษาของ อรพิน ปิยะสกุลเกียรติ (2561:46-65) ศึกษาเรื่องความร่วมมือของชุมชนในการพัฒนา คุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในตำบลท่าแค จังหวัดลพบุรี พบว่า กระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชน ผู้สูงอายุได้รับประโยชน์จากการเข้าร่วมกิจกรรมในการพัฒนาคุณภาพชีวิตทั้งสุขภาพกายการออกกำลังกายที่เหมาะสมกับวัย ผู้สูงอายุมีความสุขที่ได้รับมีความสำคัญ การทำประโยชน์ให้กับผู้อื่น และยังสอดคล้องกับการวิจัยของ จริญญา วงษ์พรหม และคณะ (2558 : 41-54) ศึกษาเรื่องความร่วมมือของชุมชนเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ โดยใช้กระบวนการวิจัย เชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม พบว่า ผู้สูงอายุมีความสุขความพึงพอใจที่ได้เข้าร่วมกิจกรรมที่สามารถ ตอบสนองต่อคุณภาพชีวิตใน 4 มิติ คือ กาย ใจ สังคม และปัญญาเกิดการเรียนรู้ การมีส่วนร่วมของ ชุมชนผ่านการจัดกิจกรรมส่งผลให้เกิดการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในชุมชนอย่างต่อเนื่อง และยั่งยืน และยังสอดคล้องกับอารี พุ่มประไพไทย์ และ จรรยา เสียงเสนาะ (2560 : 160-173) ศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมของชุมชนในการพัฒนาพฤติกรรมสร้างเสริม สุขภาพของผู้สูงอายุ พบว่า แกนนำผู้สูงอายุมีส่วนร่วมในเรื่อง การให้คำแนะนำด้านการสร้างเสริม สุขภาพ การค้นหาปัจจัยเสี่ยง การสร้างความอบอุ่นด้านจิตใจ และการมีสุขภาพดี

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ทุกภาคส่วนในชุมชน ควรให้ความสำคัญในการจัดทำนโยบาย โครงการ กิจกรรม ที่ช่วยลดวัยาคติที่มีต่อผู้สูงอายุในชุมชน
2. ควรจัดทำแผนดำเนินงานสร้างการลดวัยาคติที่มีต่อผู้สูงอายุในชุมชนโดยการมีส่วนร่วมของบ้าน วัด โรงเรียน ราชการ

### ข้อเสนอแนะในการดำเนินการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเปรียบเทียบการลดหยาดค่างที่มีต่อผู้สูงอายุในชุมชนที่มีบริบทต่างกัน
2. ควรศึกษาอิทธิพลของ บวร บ้าน วัด โรงเรียน ราชการ ในการพัฒนาชุมชนในด้านอื่น ๆ

### ข้อเสนอแนะในการดำเนินการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ทุกภาคส่วนในชุมชน ควรให้ความสำคัญในการจัดทำนโยบาย โครงการ กิจกรรม ที่ช่วยการลดหยาดค่างที่มีต่อผู้สูงอายุในชุมชน
2. บวร บ้าน วัด โรงเรียน ราชการ เครือข่ายในชุมชน ควรให้ความสำคัญกับการสร้างลดหยาดค่างที่มีต่อผู้สูงอายุในชุมชน

### เอกสารอ้างอิง

- จรัญญา วงษ์พรหม, ศิริบุญ จงวุฒิเวศย์, นวลฉวี ประเสริฐสุข และนิรันดร์ จงวุฒิเวศย์. (2558). การมีส่วนร่วมของชุมชนเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ. Veridian E-Journal, Slipakorn University. ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ, 8(3), 41-54
- ปราโมทย์ ประสาทกุล, ศุทธิดา ชนวนัน, & กาญจนา เทียนลาย. (2555). ผู้สูงอายุ: คนวงในที่จะถูกผลักให้ไปอยู่ชายขอบ ใน กุลภา วจนสาระ & กฤตยา อาชวนิจกุล(บรรณาธิการ) เอกสารเผยแพร่งานประชุมวิชาการ ประชากรและสังคม 2555: ประชากรชายขอบและความเป็นธรรมในสังคมไทย, นครปฐม : สำนักพิมพ์ประชากรและสังคม สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล, 105-124
- หนึ่งฝัน พุทธธรรมวงศ์. (2563). วายาคติต่อผู้สูงอายุในครอบครัว: การวิจัยผานวิถี. ปริญญาทิพนธ์ดุสิตบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์ สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- อารี พุ่มประไวกษ์ และ จรรยา เสียงเสนาะ. (2560). การมีส่วนร่วมของชุมชนในการพัฒนา พฤติกรรมการสร้างเสริมสุขภาพของผู้สูงอายุ. วารสารเครือข่ายวิทยาลัยพยาบาลและการสาธารณสุขภาคใต้, 4(3), 160-173.
- อรพิน ปิยะสกุลชัย. (2561). การมีส่วนร่วมของชุมชนในการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในตำบลท่าแค จังหวัดลพบุรี. วารสารร่วมพฤษ มหวิทยาลัยเกริก, 36(3), 46-65
- Butler, R. N. (1980). Ageism: A foreword. Journal of Social Issues, 36(2), 8-11

## 10. กิตติกรรมประกาศ

บทความวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของโครงการวิจัยเรื่อง การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมเพื่อสร้างรูปแบบกลไกในการลดความเครียดที่มีต่อผู้สูงอายุ และลดความเหลื่อมล้ำทางสังคมของผู้สูงอายุ ซึ่งเป็นงานวิจัยภายใต้แผนงานวิจัยเรื่อง บวรชราสุข : นวัตกรรมจัดการชุมชนแบบมีส่วนร่วมเพื่อรองรับสังคมสูงวัยในศตวรรษที่ 21 โดยได้รับทุนสนับสนุนการวิจัย ทุนวิจัยด้านวิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม (ววน.) โครงการวิจัยทุนเพื่อสนับสนุนงานมูลฐาน (Fundamental Fund FF) ประจำปี 2564

คณะผู้วิจัยขอขอบคุณผู้มีส่วนร่วมในรายงานการวิจัยนี้ทุกท่าน กราบขอบพระคุณคณะสงฆ์ ตำบลสันโป่ง ขอขอบคุณนายกเทศมนตรี คณะผู้บริหาร เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลสันโป่ง กำนันผู้ใหญ่บ้าน ตำบลสันโป่ง คณะครูโรงเรียนบ้านป่าตั่ว ผู้บริหาร คณะกรรมการโรงเรียนผู้สูงอายุเปี่ยมสุข ชมรมผู้สูงอายุ ตำบลสันโป่ง และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่าน ขอขอบคุณสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม (สกสว.) ที่พิจารณาเห็นชอบการวิจัยนี้ และขอบคุณ คณะผู้บริหาร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ที่อนุมัติงบประมาณให้ทำวิจัยในครั้งนี้

คณะผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานการวิจัยเล่มนี้ จะเป็นส่วนหนึ่งในการ เพื่อพัฒนาชุมชน โดยการบูรณาการความร่วมมือ ระหว่าง บ้าน วัด โรงเรียน ราชการ (บวร) ในการเตรียมความพร้อมรองรับสังคมสูงวัยในประเทศไทย สืบต่อไป



# คุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในสถานการณ์การระบาดของ ไวรัสโควิด 19 ของพนักงานช่างอากาศยานไทยไลออนแอร์

Quality of work life that affects operational efficiency in the situation of the outbreak of the  
COVID-19 virus of Thai Lion Air aircraft technicians

รัชกฤษ ภูริชวงศธร, เจน หน่อท้าว, ถวัลย์ เทียนทอง

## บทคัดย่อ

การศึกษาคูณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในสถานการณ์การระบาดของไวรัสโควิด 19 ของพนักงานช่างอากาศยานไทยไลออนแอร์ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์ในการวิจัย 1) เพื่อศึกษาคูณภาพชีวิตการทำงานและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในสถานการณ์การระบาดของไวรัสโควิด 19 ของพนักงานช่างอากาศยานไทยไลออนแอร์ 2) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในสถานการณ์การระบาดของไวรัสโควิด 19 ของพนักงานช่างอากาศยานไทยไลออนแอร์ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ และ 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของคูณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในสถานการณ์การระบาดของไวรัสโควิด 19 ของพนักงานช่างอากาศยานไทยไลออนแอร์ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานช่างอากาศยานสายการบินไทยไลออนแอร์ ในประเทศไทย จำนวน 230 คน โดยใช้วิธีการแจกแจงความถี่ การหาค่าร้อยละ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติ t-test และค่าสถิติ F-test และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 31-40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีสถานภาพสมรส และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 30,001-45,000 บาท และผลการศึกษาปัจจัยด้านคูณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานช่างอากาศยานไทยไลออนแอร์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า คูณภาพชีวิตการทำงานมีระดับความคิดเห็นในระดับมาก 7 ด้าน ได้แก่ ด้านการบูรณาการทางสังคม ด้านความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคมของงาน ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย ด้านความมั่นคงและก้าวหน้าในงาน และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ส่วนปัจจัยด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวม พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร ด้านคูณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน และความคิดเห็นในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานช่างอากาศยานไทยไลออนแอร์ที่มี เพศ ระดับการศึกษา อายุ และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในสถานการณ์การระบาดของไวรัสโควิด 19 ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน และความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในสถานการณ์การระบาดของไวรัสโควิด 19 ของพนักงานช่างอากาศยานไทย มีความสัมพันธ์ทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย ด้านความมั่นคงและก้าวหน้าในงาน ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านความสมดุลของเวลาทำงานกับเวลาส่วนตัว ด้านการบูรณาการทางสังคม ด้านประชาธิปไตยในองค์กร และด้านความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคมของงาน ซึ่งพบว่าทุกด้านมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในสถานการณ์การระบาดของไวรัสโควิด 19 ของพนักงานช่างอากาศยานไทย มีความสัมพันธ์ทางบวกทุกด้าน

**คำสำคัญ :** คุณภาพชีวิตการทำงาน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน สายการบินไทยไลออนแอร์

## ABSTRACT

A study of the quality of work life that affects operational efficiency in the situation of the outbreak of the COVID-19 virus of Thai Lion Air aircraft mechanics is quantitative research The research objectives were 1) to study the quality of work life and operational efficiency in the situation of the COVID-19 virus outbreak of Thai Lion Air aircraft technicians. 2) To compare operational efficiency in the COVID-19 outbreak situation of Thai Lion Air aircraft technicians. Classified by demographic characteristics and 3) to study the relationship of quality of work life that affects performance in the situation of the COVID-19 outbreak of Thai Lion Air aircraft technicians. A questionnaire was used as a tool to collect data from 230 Thai Lion Air aircraft technicians in Thailand by using a frequency distribution method. Finding Percentages and standard deviation, and t-test, and F-test, and correlation coefficient analysis

The results of the study found that most of the samples were male, aged between 31-40 years old, graduated with a bachelor's degree. have marital status and the average monthly income is between 30,001-45,000 baht and the results of a study on factors of working life quality of Thai Lion Air aircraft technicians found that the sample group had a high level of opinion as a whole. When considering each aspect, it was found that the quality of work life had a high level

of opinions in 7 aspects: social integration; Relevance and social benefit of the event democracy in the organization Development of personal abilities environmental aspects that are characteristic and safe stability and advancement in work. The opinions were moderate in 1 aspect, namely, fair and adequate compensation. As for the overall operational efficiency factor, it was found that there was a high level of opinion. When considering each aspect, it was found that it was at a high level in 3 aspects, in descending order, namely, the cost-effectiveness of resource utilization. quality of work workload and moderate opinions, respectively.

The hypothesis testing results revealed that Thai Lion Air aircraft mechanic staff with different gender, education level, age and monthly income. There was no difference in overall performance in the situation of the COVID-19 epidemic and the relationship between quality of work life and operational efficiency in the situation of the COVID-19 outbreak of Thai aircraft technicians. There is a positive correlation. statistically significant at the 0.05 level. when considering each aspect in descending order, namely, the environment is appropriate and safe. Security and advancement in work fair and adequate compensation fair and adequate compensation the development of human abilities the balance of work time and personal time Social integration Democracy in the organization and the relevance and benefit to the society of the work, it was found that all aspects were related to operational efficiency in the situation of the outbreak of the COVID-19 virus of Thai aircraft mechanics. There is a positive relationship in every aspect.

**Keywords :** quality of work life, performance, Thai Lion Air

### **ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา**

การบริหารงานขององค์กรไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือภาคเอกชน มีแนวทางการปฏิบัติงานเพื่อประสบความสำเร็จและบรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ทั้งสิ้น แต่การที่จะประสบความสำเร็จได้นั้นขึ้นอยู่กับหลากหลายปัจจัยทั้งภายในและภายนอกองค์กร และสิ่งที่สำคัญมากที่สุดประการหนึ่งที่จะทำให้องค์กรประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายนั้นคือ การทำงานที่มีประสิทธิภาพของพนักงานภายในองค์กร ซึ่งเป็นทรัพยากรบุคคลที่ถือได้ว่าเป็นฟันเฟืองสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้ยืนหยัดท่ามกลางการแข่งขันที่มีความรุนแรงมากยิ่งขึ้นในทุกด้านทั้งทางเศรษฐกิจและสังคมตลอดจนสถานการณ์ที่ไม่ได้คาดคิดที่นำมาซึ่งผลกระทบต่อองค์กร อาทิเช่น การเกิดสถานการณ์การระบาดของโรคติดต่อร้ายแรง (ซังจันันต์ ธรรมจินดา , 2553) แต่ถึงอย่างไรทุกองค์กรต้องสร้างคุณภาพสินค้าและบริการที่ทำให้ผู้บริโภคเกิดความพึงพอใจ

สูงสุด มีการวางแผนทางการปฏิบัติงานที่มีความคุ้มค่า มีประสิทธิภาพเพื่อสามารถวางแผนการดำเนินงาน ควบคุมคุณภาพของสินค้าและบริการ ควบคุมการผลิต และสร้างกลยุทธ์ในการแข่งขันกับองค์กรต่าง ๆ (พีรดา แก้วมูล,ออนไลน์) ผู้บริหาร จึงควรตระหนักและให้ความสำคัญกับการทำงานของพนักงานซึ่งเป็น บุคลากรสำคัญนี้ให้เกิดประสิทธิภาพ ตลอดจนพัฒนาการวางแผนการทำงานให้เท่าทันต่อสถานการณ์ที่ เปลี่ยนแปลงไปได้อย่างรวดเร็ว (อัครเดช ไม้จันทร์, 2560) ในการสร้างประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน สามารถทำได้โดยการนำศักยภาพในตัวบุคคลมาทำให้ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และส่งเสริมให้ได้รับการ พัฒนาอย่างต่อเนื่อง และองค์กรที่จะประสบความสำเร็จได้นั้นนอกจากการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพยัง จะต้องคำนึงถึงปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งอีกประการหนึ่ง ได้แก่ คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน หาก พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดีย่อมส่งผลให้ผลผลิตของการปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด สามารถสร้างความแตกต่างจากคู่แข่งได้ (ธงชัย สันติวงษ์, 2553) ในทางตรงกันข้ามการที่บุคลากรไม่มี คุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีอาจส่งผลให้การทำงานไม่มีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นสาเหตุให้บุคลากรลาออก หรือ มีการขาดงานบ่อยขึ้น ประสิทธิภาพของงานจึงไม่เป็นไปตามที่องค์กรต้องการ ดังนั้น จึงอาจกล่าวได้ว่าการ ดำเนินชีวิตที่ดีมีคุณภาพจึงส่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานสูง คุณภาพชีวิตการทำงานจึงถือเป็นปัจจัยที่ สำคัญที่ผู้บริหารต้องพิจารณาให้ความสำคัญเป็นอันดับต้น ๆ และพัฒนาองค์กรควบคู่กับการพัฒนา คุณภาพชีวิตของพนักงาน จะเห็นได้ว่าคนส่วนใหญ่ใช้เวลาหนึ่งในสามของชีวิตในการปฏิบัติงานในองค์กร การที่บุคคลได้อยู่กับสิ่งที่ตนเองพอใจ มีสภาพจิตใจ อารมณ์ที่ดีมีคุณภาพชีวิตที่ดีส่งผลให้การทำงานดีมี ประสิทธิภาพไปด้วย (Walton,1973) ผู้บริหารจึงต้องคำนึงถึงการบริหารงานที่ทำให้พนักงานได้รับ ค่าตอบแทนที่ยุติธรรม ได้รับการพัฒนาทักษะส่วนบุคคลมีความก้าวหน้า มีมั่นคงในการทำงาน สามารถ บูรณาการเข้ากับทางสังคมประชาธิปไตยภายในองค์กร รวมถึงการสร้างสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและ ส่วนตัวสิ่งเหล่านี้แสดงให้เห็นถึงการมีคุณภาพชีวิตที่ดีที่ส่งผลกับการปฏิบัติงานของพนักงานให้ได้ดี

เมื่อเกิดโรคระบาดที่รุนแรงขึ้นในสถานการณ์ปัจจุบัน ซึ่งมีจุดกำเนิดมาจากประเทศจีนในเมืองอู่ฮั่น มณฑลหูเป่ย์ เป็นการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสชนิดหนึ่ง ซึ่งองค์การอนามัยโลกระบุว่าเกิดจากเชื้อไวรัสชนิด หนึ่งชื่อว่า “โคโรนา” หรือสามารถเรียกว่า “ไวรัสโคโรนา-19” สามารถแพร่กระจายจากคนสู่คนด้วยวิธีการการ สัมผัส การไอ จาม จึงทำให้เชื้อไวรัสโคโรนา-19 ติดจากคนสู่คนได้ง่าย มีผลทำให้เชื้อกระจายและลุกลามไป อย่างรวดเร็วในทุกภูมิภาคของโลก ประเทศไทยเป็นอีกหนึ่งประเทศที่ได้รับการแพร่เชื้อโคโรนา-19 และจาก การติดตามสถานการณ์การระบาดของไวรัส พบว่ามีจำนวนผู้ติดเชื้อเพิ่มสูงขึ้น เริ่มจากในปี พ.ศ. 2562 องค์การอนามัยโลกประกาศให้การแพร่ระบาดนี้เป็นภาวะฉุกเฉิน และประกาศให้เป็นโรคระบาดในวันที่ 11 มีนาคม 2563 และในวันที่ 9 พฤษภาคม 2563 พบว่ามีผู้ติดเชื้อมากกว่า 3,740,000 คน ใน 20 ประเทศ และมีผู้เสียชีวิตมากกว่า 258,000 คน และมีผู้หายป่วยแล้วมีจำนวนมากกว่า 1,247,000 คน (กรมควบคุม โรค, 2563) จนกระทั่งในปัจจุบัน ประชากรทุกอาชีพ ทุกคนต้องเข้ารับการรักษาฉีดวัคซีนเพื่อสร้างภูมิคุ้มกันและ ดูแลตนเองตามมาตรการด้านสาธารณสุขของรัฐบาล

จากการแพร่ระบาดของโรคไวรัสโควิด 19 ยังส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจทั่วโลกทั้งในภาคบริการ และภาคอุตสาหกรรมธุรกิจการบิน (Airline Business) เป็นหนึ่งในธุรกิจที่ได้รับผลกระทบโดยตรงจาก 4 กลุ่มสำคัญของอุตสาหกรรมการบิน (Airline Industry) ประกอบด้วยธุรกิจการบิน (Airline Business) ธุรกิจอากาศยาน (Aircraft Business) ธุรกิจการทำอากาศยาน (Airport Business) และธุรกิจบริการเครื่องช่วยในการเดินอากาศ (Air Navigation Aids Business) โดยธุรกิจการบิน (Airline Business) เป็นธุรกิจที่ดำเนินการผลิตบริการขนส่งผู้โดยสารและขนส่งสินค้าทางอากาศเป็นกลุ่มธุรกิจสำคัญที่นำไปสู่การเชื่อมโยงและครอบคลุมทุกประเทศในโลกไว้ด้วยกันเพื่อเดินทางท่องเที่ยว ติดต่อกับเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองระหว่างประเทศ (สุจิตรา ริมดุสิต, 2563) เมื่อเชื้อไวรัสโควิด-19 แพร่ระบาด การเดินทางระหว่างประเทศต้องหยุดชะงักก็ผลให้หลายสายการบินได้ยกเลิกเที่ยวบินในเส้นทางระหว่างประเทศร้อยละ 80-90 (ธนกรณรงค์วานิช, 2563) ปัญหาที่ตามมา ได้แก่ ผลขาดทุนของสายการบิน ในปี พ.ศ. 2563 สมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (IATA) ได้ประเมินไว้ว่าอุตสาหกรรมการบินทั่วโลกจะมีผลขาดทุนถึง 2.6 ล้านล้านบาทและในปี พ.ศ. 2564 ขาดทุนต่อเนื่องถึง 0.5 ล้านล้านบาท (สมประวิณ มั่นประเสริฐ, 2563) การหยุดให้บริการของสายการบินต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศจึงจำเป็นต้องปรับรูปแบบการทำธุรกิจเพื่อลดรายจ่ายและชดเชยรายได้และเพื่อให้ผ่านพ้นวิกฤตการณ์ครั้งนี้

ดังนั้นจากสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 วิกฤตที่ธุรกิจการบินต้องเผชิญในระยะเวลาที่ผ่านมาจนกระทั่งปัจจุบันนี้ การบริหารสายการบินจำเป็นต้องปรับตัวเพื่อความอยู่รอดภายใต้เงื่อนไขต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นมาตรการในการเดินทางและมาตรการด้านสาธารณสุข แต่ในการบริหารงานเพื่อให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดั้นด้นไม่สามารถปฏิเสธได้ว่าส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ต้องการของสายการบิน จึงเป็นเรื่องที่ท้าทายสำหรับธุรกิจการบินในการต้องเตรียมตัวในการวางแผนกลยุทธ์ในการบริหารงาน ทั้งนี้ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นพนักงานฝ่ายช่างอากาศยานสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ จึงมีความสนใจศึกษาคุณภาพชีวิตและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานช่างอากาศยานไทยไลอ้อนแอร์ ในสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 เพื่อองค์กรได้นำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางในการพัฒนาการบริหารจัดการสายการบินให้ประสิทธิภาพสูงสุดต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในสถานการณ์การระบาดของไวรัสโควิด 19 ของพนักงานช่างอากาศยานไทยไลอ้อนแอร์
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในสถานการณ์การระบาดของไวรัส โควิด 19 ของพนักงานช่างอากาศยานไทยไลอ้อนแอร์ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในสถานการณ์การระบาดของไวรัสโควิด 19 ของพนักงานช่างอากาศยานไทยไลอ้อนแอร์

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงคุณภาพชีวิตและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในสถานการณัการระบาดของไวรัสโคโรนา-19 ของพนักงานช่างอากาศยานไทยไลอ้อนแอร์
2. นำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางให้กับผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาการบริหารงานด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในสถานการณัการระบาดของไวรัสโคโรนา 19 ของพนักงานช่างอากาศยานไทยไลอ้อนแอร์ให้ดียิ่งขึ้น
3. นำผลการศึกษาด้านคุณภาพชีวิตและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานไปเป็นแนวทางในการพัฒนาการทำงานของพนักงานในแผนกอื่นหรือสายการบินอื่นที่มีลักษณะการปฏิบัติงานที่คล้ายคลึงกัน

## วิธีดำเนินการวิจัย

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานช่างอากาศยานไทยไลอ้อนแอร์ที่ทำงานในประเทศไทย โดยทำการศึกษาพนักงานช่างทุกคน รวมทั้งสิ้น 230 คน ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (ชูศักดิ์ อุดมศรี, 2545) มีค่าความคลาดเคลื่อนที่ 5 %

1.2 การเลือกกลุ่มตัวอย่าง วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling)

### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้คำถามแบบเลือกตอบ (Check list) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และรายได้ต่อเดือน

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานช่างอากาศยานไทยไลอ้อนแอร์ ได้แก่ ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย ความมั่นคงและก้าวหน้าในงาน การพัฒนาความสามารถของบุคคล การบูรณาการทางสังคมในองค์กร ประชาธิปไตยในองค์กร ความสมดุลของเวลาทำงานกับเวลาส่วนตัวและความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคมของงานซึ่งใช้คำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยมีกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน

ตอนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานช่างอากาศยานไทยไลอ้อนแอร์ ได้แก่ คุณภาพของงาน ปริมาณของงาน เวลาในการปฏิบัติงาน และความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรโดยใช้คำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน

ในตอนที 2 และตอนที่ 3 ใช้คำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) 5 ระดับ มีคะแนนแต่ละระดับ ดังนี้

มากที่สุด	5	คะแนน
มาก	4	คะแนน
ปานกลาง	3	คะแนน
น้อย	2	คะแนน
ที่สูด	1	คะแนน

เกณฑ์การแปลความหมายคะแนนเฉลี่ยของคำถามในแต่ละข้อโดยการเปรียบเทียบระดับคะแนนเฉลี่ยกับเกณฑ์โดยมีความกว้างแต่ละอันตรภาคชั้นที่เท่ากันคำนวณได้ ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{กำหนดความกว้างของแต่ละอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนอันตรภาคชั้น}} \\
 &= \frac{5-1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

ทำให้สามารถแบ่งคะแนนเฉลี่ยได้เป็น 5 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80	หมายถึง	มีความคิดเห็นที่สนใจอยู่ในระดับน้อยที่สูด

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลทีรวบรวมได้จากแบบสอบถาม โดยการสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล การเดินทางไปพบกลุ่มตัวอย่างเพื่อแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง หลังจากนั้นนำแบบสอบถามกลับมาตรวจทานความถูกต้องก่อนจะนำมาลงรหัสเพื่อประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล

3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ เป็นข้อมูลทีเก็บรวบรวมจากหนังสือ ตำรา บทความจากวารสาร ผลงานวิจัย และเอกสารต่าง ๆ ทีเกี่ยวข้องเพื่อใช้ประกอบการค้นคว้ากำหนดเป็นแนวคิดในการศึกษาและใช้อ้างอิงในการเขียนรายงานผลการศึกษา

#### 4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประมวลผลข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติด้วยสถิติ ดังต่อไปนี้

##### 4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

1) สถิติพื้นฐาน ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการอธิบายลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศอายุระดับการศึกษาสถานภาพและรายได้ต่อเดือน

2) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) ใช้ในการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตในการทำงานและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานช่างไทยไลอ้อนแอร์

##### 4.2 การวิเคราะห์โดยสถิติอ้างอิง (Inferential Statistics)

1) ค่า t-test independent ใช้ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานช่างไทยไลอ้อนแอร์

2) ค่า One Way Anova (F-test) ใช้ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรต้น คือ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานช่างไทยไลอ้อนแอร์

3) Pearson's product moment correlation coefficient ใช้ในการหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานช่างไทยไลอ้อนแอร์ โดยกำหนดเกณฑ์การวัดความสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2553) ดังนี้

0.91-1.00	หมายถึง มีความสัมพันธ์ระดับ สูงมาก
0.71-0.90	หมายถึง มีความสัมพันธ์ระดับ สูง
0.51-0.70	หมายถึง มีความสัมพันธ์ระดับ ปานกลาง
0.31-0.50	หมายถึง มีความสัมพันธ์ระดับ ต่ำ
0.00-0.30	หมายถึง มีความสัมพันธ์ระดับ ต่ำมาก

#### สรุปผลการวิจัย

ผลศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยนำเสนอผลการศึกษาด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านประชากรศาสตร์ ด้านคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานช่างอากาศยานไทยไลอ้อนแอร์ และด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานช่างอากาศยานไทยไลอ้อนแอร์ และผลการทดสอบสมมติฐาน ปรากฏผลการศึกษาดังต่อไปนี้

##### ผลการศึกษายัจัยด้านประชากรศาสตร์

ผลการศึกษายัจัยด้านประชากรศาสตร์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ได้แก่ เพศชาย อายุระหว่าง 31-40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีสถานภาพสมรส และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 30,001-45,000 บาท



## ผลการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานช่างอากาศยานไทยไลอ้อนแอร์

การศึกษาข้อมูลปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานช่างอากาศยานไทยไลอ้อนแอร์ จากการหาค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีระดับความคิดเห็นในระดับมาก มี 7 ข้อ ได้แก่ ด้านการบูรณาการทางสังคม ด้านความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคมของงาน ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย ด้านความมั่นคงและก้าวหน้าในงาน และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ และมีรายละเอียดในแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ พบว่า มีระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ค่าตอบแทนและสวัสดิการมีความยุติธรรมเมื่อเทียบกับผู้อื่นในสายอาชีพเดียวกัน ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับมีความเหมาะสมกับหน้าที่และผลการปฏิบัติงาน และค่าตอบแทนและสวัสดิการมีความเหมาะสมเพียงพอกับค่าครองชีพปัจจุบัน ตามลำดับ

ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัยในที่ทำงาน พบว่า มีระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ องค์กรให้ความสำคัญกับสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพพนักงาน ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม และ อุปกรณ์ในการทำงานได้รับการบำรุงรักษาและตรวจสอบสม่ำเสมอ ตามลำดับ

ด้านความมั่นคงและก้าวหน้าในงาน พบว่า มีระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีความมั่นคงในงานที่ปฏิบัติและได้รับการมอบหมายจากองค์กร และมีความคิดเห็นระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ได้รับการสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในหน้าที่การ และงานที่ปฏิบัติมีโอกาสเลื่อนตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้น และเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน ตามลำดับ

ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล พบว่า มีระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ สามารถใช้ความรู้ ทักษะในการทำงานได้อย่างเต็มที่ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สามารถพัฒนาความรู้ความสามารถในงานที่ปฏิบัติได้ มีความคิดเห็นระดับปานกลาง ได้แก่ ได้รับการสนับสนุนให้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่เสมอ ตามลำดับ

ด้านการบูรณาการทางสังคม พบว่า มีระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้จน

ประสบผลสำเร็จและได้รับการยอมรับ และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ มีส่วนร่วมในการทำงานระหว่างเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชาจนรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และมีความเป็นกันเองระหว่างเพื่อนร่วมงานและช่วยเหลือซึ่งกันและกันทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว ตามลำดับ

ด้านประชาธิปไตยในองค์กร พบว่า มีระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ได้รับการเคารพในสิทธิส่วนบุคคลจากเพื่อนร่วมงานและผู้อื่นเสมอ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ มีโอกาสในการแสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผยมีเสรีภาพอย่างเสมอภาค และมีลักษณะงานตั้งอยู่บนความยุติธรรมและบนพื้นฐานของกฎเกณฑ์ขององค์กร ตามลำดับ

ด้านความสมดุลของเวลาทำงานกับเวลาส่วนตัว พบว่า มีระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ จัดเวลาในการทำงานของตนเองให้เหมาะสมและเสร็จงานตามกำหนดเวลา และสามารถใช้เวลาเข้าร่วมกับสังคม เพื่อน ๆ ได้ตามโอกาสที่ต้องการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ สามารถแบ่งเวลาดำเนินงานออกจากเวลาส่วนตัวหรือครอบครัวได้อย่างเหมาะสม ตามลำดับ

ด้านความเกี่ยวข้องของสัมพันธ์กับสังคม พบว่า มีระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีความภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรที่รับผิดชอบต่อสังคม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ องค์กรให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ตามลำดับ

### **ผลการศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานช่างอากาศยานไทยไลอ้อนแอร์**

การศึกษาข้อมูลปัจจัยด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานช่างอากาศยานไทยไลอ้อนแอร์ จากการหาค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในภาพรวม พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มี ซึ่งมีปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานจำนวน 4 ด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน และความคิดเห็นในระดับปานกลาง ได้แก่ เวลาในการปฏิบัติงาน และมีรายละเอียดในแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านคุณภาพของงาน พบว่า มีระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ผลสัมฤทธิ์ของงานก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้บังคับบัญชาและผู้เกี่ยวข้อง และผลสัมฤทธิ์ของงานที่ปฏิบัติมีความถูกต้องตามเกณฑ์และมาตรฐานที่องค์กรกำหนด

ด้านปริมาณงาน พบว่า มีระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีปริมาณที่ทำเป็นไปตามที่กำหนดไว้ในแผนงานหรือเป้าหมายขององค์กร และ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ สามารถจัดสรรงานได้อย่างสอดคล้องกับปริมาณงานที่ปฏิบัติ

ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า มีระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกและรวดเร็วได้อย่างมีประสิทธิภาพ มี และ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ สามารถจัดสรรเวลาในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม ถูกต้อง เสร็จสิ้นตามกำหนด

ด้านความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร พบว่า มีระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีสามารถใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงานที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานมีความสอดคล้องกับงานและวิธีการในการปฏิบัติงาน

### ผลการทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานช่างอากาศยานไทยไลอ้อนแอร์จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ t-test และ one-way ANOVA (F-Test) เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของตัวแปร และ Pearson's product moment correlation coefficient ใช้ในการหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานช่างไทยไลอ้อนแอร์ โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปรากฏผลการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 พนักงานช่างอากาศยานไทยไลอ้อนแอร์ที่มีเพศต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในสถานการณ์การระบาดของไวรัสโควิด 19 แตกต่างกัน พบว่า พนักงานช่างอากาศยานไทยไลอ้อนแอร์ที่มีเพศต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในสถานการณ์การระบาดของไวรัสโควิด 19 ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบในรายด้าน พบว่า พนักงานช่างอากาศยานไทยไลอ้อนแอร์ที่มีเพศต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน ปริมาณของงาน เวลาในการปฏิบัติงาน และความคุ้มค่าใช้การใช้ทรัพยากร ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 พนักงานช่างอากาศยานไทยไลอ้อนแอร์ที่มีอายุต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในสถานการณ์การระบาดของไวรัสโควิด 19 แตกต่างกัน พบว่า พนักงานช่างอากาศยานไทยไลอ้อนแอร์ที่มีอายุต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในสถานการณ์การระบาดของไวรัสโควิด 19 ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบในรายด้าน พบว่า พนักงานช่างอากาศยานไทยไลอ้อนแอร์ที่มีอายุต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในสถานการณ์การ

ระบาดของไวรัสโควิด 19 ในด้านคุณภาพของงาน ปริมาณของงาน เวลาในการปฏิบัติงาน และความคุ้มค่า ใช้การใช้ทรัพยากร ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 พนักงานช่างอากาศยานไทยไล่ออนแอร์ที่มีการศึกษาต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในสถานการณ์การระบาดของไวรัสโควิด 19 แตกต่างกัน พบว่า พนักงานช่างอากาศยานไทยไล่ออนแอร์ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในสถานการณ์การระบาดของไวรัสโควิด 19 ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบในรายด้าน พบว่า พนักงานช่างอากาศยานไทยไล่ออนแอร์ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในสถานการณ์การระบาดของไวรัสโควิด 19 ในด้านคุณภาพของงาน ปริมาณของงาน เวลาในการปฏิบัติงาน และความคุ้มค่า ใช้การใช้ทรัพยากร ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 พนักงานช่างอากาศยานไทยไล่ออนแอร์ที่มีสถานภาพต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในสถานการณ์การระบาดของไวรัสโควิด 19 แตกต่างกัน พบว่า พนักงานช่างอากาศยานไทยไล่ออนแอร์ที่มีสถานภาพต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในสถานการณ์การระบาดของไวรัสโควิด 19 ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบในรายด้าน พบว่า พนักงานช่างอากาศยานไทยไล่ออนแอร์ที่มีสถานภาพต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในสถานการณ์การระบาดของไวรัสโควิด 19 ในด้านคุณภาพของงาน ปริมาณของงาน เวลาในการปฏิบัติงาน และความคุ้มค่า ใช้การใช้ทรัพยากร ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 พนักงานช่างอากาศยานไทยไล่ออนแอร์ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในสถานการณ์การระบาดของไวรัสโควิด 19 แตกต่างกัน พบว่า พนักงานช่างอากาศยานไทยไล่ออนแอร์ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในสถานการณ์การระบาดของไวรัสโควิด 19 ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบในรายด้าน พบว่า พนักงานช่างอากาศยานไทยไล่ออนแอร์ที่มีสถานภาพต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในสถานการณ์การระบาดของไวรัสโควิด 19 ในด้านคุณภาพของงาน ปริมาณของงาน เวลาในการปฏิบัติงาน และความคุ้มค่า ใช้การใช้ทรัพยากร ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 6 คุณภาพชีวิตการทำงาน of พนักงานช่างอากาศยานไทยไล่ออนแอร์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในสถานการณ์การระบาดของไวรัสโควิด 19 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานช่างอากาศยานไทยในสถานการณ์การระบาดของไวรัสโควิด 19 มีความสัมพันธ์เป็นความสัมพันธ์ทางบวก ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏผลดังนี้

(1) ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย ด้านความมั่นคงและก้าวหน้าในงาน ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านความสมดุลของเวลาทำงานกับเวลาส่วนตัว

ด้านการบูรณาการทางสังคม และด้านประชาธิปไตยในองค์กร และความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคมของงาน กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานช่างอากาศยานไทยในสถานการณ์การระบาดของไวรัสโควิด 19 มีความสัมพันธ์ทางบวกทุกด้าน

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1.1 ปัจจัยด้านลักษณะประชากรศาสตร์พบว่ามึระดับความคิดเห็นในด้านคุณภาพชีวิตและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน องค์กรควรเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคน ได้แสดงความคิดเห็น และมีส่วนร่วมในการวางแผนงาน การตัดสินใจในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นทางเลือกในการแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดสถานการณ์วิกฤติต่างๆ

1.2 ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ในภาพรวมมึระดับความคิดเห็นของพนักงานที่น้อยกว่าด้านอื่น ๆ ในสถานการณ์การระบาดของโควิด 19 องค์กรของสายการบินอาจต้องสร้างความเข้าใจและหรือกลยุทธ์เพื่อสร้างขวัญกำลังใจให้กับพนักงานในการทำงาน

1.3 ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะเป็นด้านคุณภาพของงาน ปริมาณงาน และความคุ้มค่าของทรัพยากร สายการบินต้องพยายามหาแนวทางในการพัฒนาให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะการจัดเวลาการปฏิบัติงานต้องให้เหมาะสมกับงานและเวลาส่วนตัวของพนักงาน

### 2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาเรื่องความพึงพอใจของพนักงานในการแก้ปัญหาของสายการบินในสถานการณ์การระบาดของโควิด 19 หรือในสถานการณ์วิกฤติต่างๆ

2.2 ควรศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่มีลักษณะการทำงานคล้ายคลึงกัน

2.3 ควรศึกษาปัจจัยด้านอื่นๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน เช่น ปัญหาอุปสรรค ตลอดจนแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานช่างอากาศยานไทยไล่ออนแอร์

## บรรณานุกรม

<https://www.lionairthai.com/th/About-us>

กชกร เอน์ดูราษฎร์. (2550). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทโกรเฮ่ส ยาม จำกัด**. วิทยานิพนธ์ ปร.ม. (การบริหารทั่วไป). ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.

กรมควบคุมโรค. (2563). **โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID 19). สืบค้นเมื่อ 2 กรกฎาคม 2565.**

จาก <https://ddc.moph.go.th/viralpneumonia>

กฤษฎา เสกตระกูล. (13 เมษายน 2563). **โลกหลังวิกฤติ Covid-19** (ตอนที่ 5). สืบค้นเมื่อ 10 พฤษภาคม 2563, จาก [https://www.set.or.th/dat/vdoArticle/attachFile/AttachFile\\_1589948963548.pdf](https://www.set.or.th/dat/vdoArticle/attachFile/AttachFile_1589948963548.pdf).

กัญญนันท์ ภัทร์สรณศิริ. (2554). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร: กรณีศึกษาสำหรับสถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน**. สาขาวิชาศึกษาทั่วไปคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีสถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน.

กาญจนาพร พันธุ์เทศ. (2560). **วัฒนธรรมองค์การและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารภาครัฐแห่งหนึ่ง**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

จตุพล พัฒนกิจเจริญการ. (2552) **ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อาควานิชิฮาระาคอร์ปอเรชั่น จำกัด**. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

จิตราวรรณ ถาวรวงศ์สกุล. (2554). **การศึกษาปัจจัยกระบวนการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับ 2-7 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

จิราพร ชุมบางหมั่ง. (2556). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร บริษัทสีมาธุรกิจ จำกัด**. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ชัชจันนัต ธรรมจินดา. (2553). **การจัดการทรัพยากรมนุษย์ แผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากร**

ชูศักดิ์ อุดมศรี. (2545). **ระเบียบวิธีวิจัยธุรกิจ**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ณัฐกรฤตา อภิชาติภวนิธิฐ. (2550). **ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับแรงจูงใจในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานของ บริษัทไทยตาบู้ซิโอเล็คทริก จำกัด**. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

ทักษิณา แสนเย็น. (2563). **บทวิเคราะห์การรับมือ โรคโควิด-19: ผลต่ออุตสาหกรรมการบิน**.

ทิพาวิดี เมฆสุวรรณค์. (2545). **กล้าคิด กล้าคำ กล้านำ กล้าเปลี่ยน** (พิมพ์ครั้งที่ 2) กรุงเทพมหานคร:

ไทยไลอ้อนแอร์. (2565). **เกี่ยวกับเรา - Thai Lion Air**. สืบค้นเมื่อ 5 กรกฎาคม 2565. จาก

ธงชัย สันติวงษ์. (2553). **พฤติกรรมบุคคลในองค์การ**. กรุงเทพมหานคร : ประชุมช่าง.

ธนกร ณรงค์วานิช. (2563). **ผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจการบินกับความเสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา**. วิทยาลัยการท่องเที่ยวและการบริการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม. วารสารวิชาการบัณฑิตวิทยาลัยสวนดุสิต. 18(1)

นิติพล ภูตะโชติ. (2557). **พฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพมหานคร: วี พรินท์.

- ผจญ เฉลิมสาร (2550). **ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน และคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของผู้ปฏิบัติงานในองค์กร.** กรณีศึกษาการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พรนพ พุกกะพันธ์. (2554). **ภาวะการณ์เป็นผู้นำและการจูงใจ.** กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จามจุรี โปรดักท์ มนุษย์และการนำแผนฯ ไปสู่การปฏิบัติ. กรุงเทพมหานคร: สถาบันดำรงราชานุภาพสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย.
- ยุภาวดี ภูผาหลวง (2553). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลในเขตอำเภอบ้านแฮด จังหวัดขอนแก่น.** มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- รัชดาภรณ์ สงฆ์สุวรรณ (2549). **แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรณีศึกษาสำนักงานส่งเสริมสวัสดิภาพและพิทักษ์เด็ก เยาวชน ผู้ด้อยโอกาส คนพิการ และผู้สูงอายุ.** สารนิพนธ์พัฒนาทรัพยากรมนุษย์และสิ่งแวดล้อม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. วารสารสหวิทยามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. 3(2)
- ศิริพงษ์ เมาภายน. (2546). **การบริหารทรัพยากรมนุษย์.** กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์นิวคอปย์.
- สมประวิณ มั่นประเสริฐ. (2563). **พลิกโฉมธุรกิจหลังวิกฤตโควิด-19. สืบค้นเมื่อ 17 พฤศจิกายน 2563,** จาก <https://www.krungsri.com/th/plearn-plearn/business-transformative-after-covid>.
- สมพงษ์ รัตนนุพงษ์. (2558). **คุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ข่าว SMM พัฒนาแรงงานและสวัสดิการมหาบัณฑิต.** ภาควิชาสังคม สงเคราะห์ศาสตร์ คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุจิตรา रिมนดุสิต. (2563). **ประวัติความเป็นมาอุตสาหกรรมการบิน. สืบค้นเมื่อ 6 กรกฎาคม 2565.** จาก [elfhs.ssru.ac.th/sujitar\\_su/pluginfile.php/355/mod\\_resource/content/0](http://elfhs.ssru.ac.th/sujitar_su/pluginfile.php/355/mod_resource/content/0)
- สุธรรม รัตน์โชติ. (2552). **พฤติกรรมองค์กรและการจัดการ.** กรุงเทพฯ.
- อภิรักษ์ จันตะนี. (2547). **การใช้แนวคิดและทฤษฎีเพื่ออ้างอิงในการทำวิจัยทางธุรกิจ.** พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. เอ็กซ์เปอร์เน็ต.
- Adeogun, Fapojuwo and Ajayi. (2011). **Motivation Factors Affecting Employees Job Performance in Selected Agricultural Oil Palm Industries in EDO State, Nigeria: Global Journal of Agricultural Sciences.**
- Dubrin (1981). **Approach to Organizational Change.** Santa Monica, Calif: Goodyear Publishing.
- Gordon (1991). **Organizational behavior: A diagnostic approach. (6th ed).** Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Greenberg, J., & Baron R. A. (1995). **Behavior in organizations: Understanding and managing the human side of work (8th ed.).** Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.

การยอมรับระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ : การเปลี่ยนผ่านสู่สังคมไร้เงินสดในวิกฤต  
COVID-19

Electronic Payment System Adoption : Transitioning to a Cashless Society in the  
COVID-19 Crisis

รัตติกาล งามสมัน<sup>1</sup>, ยาวาเกต ลีเอี่ยม<sup>1</sup>, อาทิตยา ร่าหนี<sup>1</sup>, พิสินี พิสุทธิชลธิ<sup>1</sup> และเจษฎา นกน้อย<sup>2</sup>  
Rattikan Ngasaman<sup>1</sup>, Yavaket Leeheem<sup>1</sup>, Athittaya Rani<sup>1</sup>, Phisinee Phisutchonlathee<sup>1</sup> and  
Chetsada Noknoi<sup>2</sup>

### บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) อธิบายการยอมรับระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ และ 2) ระบุปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการยอมรับระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ที่เคยใช้ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 385 คน เครื่องมือในการวิจัยคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ ผลการวิจัยพบว่า การยอมรับระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการยอมรับระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์มี 6 ปัจจัยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ พฤติกรรมผู้บริโภคที่เข้าสู่ระบบออนไลน์มากขึ้น การแพร่ระบาดของ COVID-19 การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีและการสื่อสาร การผลักดันของภาครัฐ และรายได้ต่อเดือน ทั้ง 6 ปัจจัยส่งผลในทิศทางเดียวกันกับการยอมรับระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้ปัจจัยทั้งหมดสามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของการยอมรับระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ร้อยละ 73.9

**คำสำคัญ** : การยอมรับ; ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์; สังคมไร้เงินสด; วิกฤต COVID-19

### Abstract

This research aims to 1) describe the adoption of electronic payment system; and 2) identify the factors affecting the adoption of electronic payment system. The sample comprised

<sup>1</sup> นิสิตหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการและการจัดการ คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ

B.B.A. student in Entrepreneurship and Management, Faculty of Economics and Business Administration, Thaksin University

<sup>2</sup> รองศาสตราจารย์ ดร., คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ

Associate Professor Dr., Faculty of Economics and Business Administration, Thaksin University



some 385 people in Muang District, Songkhla Province who had used electronic payment system. The research instrument was a questionnaire, which was then analyzed according to minimum, maximum, mean, standard deviation, and multiple regression analysis. The findings revealed the overall electronic payment system adoption was at a high level. The six factors most affecting the adoption of electronic payment system including, sorted from high to low, consumer behavior that is more online, spread of COVID-19, relevance to reference groups, advances in technology and communication, government push, and monthly income. All six factors effect in the same direction as the adoption of electronic payment system. Altogether, the factors considered explain 73.9% of the variance in the adoption of electronic payment system.

**Keywords :** Adoption; Electronic Payment System; Cashless Society; COVID-19 Crisis

### ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การเปลี่ยนแปลงตามความก้าวหน้าของเทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อสอดคล้องกับยุคดิจิทัลในปัจจุบันสาเหตุสำคัญมาจากอินเทอร์เน็ตซึ่งเป็นปัจจัยที่เปลี่ยนแปลงโลกไปอย่างสิ้นเชิง ส่งผลถึงวงการการเงินที่มีการเปลี่ยนแปลงจากการใช้เงินกระดาษไปสู่เงินอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น ประกอบกับมีการทำธุรกรรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น การซื้อขายสินค้าหรือบริการ และการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายและเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจ เช่นเดียวกับระบบการชำระเงินที่มีความสัมพันธ์กับการดำเนินชีวิตประจำวันและกิจกรรมทางเศรษฐกิจ ซึ่งในปัจจุบันมีการนำระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Payment System : e-Payment) มาใช้ โดยเป็นระบบที่ทุกขั้นตอนไม่มีการใช้เงินสด แต่เป็นการรับจ่ายเงินผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์อย่างคอมพิวเตอร์หรือสมาร์ทโฟน โดยการทำงานของระบบ e-Payment ถูกออกแบบมาเพื่อลดขั้นตอนที่มีความซับซ้อน สามารถรับจ่ายเงินออนไลน์ได้ทุกที่ทุกเวลาโดยไม่จำเป็นต้องมีบัญชีธนาคารเดียวกัน ช่วยให้การรับจ่ายเงินเป็นไปด้วยความสะดวกปลอดภัย ทั้งยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพด้านการบริหารการเงิน เนื่องจากการบริการเป็นแบบ Online และ Real Time ส่งผลให้ผู้บริโภคเปิดรับเทคโนโลยีมากขึ้น ทำให้เกิดการคล้อยตามในการใช้งาน และมีอัตราการใช้งานเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง (จิณดา แก้วแทน, 2558)

หน่วยงานภาครัฐสนับสนุนการก้าวเข้าสู่สังคมไร้เงินสดตามโครงการ National e-Payment เช่น การชำระค่าภาษีต่างๆ การชำระค่าธรรมเนียมการต่อใบขับขี่ การชำระภาษีรถยนต์ รถจักรยานยนต์ การชำระค่าธรรมเนียมในการทำธุรกรรมเกี่ยวกับที่ดินหรืออื่นๆ ประชาชนไม่จำเป็นต้องพกเงินสดเพื่อชำระค่ารายการเหล่านั้น แต่สามารถชำระเงินผ่านบัตรอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งในรูปแบบของบัตรเครดิต บัตรเดบิต ตลอดจนการสแกนระบบ QR Code เพื่อให้ความสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัยมากขึ้น (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2561) ประกอบกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 ได้ส่งผลกระทบต่อสังคมโลก

รวมถึงประเทศไทยในหลายด้าน ไม่ว่าจะเป็นเศรษฐกิจ การค้า การลงทุน การท่องเที่ยว และการสาธารณสุข ทำให้การใช้ชีวิตประจำวันของประชาชนและการดำเนินธุรกิจเปลี่ยนแปลงไปอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เป็นการกระตุ้นให้คนไทยต้องหันมาใช้ระบบการรับจ่ายเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้นโดยปริยาย นับตั้งแต่ปลายปี 2558 ที่รัฐบาลเริ่มผลักดันแนวคิด National e-Payment ขึ้น ไม่มีครั้งไหนสร้างแรงกระเพื่อมให้คนไทยหันมาใช้ Digital Platform ได้มากเท่าครั้งนี้มาก่อน ส่วนหนึ่งเป็นเพราะการไม่ยอมสัมผัสเงินสดที่อาจปนเปื้อนเชื้อโรคจากการหมุนเวียนเปลี่ยนมือในระบบการซื้อขาย (ธนาคารไทยพาณิชย์, 2564) เห็นได้จากพฤติกรรมการใช้งาน e-Payment ของประชาชนเพิ่มขึ้นถึง 5 เท่า จาก 63 ครั้งต่อคนต่อปี ณ สิ้นปี 2560 เป็น 312 ครั้งต่อคนต่อปี ณ สิ้นปี 2564 (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2565)

ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนต่างปรับตัวและสร้างกลยุทธ์ในการพัฒนารูปแบบการทำธุรกรรมทางการเงินให้มีความหลากหลายเพื่อรองรับกับสถานการณ์ทางเศรษฐกิจที่เกิดขึ้น ในปัจจุบันจะเห็นว่ารูปแบบการทำธุรกรรมทางการเงินของคนไทยเริ่มทำผ่านโทรศัพท์มือถือมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการใช้โทรศัพท์มือถือสแกนซื้อสินค้า บริการออนไลน์ หรือการตรวจสอบยอดเงิน ซึ่งสามารถทำได้ทุกที่ทุกเวลา แต่ยังไม่ถือว่าประเทศไทยได้เข้าสู่สังคมไร้เงินสดอย่างเต็มรูปแบบ เนื่องจากมีร้านค้าหรือสินค้าบางรายการที่สามารถชำระเป็นเงินสดอยู่ สำหรับปัจจัยที่จะทำให้ประเทศไทยก้าวสู่สังคมไร้เงินสดได้รวดเร็วขึ้นประกอบด้วย จำนวนผู้ใช้โทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ทโฟนที่เพิ่มขึ้น โครงข่ายโทรคมนาคมที่ครอบคลุมทุกพื้นที่ การทำธุรกรรมทางการเงินที่ดีและง่ายขึ้น และภาครัฐมีนโยบายผลักดันให้มีการใช้โครงการ National e-Payment ทั้งนี้ในช่วงที่ผ่านมา พบว่า คนไทยทำธุรกรรมการชำระเงินผ่านช่องทางออนไลน์มากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นอินเทอร์เน็ตหรือโทรศัพท์มือถือ ในขณะที่การถอนเงินสดจากตู้เอทีเอ็มหรือสาขาธนาคารมีแนวโน้มลดลง สอดคล้องกับแนวโน้มการเข้าสู่ยุคสังคมไร้เงินสด เห็นได้จากปริมาณธนบัตรหมุนเวียนในระบบเศรษฐกิจไทยซึ่งมีแนวโน้มชะลอลงจากการเติบโตร้อยละ 9.5 (เฉลี่ยปี พ.ศ. 2550-2555) เหลือเพียงร้อยละ 5.2 (เฉลี่ยปี พ.ศ. 2556-2560) ขณะที่การใช้ระบบ e-Payment เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องประมาณร้อยละ 19 ต่อปี (อดิญา ฉิมน้อย, อัจฉนา ลำซ้ำ และจรรย์ ปิ่นทอง, 2561)

ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์สร้างความสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัยในการใช้จ่ายเงินในช่วงการแพร่ระบาดของ COVID-19 จึงควรสนับสนุนและส่งเสริมให้ประชาชนเกิดการยอมรับระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ งานวิจัยนี้จึงเกิดขึ้นเพื่อเป็นข้อมูลให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้นำไปสร้างการยอมรับระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ให้เกิดขึ้นแก่ประชาชนในวงกว้าง

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่ออธิบายการยอมรับระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์
2. เพื่อระบุปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์

## การทบทวนวรรณกรรม

## แนวคิดเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี

การยอมรับเทคโนโลยีเป็นระดับความเชื่อว่าการใช้เทคโนโลยีใหม่จะเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลได้โดยที่ผู้ใช้ไม่ต้องใช้ความพยายามมากในการเรียนรู้ โดยที่การรับรู้ประโยชน์และการรับรู้ความง่ายจะส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี (Park and Kim, 2014) กล่าวคือ

การรับรู้ว่ามีประโยชน์ (Perceived Usefulness) หมายถึง ระดับที่บุคคลเชื่อว่าการใช้เทคโนโลยีจะเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้มากขึ้น การที่บุคคลรับรู้ว่าการใช้เทคโนโลยีที่นำมาใช้นั้นก่อให้เกิดประโยชน์และเสนอทางเลือกที่มีคุณค่าสำหรับการปฏิบัติงานเดียวกัน รวมทั้งใช้เทคโนโลยีใหม่นี้จะทำให้ได้งานที่มีคุณภาพดีขึ้นหรือทำให้งานเสร็จเร็วขึ้น ซึ่งส่งผลให้มีรายได้เพิ่มขึ้น (Venkatesh and Davis, 2000)

การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้ (Perceived Ease of Use) หมายถึง ระดับที่ผู้ใช้คาดหวังต่อเทคโนโลยีที่จะใช้ว่าต้องมีความง่ายและมีความเป็นอิสระจากความมานะพยายาม เทคโนโลยีใดที่ใช้งานง่ายและไม่ซับซ้อนมีความเป็นไปได้มากที่จะได้รับการยอมรับจากผู้ใช้งาน การรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการยอมรับหรือความตั้งใจที่จะใช้ และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อการยอมรับโดยส่งผ่านพฤติกรรมการยอมรับ (Karahanna, Straub and Chervany, 1999)

## แนวคิดเกี่ยวกับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์

การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) คือ การทำธุรกรรมทางการเงิน หรือการจ่ายชำระค่าสินค้าและบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์โดยปราศจากการใช้เงินสดหรือเช็ค และใช้เครื่องมือการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์แทน อาทิ บัตรเครดิต บัตรเดบิต กระเป๋าเงินออนไลน์ สมาร์ทการ์ด อีมันนี่ เป็นต้น (Wróbel-Konior, 2017) ธนาคารแห่งประเทศไทย (2559) ได้จำแนกบริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลเป็น 8 ประเภท คือ 1) การให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ หรือ e-Money 2) การให้บริการเครือข่ายบัตรเครดิต 3) การให้บริการเครือข่ายอีดีซี (EDC Network) 4) การให้บริการสวิตซิ่งในการชำระเงิน (Transaction Switching) 5) การให้บริการหักบัญชี (Clearing) 6) การให้บริการชำระดุล (Settlement) 7) การให้บริการรับชำระเงินแทนบริการรับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์แทนเจ้าหนี้ และ 8) การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์หรือผ่านเครือข่าย

หากเทียบต้นทุนการชำระเงินด้วยมูลค่าธุรกรรมที่เท่ากันจะพบว่า เงินสดแพงกว่า e-Payment ถึง 3 เท่า โดยเฉลี่ยต้นทุนของการใช้เงินสดต่อรายการอยู่ที่ 1.26 บาท ยังไม่รวมต้นทุนการบริหารจัดการและต้นทุนทางสังคมต่างๆ ขณะที่เฉลี่ยต้นทุนของการใช้ e-Payment ต่อรายการอยู่ที่ 0.10-0.40 บาท ซึ่งส่วนใหญ่มักจะเป็นต้นทุนในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินกลางและต้นทุนภายในของสถาบันการเงิน ดังนั้นหากประเทศไทยสามารถผลักดันให้ประชาชนใช้ e-Payment มากขึ้น จะช่วยให้ประเทศมีต้นทุนธุรกรรมเงินสดลดลง ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและศักยภาพของเศรษฐกิจในการแข่งขันระหว่างประเทศได้ (อณิญา ฉิมน้อย, อัจฉนา ล้ำซ้ำ และจารย์ ปิ่นทอง, 2561)

## แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยด้านสังคม

ปัจจัยด้านสังคม (Social Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องในชีวิตประจำวันและมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมหรือข้อของผู้บริโภค (กิตติศักดิ์ อินทสร, 2557) ประกอบด้วย

1. การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm) หมายถึง บุคคลจะเลือกตอบสนองและแสดงตัวว่าเป็นพวกเดียวกันกับเฉพาะบางกลุ่มเท่านั้น โดยกลุ่มที่เขาเลือกนี้เรียกว่า กลุ่มอ้างอิง ซึ่งกลุ่มอ้างอิงนี้ไม่จำเป็นต้องเป็นกลุ่มเดียวกันกับเขาก็ได้ แต่มีบทบาทเป็นมาตรฐานสำหรับเปรียบเทียบและเป็นบรรทัดฐานสำหรับบุคคลในการประเมินตัวเองกับกลุ่มอ้างอิง และบุคคลจะยอมรับบรรทัดฐานซึ่งแสดงออกเป็นพฤติกรรม (Francis, 2004) กลุ่มอ้างอิง คือ บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีความสำคัญต่อบุคคลผู้นั้น เช่น พ่อแม่ คู่สมรส หรืออาจารย์ (เขมิกา ปาหา และสุนิดา ปรีชาวงษ์, 2557)

2. การแพร่ระบาดของ COVID-19 ได้ส่งผลกระทบต่อการใช้ชีวิตประจำวันของประชาชนและการดำเนินธุรกิจอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ มาตรการต่างๆ ของทางราชการ ทั้งการห้ามออกจากเคหสถานในเวลาที่กำหนด การจำกัดการเดินทางข้ามจังหวัด การปิดสถานบริการต่าง ๆ ชั่วคราว เช่น ห้างสรรพสินค้า โรงภาพยนตร์ ร้านอาหาร ตลาดสด รวมถึงนโยบายการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) และความพยายามในการลดการสัมผัสจากการใช้เงินสด ทำให้ประชาชนเปลี่ยนพฤติกรรมเข้าสู่โลกออนไลน์ เช่นเดียวกับภาคธุรกิจที่ปรับกลยุทธ์เพื่อความอยู่รอด (ชนิกานต์ ให้ไทย, 2564) ส่งผลให้การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) เป็นทางเลือกหลักในการชำระเงิน เพราะสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย ทำได้ทุกที่ทุกเวลา ภายใต้อัตราค่าธรรมเนียมที่เหมาะสม และลดความเสี่ยงการแพร่ระบาดจากการสัมผัสและใช้เงินสด

## แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยสนับสนุน

ศูนย์วิจัยกสิกรไทย (2560) ระบุปัจจัยหลัก 3 ประการที่จะส่งผลให้ประเทศไทยเข้าสู่สังคมไร้เงินสดคือ

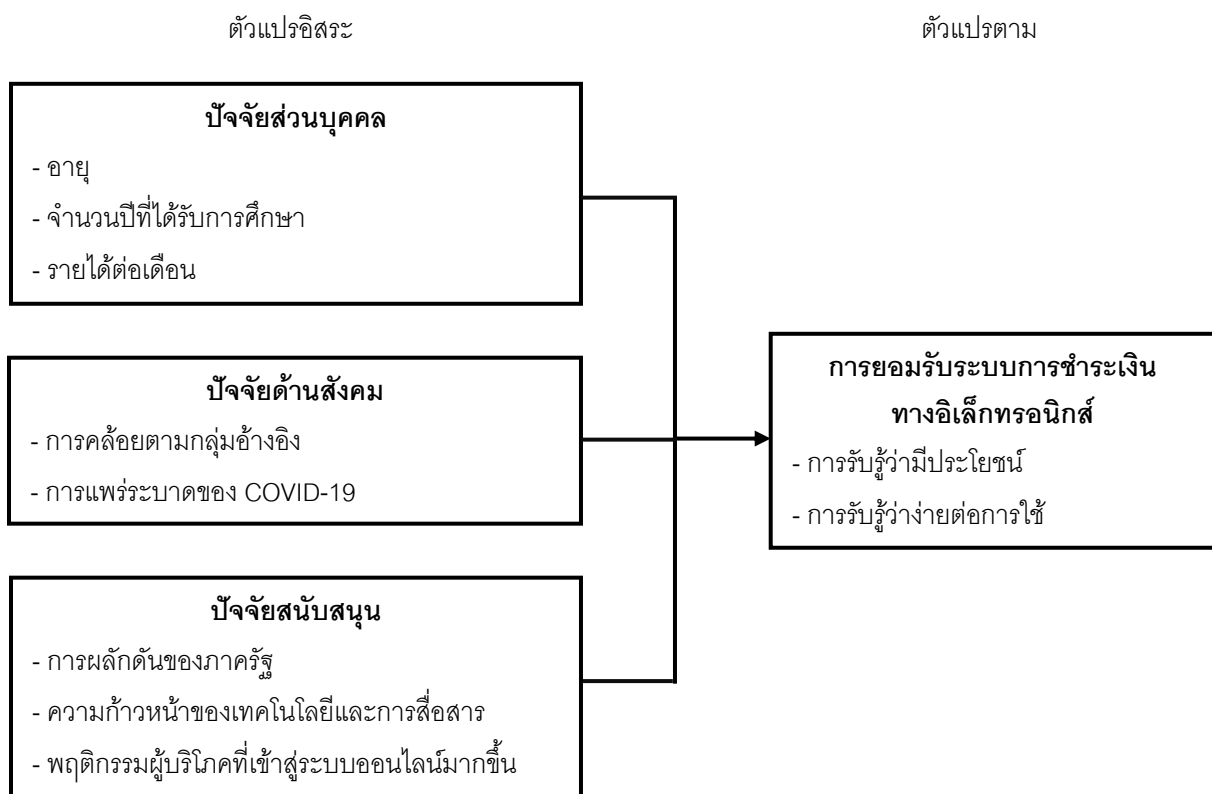
1. การผลักดันของภาครัฐ : แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment Master Plan) มีการดำเนินการทั้งสิ้น 4 โครงการ คือ โครงการที่ 1 การรับและโอนเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ (PromptPay) โครงการที่ 2 การขยายการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์ ด้วยการเพิ่มจำนวนเครื่องรูดบัตร โครงการที่ 3 ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ และโครงการที่ 4 e-Payment ของภาครัฐ โดยหน่วยงานแรกๆ ที่ดำเนินการ ได้แก่ กรมสรรพากรซึ่งได้นำนวัตกรรมบริการบริการเชิงดิจิทัลมาให้บริการแก่ประชาชนและผู้ที่เกี่ยวข้อง เช่น การบริการเชิงดิจิทัลด้านภาษีอากร ประกอบด้วย การคืนเงินภาษีด้วยระบบชำระผ่านพร้อมเพย์ การบริจาคเงินด้วยระบบบริจาคเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Donation) และมีระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (กรมสรรพากร, 2560)

2. ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีและการสื่อสาร : มีความตื่นตัวเป็นจำนวนมากจากผู้ที่เกี่ยวข้องในระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) เช่น ผู้ให้บริการชำระเงินที่ต่างแข่งขันพัฒนาแอปพลิเคชัน

ชั้นทางโทรศัพท์เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของกลุ่มผู้ใช้บริการให้ได้มากที่สุด รวมถึงการเติบโตและการพัฒนาของกลุ่มผู้ประกอบการ FinTech Startups

3. พฤติกรรมผู้บริโภคที่เข้าสู่ระบบออนไลน์มากขึ้น : จากสถิติพบว่า จำนวนประชาชนที่เข้าถึงบริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์มือถือมีสัดส่วนสูงถึงร้อยละ 65.1 ขณะที่การเข้าถึงบริการทางการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ก็เพิ่มมากขึ้นเช่นเดียวกัน โดยนอกจากปัจจัยผลักดันประชาชนในประเทศแล้ว ยังมีปัจจัยผลักดันจากความต้องการ e-Money จากกลุ่มลูกค้าต่างประเทศ โดยเฉพาะกลุ่มลูกค้าจากประเทศจีนซึ่งในช่วงที่ผ่านมาการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก เช่น การชำระเงินผ่านระบบ Alipay (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2561)

### กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### วิธีการวิจัย

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยนี้ คือ ประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ที่เคยใช้ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของ

Cochran (1977) โดยกำหนดสัดส่วนประชากรไว้ที่ 0.5 และระดับความเชื่อมั่นใจร้อยละ 95 ได้กลุ่มตัวอย่าง 385 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

## เครื่องมือและวิธีสร้างเครื่องมือการวิจัย

### เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย อายุ จำนวนปีที่ได้รับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน ลักษณะเป็นแบบให้เติมคำตอบ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านสังคม ประกอบด้วย การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง และการแพร่ระบาดของ COVID-19 ลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยที่ 1 หมายถึง น้อยที่สุด และ 5 หมายถึง มากที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยสนับสนุน ประกอบด้วย การผลักดันของภาครัฐ ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีและการสื่อสาร และพฤติกรรมผู้บริโภคที่เข้าสู่ระบบออนไลน์มากขึ้น ลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยที่ 1 หมายถึง น้อยที่สุด และ 5 หมายถึง มากที่สุด

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับการยอมรับระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วย การรับรู้ว่ามีประโยชน์ และการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้ ลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยที่ 1 หมายถึง น้อยที่สุด และ 5 หมายถึง มากที่สุด

### วิธีสร้างเครื่องมือการวิจัย

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. ทดสอบเครื่องมือก่อนดำเนินการเก็บข้อมูล ซึ่งมีวิธีการดังนี้

2.1 การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบข้อคำถามและความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถาม แล้วนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ (Index of Item-Objective Congruence : IOC) โดยข้อคำถามที่มีค่า IOC มากกว่า 0.5 แสดงว่าข้อคำถามนั้นใช้ได้ ซึ่งพบว่าข้อคำถามทั้งหมดใช้ได้

2.2 การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถาม จำนวน 30 ชุด ไปทดลองใช้ (Try out) แล้วนำมาวิเคราะห์เพื่อหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient of Alpha :  $\alpha$ ) โดยใช้สูตรของ Cronbach (1970) ซึ่งมาตรวัดที่ใช้ได้จะต้องมีค่า  $\alpha$  ไม่น้อยกว่า 0.7 ผลการทดสอบความเชื่อมั่นของมาตรวัดที่ใช้ในการวิจัยนี้ พบว่า มาตรวัดปัจจัยด้านสังคม มาตรวัดปัจจัยสนับสนุน และมาตรวัดการยอมรับระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น .75 .77 และ .79 ตามลำดับ ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับพอใช้

### 3. นำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยต่อไป

#### วิธีการเก็บข้อมูล

1. ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ โดยนำแบบสอบถามไปแจกให้กับกลุ่มตัวอย่างและเก็บแบบสอบถามกลับคืนด้วยตัวเองจากประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ที่เคยใช้ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ระหว่างเดือนเมษายน – พฤษภาคม 2565

2. ตรวจสอบความถูกต้อง สมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม เมื่อทุกฉบับมีความสมบูรณ์แล้วจึงนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) คือ ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

2. การวิเคราะห์ปัจจัยด้านสังคม ปัจจัยสนับสนุน และการยอมรับระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) คือ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) คือ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

#### ผลการวิจัย

##### ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ที่เคยใช้ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 385 คน พบว่า มีอายุต่ำสุด 17 ปี สูงสุด 74 ปี จำนวนปีที่ได้รับการศึกษาต่ำสุด 6 ปี คือ สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา สูงสุด 22 ปี คือ สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาเอก รายได้ต่อเดือนต่ำสุด 0 บาท สูงสุด 200,000 บาท รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	S.D.
ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง (n=385)				
อายุ	17	74	28.65	12.07
จำนวนปีที่ได้รับการศึกษา	6	22	17.87	3.99
รายได้ต่อเดือน	0	200,000	12,948.25	16,707.78

##### ปัจจัยด้านสังคม

ปัจจัยด้านสังคมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.03 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 โดยหากพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 2 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ด้าน

การแพร่ระบาดของ COVID-19 มีค่าเฉลี่ย 4.12 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70 ด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง มีค่าเฉลี่ย 3.97 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 รายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ปัจจัยด้านสังคม

(n=385)			
ปัจจัยด้านสังคม	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง	3.97	0.64	มาก
การแพร่ระบาดของ COVID-19	4.12	0.70	มาก
รวม	4.03	0.60	มาก

### ปัจจัยสนับสนุน

ปัจจัยสนับสนุนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.95 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62 โดยหากพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 3 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ด้านพฤติกรรมผู้บริโภคที่เข้าสู่ระบบออนไลน์มากขึ้น มีค่าเฉลี่ย 4.02 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 ด้านความก้าวหน้าของเทคโนโลยีและการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ย 4.02 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 ด้านการผลักดันของภาครัฐ มีค่าเฉลี่ย 3.84 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 รายละเอียดดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ปัจจัยสนับสนุน

(n=385)			
ปัจจัยสนับสนุน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
การผลักดันของภาครัฐ	3.84	0.71	มาก
ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีและการสื่อสาร	4.02	0.68	มาก
พฤติกรรมผู้บริโภคที่เข้าสู่ระบบออนไลน์มากขึ้น	4.03	0.72	มาก
รวม	3.95	0.62	มาก

### การยอมรับระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์

การยอมรับระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.08 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 โดยหากพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 2 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการรับรู้ว่าจะง่ายต่อการใช้ มีค่าเฉลี่ย 4.11 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 ด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ มีค่าเฉลี่ย 4.06 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 รายละเอียดดังตารางที่ 4



ตารางที่ 4 การยอมรับระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์

(n=385)

การยอมรับระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
การรับรู้ว่ามีประโยชน์	4.06	0.67	มาก
การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้	4.11	0.71	มาก
รวม	4.08	0.63	มาก

**ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์**

การวิเคราะห์พหุสัมพันธ์ โดยการตรวจสอบค่า Tolerance และค่า VIF ของตัวแปรพยากรณ์ พบว่าค่า Tolerance ของตัวแปรพยากรณ์ทุกตัวแปร มีค่าอยู่ระหว่าง 0.300 - 0.931 และค่า VIF มีค่าอยู่ระหว่าง 1.074 - 3.330 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ของ Hair, Black, Babin and Anderson (2010) ที่กำหนดให้ค่า Tolerance มีค่ามากกว่า 0.01 และค่า VIF ที่ไม่เกิน 10 แสดงว่าตัวแปรพยากรณ์ทุกตัวแปรไม่เกิดปัญหาความเป็นพหุสัมพันธ์ จะเห็นได้ว่าตัวแปรพยากรณ์ทุกตัวแปรเป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นในการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ ผู้วิจัยจึงวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นต่อไป

จากการพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยเรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ พฤติกรรมผู้บริโภคที่เข้าสู่ระบบออนไลน์มากขึ้น การแพร่ระบาดของ COVID-19 การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีและการสื่อสาร การผลักดันของภาครัฐ และรายได้ต่อเดือน ตามลำดับ โดยทั้ง 6 ปัจจัยส่งผลให้การยอมรับระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มมากขึ้น และสามารถอธิบายการยอมรับระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ได้ร้อยละ 73.9 รายละเอียดดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์

(n=385)

ตัวแปร	Unstandardized	Coefficients	Standardized	t	Sig.
	B	Std. Error	Coefficient Beta		
(Constant)	0.361	0.143		2.517	0.012*
อายุ	0.001	0.001	0.011	.381	0.703
จำนวนปีที่ได้รับการศึกษา	0.006	0.004	0.035	1.319	0.188
รายได้ต่อเดือน	2.241E-6	0.000	0.059	2.056	0.040*
การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง	0.155	0.040	0.157	3.913	0.000*
การแพร่ระบาดของ COVID-19	0.192	0.037	0.212	5.157	0.000*
การผลักดันของภาครัฐ	0.138	0.033	0.155	4.135	0.000*
ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีและการสื่อสาร	0.146	0.042	0.157	3.445	0.001*
พฤติกรรมผู้บริโภคที่เข้าสู่ระบบออนไลน์มากขึ้น	0.260	0.041	0.296	6.286	0.000*

R = 0.859, R<sup>2</sup> = 0.739, Adjusted R<sup>2</sup> = 0.733

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## บทสรุป

### สรุป

ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ที่เคยใช้ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 385 คน พบว่า มีอายุต่ำสุด 17 ปี สูงสุด 74 ปี จำนวนปีที่ได้รับการศึกษาต่ำสุด 6 ปี สูงสุด 22 ปี รายได้ต่อเดือนต่ำสุด 0 บาท สูงสุด 200,000 บาท

ปัจจัยด้านสังคมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยหากพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 2 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการแพร่ระบาดของ COVID-19 และด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง

ปัจจัยสนับสนุนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยหากพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 3 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ด้านพฤติกรรมผู้บริโภคที่เข้าสู่ระบบออนไลน์มากขึ้น ด้านความก้าวหน้าของเทคโนโลยีและการสื่อสาร และด้านการผลักดันของภาครัฐ

การยอมรับระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยหากพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 2 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการรับรู้ว่าจะง่ายต่อการใช้ และด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยเรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ พฤติกรรมผู้บริโภคที่เข้าสู่ระบบออนไลน์มากขึ้น การแพร่ระบาดของ COVID-19 การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีและการสื่อสาร การผลักดันของภาครัฐ และรายได้ต่อเดือน ตามลำดับ โดย ทั้ง 6 ปัจจัยส่งผลให้การยอมรับระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มมากขึ้น และสามารถอธิบายการยอมรับระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ได้ร้อยละ 73.9

### อภิปรายผล

ปัจจัยด้านสังคมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เพราะเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องในชีวิตประจำวันของบุคคลและมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภค (กิตติศักดิ์ อินทรสาร, 2557) อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ โดยหากพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 2 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการแพร่ระบาดของ COVID-19 ทำให้การใช้ชีวิตประจำวันของประชาชนเปลี่ยนแปลงไป อันเป็นผลมาจากมาตรการต่างๆ ของทางราชการ ทั้งการห้ามออกจากเคหสถานในเวลาที่กำหนด การจำกัดการเดินทางข้ามจังหวัด การปิดสถานบริการต่างๆ ชั่วคราว รวมถึงนโยบายการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) และความพยายามในการลดการสัมผัสจากการใช้เงินสด ทำให้ประชาชนต้องเปลี่ยนพฤติกรรมเข้าสู่โลกออนไลน์ (ชนิกานต์ ให้ไทย, 2564) ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์จึงเป็นสิ่งจำเป็น เช่นเดียวกับด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง เพราะเป็นกลุ่มที่มีอิทธิพลต่อบุคคล โดยบุคคลเลือกที่จะตอบสนองและแสดงตัวว่าเป็นพวกเดียวกันกับกลุ่มอ้างอิง (Lim, Osman, Salahuddin, Romle & Abdullah, 2016) สอดคล้องกับผลการศึกษาของ เขมิกา ปาหา และสุนิดา ปรีชาวงษ์ (2557) พิรญาณ์ ใจขึ้น (2562)

ปัจจัยสนับสนุนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เพราะระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) สอดคล้องกับการใช้งานเทคโนโลยีและวิถีชีวิตของคนในปัจจุบัน ที่ต้องการความสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย ลดการใช้เอกสาร และลดการเกิดทุจริตได้อีกด้วย โดยหากพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 3 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ด้านพฤติกรรมผู้บริโภคที่เข้าสู่ระบบออนไลน์มากขึ้น ทำให้ e-Payment ได้รับความนิยมจากผู้บริโภคเพิ่มขึ้นตามไปด้วย (ธนภรณ์ ภูประยูร, 2563) ด้านความก้าวหน้าของเทคโนโลยีและการสื่อสาร ทำให้ผู้บริโภคมีความมั่นใจถึงความปลอดภัยในการใช้งาน (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2562) และด้านการผลักดันของภาครัฐ ที่มีแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment Master Plan) (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2560) ก็ยิ่งสนับสนุนให้ประชาชนใช้งาน e-Payment เพิ่มขึ้น

การยอมรับระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลการศึกษาของ นวรัตน์ ช่วยบุญชู, อรจันทร์ ศิริโชติ และเจษฎา นกน้อย (2562) ทั้งนี้เพราะระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยให้การรับจ่ายเงินเป็นไปด้วยความสะดวก ปลอดภัย ทั้งยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพด้านการบริหารการเงิน (จิฎาดา แก้วแทน, 2558) สอดคล้องกับแนวคิดกับยอมรับเทคโนโลยี (Park and Kim, 2014) ทั้งด้านการรับรู้ว่าจะง่ายต่อการใช้ และด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ เรียงจากมากไปน้อย คือ 1) พฤติกรรมผู้บริโภคที่เข้าสู่ระบบออนไลน์มากขึ้น สอดคล้องกับ ธนาคารไทยพาณิชย์ (2564) 2) การแพร่ระบาดของ COVID-19 ที่ส่งผลให้พฤติกรรมการใช้งาน e-Payment ของประชาชนเพิ่มขึ้นถึง 5 เท่า (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2565) 3) การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง เพราะกลุ่มอ้างอิง คือ ผู้ที่มีความสำคัญต่อพฤติกรรมของบุคคล (เขมิกา ปาหา และสุนิดา ปรีชาวงษ์, 2557) 4) ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีและการสื่อสาร เพราะช่วยตอบโจทย์ความต้องการของผู้ใช้บริการได้มากขึ้น (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2560) 5) การผลักดันของภาครัฐ ที่สนับสนุนการก้าวเข้าสู่สังคมไร้เงินสดตามโครงการ National e-Payment (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2561) และ 6) รายได้ต่อเดือน ซึ่งอาจเป็นเพราะผู้มีรายได้ต่อเดือนสูงมีความจำเป็นที่จะต้องทำธุรกรรมการเงินมากกว่า ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์จึงอำนวยความสะดวกได้มากกว่า

### ข้อเสนอแนะ

1. พฤติกรรมผู้บริโภคที่เข้าสู่ระบบออนไลน์มากขึ้นส่งผลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ จึงควรส่งเสริมการเรียนรู้ให้กับกลุ่มคนที่ยังเข้าไม่ถึงช่องทางออนไลน์เพื่อเปิดโอกาสในการสร้างการยอมรับเทคโนโลยีซึ่งรวมถึงระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ด้วย
2. การแพร่ระบาดของ COVID-19 ส่งผลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงควรใช้วิกฤตนี้ในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการใช้จ่ายให้สอดคล้องของประชาชน เช่น การออกโปรโมชั่นการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของสถาบันการเงิน เป็นต้น
3. การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงส่งผลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ฉะนั้นผู้มีส่วนเกี่ยวข้องจึงควรให้คำแนะนำถึงประโยชน์ของการใช้ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ อันจะก่อให้เกิดการตัดสินใจใช้เพิ่มมากขึ้น
4. ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีและการสื่อสารส่งผลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ จึงควรมีการลงทุนในเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างความเชื่อมั่นถึงปลอดภัยในการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งจะส่งผลต่อการใช้งานที่มากขึ้นด้วย
5. การผลักดันของภาครัฐส่งผลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ภาครัฐจึงควรดำเนินโครงการเพื่อให้ประชาชนมีโอกาสใช้ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์มากยิ่งขึ้น เช่น โครงการคนละครึ่ง โครงการเราเที่ยวด้วยกัน โครงการทัวร์เที่ยวไทย เป็นต้น
6. รายได้ต่อเดือนส่งผลต่อการยอมรับระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ฉะนั้นคนกลุ่มแรกๆ ที่ควรจสนับสนุนให้มีการใช้ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ คือ กลุ่มผู้มีรายได้สูง โดยร้านค้าหรือสถาบันการเงินควรมีโปรโมชั่นสำหรับคนกลุ่มนี้ในการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์

## เอกสารอ้างอิง

- กรมสรรพากร. (2560). *สังคมไร้เงินสด ร้านธงฟ้ากับภาษี*. (18 มีนาคม 2565) สืบค้นจาก [http://www.rd.go.th/saraburi/hotcolumn/2561/Feb18\\_Cashless.pdf](http://www.rd.go.th/saraburi/hotcolumn/2561/Feb18_Cashless.pdf)
- กิตติศักดิ์ อินทรสาร. (2557). *ปัจจัยสังคม วัฒนธรรม และจิตวิทยาที่ส่งผลต่อความคาดหวังในการบริการของธุรกิจจัดหาของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร*. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.
- เขมิกา ปาหา และสุนิดา ปรีชาวงษ์. (2557). เจตคติ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมกับความตั้งใจเลิกสูบบุหรี่ของข้าราชการตำรวจ. *วารสารพยาบาลตำรวจ*, 6(1), 157-169.
- จิฎาดา แก้วแทน. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ทโฟน : กรณีศึกษาในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปทุมธานี*. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.
- ชนิกานต์ ให้ไทย. (2564). *การชำระเงินดิจิทัล... ทางเลือกหลักของคนไทยในยามวิกฤต Covid-19*. (20 ตุลาคม 2565) สืบค้นจาก [https://www.bot.or.th/Thai/ResearchAndPublications/articles/Pages/Article\\_8Mar2021.aspx](https://www.bot.or.th/Thai/ResearchAndPublications/articles/Pages/Article_8Mar2021.aspx)
- ธนภรณ์ ภูประยูร. (2563). *พฤติกรรมผู้บริโภคในการใช้จ่ายแบบไร้เงินสดในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. (21 ตุลาคม 2565) สืบค้นจาก <https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/vlt15-2/6114993279.pdf>
- ธนาคารไทยพาณิชย์. (2564). *โควิด-19 กับย่างก้าวสู่ Digital Payment*. (21 ตุลาคม 2565) สืบค้นจาก <https://www.scb.co.th/th/personal-banking/stories/tips-for-you/thailand-digital-payment.html>
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2559). *แผนพัฒนาระบบสถาบันการเงิน ระยะที่ 3 (2559-2563)*. (18 มีนาคม 2565) สืบค้นจาก <https://www.bot.or.th/Thai/FinancialInstitutions/Highlights/FSMP3/FinancialSectorMasterPlanIII.pdf>
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2561). *เข้าใจ เพื่อเข้าถึง 4 เรื่องน่ารู้เกี่ยวกับการใช้ e Payment ของคนไทย*. *BOT Magazine*, 1, 50.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2562). *Digital Payment เป็นทางเลือกหลักในการชำระเงิน แผนกลยุทธ์ระบบการชำระเงิน ฉบับที่ 4*. *BOT Magazine*, 2, 28-30.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2565). *ทิศทางการพัฒนาระบบการชำระเงินภายใต้ภูมิทัศน์ใหม่ภาคการเงินไทย*. (20 ตุลาคม 2565) สืบค้นจาก <https://www.bot.or.th/landscape/files/payment-th.pdf>

- นวรรตน์ ช่วยบุญชู, อรจันทร์ ศิริโชติ และเจษฎา นกน้อย. (2562). การยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพการบริการที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์. *วารสารเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ*, 11(1), 31-52.
- พิรญาณ์ ใจชื่น. (2562). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารสมุนไพรของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. *คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*, กรุงเทพฯ.
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2560). ระบบชำระเงินดิจิทัลตัวช่วย SMEs ทำเงิน. (18 มีนาคม 2565) สืบค้นจาก [https://www.kasikornbank.com/th/business/sme/KSMEKnowledge/article/KSMEAnalysis/Documents/Digital-Payment\\_SME-Helper.pdf](https://www.kasikornbank.com/th/business/sme/KSMEKnowledge/article/KSMEAnalysis/Documents/Digital-Payment_SME-Helper.pdf)
- อนิยา ฉิมน้อย, อัจฉนา ล้ำช้า และจารีย์ ปิ่นทอง. (2561). เส้นทางสู่สังคม (กึ่ง) ไร้เงินสด?. (20 ตุลาคม 2565) สืบค้นจาก [https://www.bot.or.th/Thai/ResearchAndPublications/DocLib\\_/Article\\_28Aug2018.pdf](https://www.bot.or.th/Thai/ResearchAndPublications/DocLib_/Article_28Aug2018.pdf)
- Cochran, W. G. (1977). *Sampling techniques*. New York : John Wiley & Sons.
- Cronbach, L. J. (1970). *Essentials of psychological test*. New York : Harper Collins.
- Francis, J. R. (2004). What do we know about audit quality?. *The British Accounting Review*, 36(4), 345-368.
- Hair, J. F., Jr., Black, W. C., Babin, B. J. & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis*. New Jersey : Prentice Hall.
- Karahanna, E., Straub, D. & Chervany, N. (1999). Information technology acceptance across time : A cross-sectional comparison of pre-adoption and post-adoption beliefs. *MIS Quarterly*, 23, 183-213.
- Lim, Y. J., Osman, A., Salahuddin, S. N., Romle, A. R. & Abdullah, S. (2016). *Procedia Economics and Finance*, 35, 401-410
- Park, E., & Kim, K. J. (2014). An integrated adoption model of mobile cloud services : Exploration of key determinants and extension of technology acceptance model. *Telematics and Informatics*, 31, 376–385.
- Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). A theoretical extension of the technology acceptance model : Four longitudinal field studies. *Management Science*, 46, 186-204.
- Wróbel-Konior, S. (2017). *What is an e-payment system?*. (21 October 2022) Retrieved from <https://securionpay.com/blog/e-payment-system/>

## ชุดอุปกรณ์ต้นแบบสำหรับขนย้ายวัสดุด้วยแรง

Prototype for Material Handling by Air Lifter

ฤทธิชัย เปี่ยมสัมฤทธิ์, เสถวุฒติ ดวงจันทร์, ปานทิพย์ บุญส่ง

Rittichai Piamsumrith, Sethavut Duangchan, Panthip Boonsong

### บทคัดย่อ

ปัญหาที่พบบ่อยจากการให้บริการซ่อมบำรุงและขนย้ายเครื่องจักร คือ อุปกรณ์ขนย้ายวัสดุที่มีอยู่ไม่เหมาะสมกับสภาพพื้นที่การทำงาน เช่น รถยกมีขนาดใหญ่ไม่สามารถเข้าในพื้นที่อาคารโรงงานได้ พื้นที่ปฏิบัติงานเป็นพื้นที่ห้องสะอาด (Clean Room) ไม่อนุญาตให้รถยกและอุปกรณ์ขนถ่ายวัสดุที่มีฝุ่นละอองหรือคราบน้ำมันเข้าไปในพื้นที่ จำเป็นต้องใช้แรงงานคนเป็นหลักในการเคลื่อนย้าย หรือระหว่างการขนย้ายเกิดความเสียหายต่อพื้นผิวเนื่องจากแรงกดจากล้อของรถยก งานวิจัยฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาชุดอุปกรณ์ต้นแบบสำหรับขนย้ายวัสดุโดยอาศัยแรงยกของอากาศ เพื่อทดแทนอุปกรณ์ขนถ่ายวัสดุแบบเดิม ลดผลกระทบจากการขนย้ายด้วยรถยกและรถลากที่ออกแรงกดพื้นผิวผ่านล้อ เพิ่มความสะดวกในการขนย้าย จากผลการทดสอบ ชุดอุปกรณ์สามารถขนย้ายวัสดุที่มีน้ำหนักไม่เกิน 150 กิโลกรัม ลดเวลาในการขนถ่ายวัสดุลงมากกว่าร้อยละ 70 และสามารถลดการใช้แรงงานในการขนย้ายได้ร้อยละ 60

คำสำคัญ : ล้อลมยก, อุปกรณ์การขนถ่ายวัสดุ, ขนย้ายเครื่องจักร

### Abstract

A common problem from maintenance and moving machinery services is the existing material handling equipment that is not suitable for the working area, such as forklifts that are large and cannot enter the factory working area. On the other, the working area is a clean room area; forklifts or material handling equipment with dust or oil stains are not allowed, affecting the necessity to use human labor. In addition, surface damage is caused due to the force through the wheels from the weight of the forklift. This research aims to develop a prototype for material handling equipment using the air-lifting technique. The expected benefits are for replacing traditional handling equipment, minimizing the effect of forklifts and carts that exert force on the surface through the wheels, and increasing the convenience in the handling process. From the test results, the prototype equipment could move the load less than or equal to 150 kilograms, reduce the handling time by more than 70 percent, and reduce the labor by 60 percent.

Keywords: Air Caster, Material handling equipment, Machinery maintenance

บทนำ

ความสำคัญของปัญหาที่ทำการวิจัย

การเคลื่อนย้ายขนถ่ายวัสดุ เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับงานอุตสาหกรรม และการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะการปฏิบัติงานด้านการซ่อมบำรุงและบริการเครื่องจักรกล วัตถุประสงค์ของการใช้อุปกรณ์ขนถ่ายวัสดุ และการเลือกชนิดของอุปกรณ์ขนถ่ายวัสดุเป็นตัวแปรสำคัญในการช่วยให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอุปกรณ์พื้นฐานด้านการขนถ่ายในงานอุตสาหกรรมทั่วไป ได้แก่ สายพานลำเลียง (Conveyor) รอก (Cranes) และปั้นจั่น (Hoists) รถยก (Industrial Trucks) นั้นอาจเหมาะสมและสามารถช่วยให้การปฏิบัติงานที่เป็นการปฏิบัติงานประจำสามารถทำงานได้มีประสิทธิภาพ เนื่องด้วยได้รับการออกแบบ และคัดเลือกมาแล้วตั้งแต่เริ่มการทำงาน แต่สำหรับการปฏิบัติงานด้านการซ่อมบำรุงและบริการเครื่องจักรกล ผู้ปฏิบัติงานมีทางเลือกน้อยมากในการเลือกอุปกรณ์ขนถ่ายที่จะเข้ามาสร้างความสะดวก และคล่องตัวในการปฏิบัติงาน หากเราสามารถพิจารณาจัดหาอุปกรณ์ขนถ่ายวัสดุที่เหมาะสมกับสภาพการปฏิบัติงาน และวัสดุที่เราจะขนถ่ายได้มากที่สุด ย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

งานวิจัยนี้ มุ่งศึกษาการพัฒนาชุดอุปกรณ์ต้นแบบสำหรับขนถ่ายวัสดุด้วยแรงลม กรณีศึกษาแผนกงานซ่อมบำรุงและบริการ บริษัทผู้ผลิตและจำหน่ายเครื่องจักรกลอุตสาหกรรมรายหนึ่งในจังหวัดชลบุรี เป็นสาขาของบริษัทแม่จากประเทศญี่ปุ่น ดำเนินกิจการด้านการจัดจำหน่าย ให้บริการ นำเข้า - ส่งออกเครื่องจักรกลอุตสาหกรรมในประเทศไทย ด้วยจำนวนเครื่องจักรในปัจจุบัน ที่มีติดตั้งและใช้งานอยู่มากกว่า 6,000 เครื่องในประเทศไทย ส่งผลให้ปริมาณงานด้านการบริการซ่อมบำรุง และขนถ่ายเครื่องจักร อุปกรณ์มีปริมาณงานที่สูง ซึ่งปัญหาที่พบอยู่เสมอคือ (1) อุปกรณ์ด้านการขนถ่ายอุปกรณ์ที่มีอยู่ไม่เหมาะสมกับสภาพพื้นที่การทำงาน อีกทั้งการใช้งานมีข้อจำกัดหลากหลายประการ อาทิเช่น รถยกมีขนาดใหญ่ไม่สามารถเข้าถึงในพื้นที่อาคารโรงงาน (2) พื้นที่ปฏิบัติงานเป็นพื้นที่ห้องสะอาด (Clean Room) ไม่อนุญาตให้รถยกหรืออุปกรณ์เคลื่อนย้ายที่มีฝุ่นละออง คราบน้ำมันเข้าไปในพื้นที่ จำเป็นต้องใช้แรงงานคนเป็นหลักในการเคลื่อนย้าย เกิดความสูญเสียทั้ง เวลาและแรงงาน และอาจเกิดอุบัติเหตุขณะขนถ่าย (3) เกิดความเสียหายต่อพื้นผิวบริเวณปฏิบัติงานที่ทำการเคลื่อนย้ายวัสดุผ่าน เพราะแรงกดจากล้อของรถยก ทำให้ต้องจัดเตรียมงบประมาณในการแก้ไขซ่อมแซมอยู่เสมอวัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนาชุดต้นแบบอุปกรณ์สำหรับขนถ่ายวัสดุด้วยแรงลม
2. เพื่อประเมินความคุ้มค่าทางเศรษฐศาสตร์ด้าน
  - 2.1. ต้นทุนค่าใช้จ่ายของอุปกรณ์ขนถ่ายวัสดุ



## 2.2. ต้นทุนค่าใช้จ่ายแรงงานและเวลาการปฏิบัติงาน

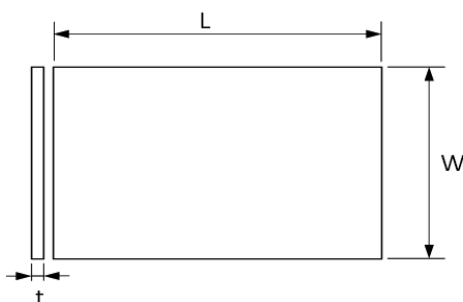
ขอบเขตของโครงการ

อุปกรณ์การขนถ่ายวัสดุถือเป็นสิ่งสำคัญอย่างมากในการช่วยให้งานของแผนกซ่อมบำรุงและบริการเครื่องจักรสามารถปฏิบัติงานได้ง่ายและรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะสามารถลดเวลาการทำงานที่มักสูญเปล่าไปเพราะการเคลื่อนย้ายวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีขนาดใหญ่และมีน้ำหนักมาก พื้นที่ทำงานไม่เหมาะสม ไม่สามารถใช้รถยกหรือรถลากเพื่อนำวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือเข้าถึงได้ จึงจำเป็นต้องใช้การเคลื่อนย้ายโดยอาศัยพนักงานยกเข้าไปในพื้นที่ปฏิบัติงาน ทำให้ยากต่อการขนย้ายและอาจก่อให้เกิดอันตรายต่อพนักงานจากอุบัติเหตุได้

งานวิจัยเรื่อง “ชุดอุปกรณ์ต้นแบบสำหรับขนย้ายวัสดุด้วยแรงลม” มุ่งพัฒนาชุดอุปกรณ์ต้นแบบสำหรับช่วยขนย้ายวัสดุ ความสามารถยกและเคลื่อนย้ายวัสดุที่มีน้ำหนักไม่เกิน 150 กิโลกรัม

การออกแบบ

แผ่นฐานรองรับ ออกแบบตามขนาดพาเลทมาตรฐานขนาดกว้าง 1,000 มิลลิเมตร ยาว 1,200 มิลลิเมตร สูง 150 มิลลิเมตร ผลิตจากเหล็กแผ่นเหล็กกล้าคาร์บอน (Carbon Steel) หรือ “Mild Steel”หนา 3 มิลลิเมตร ดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ขนาดชุดอุปกรณ์ต้นแบบสำหรับเคลื่อนย้ายวัสดุด้วยแรงลม

กว้าง (W) = 1,000 มิลลิเมตร

ยาว (L) = 1,200 มิลลิเมตร

สูง (t) = 150 มิลลิเมตร [แผ่นเหล็กกล้าคาร์บอน (Carbon Steel) หนา 3 มิลลิเมตร]

รับน้ำหนักสูงสุด ( $M_{max}$ ) = 150 kgs x 9.81 N = 1471.5 N. กำหนดให้การกระจายน้ำหนักของ

ภาระโหลดกระจายอย่างสม่ำเสมอทั่วแผ่น

1. ชุดล้อลมยกสร้างจากยางสังเคราะห์รูปทรงกลมจำนวน 4 วง มีแท่งพลาสติกเพื่อป้องกันชุดล้อลมรองรับน้ำหนักขณะไม่มีแรงดันลมจ่ายเข้า

2. ทำการเพื่อประเมินความคุ้มค่าทางเศรษฐศาสตร์ด้าน

2.1 อุปกรณ์การขนถ่ายวัสดุในรูปแบบเดิมและชุดอุปกรณ์ต้นแบบสำหรับเคลื่อนย้ายวัสดุด้วยแรงลม

2.2 ค่าใช้จ่ายแรงงานและเวลาการปฏิบัติงาน

กรอบการดำเนินโครงการวิจัย

การออกแบบและสร้าง

ชุดอุปกรณ์ต้นแบบสำหรับขนย้ายวัสดุด้วยแรงลม เพื่อให้การทำงานของพนักงานการปฏิบัติงานแผนกซ่อมบำรุงและบริการเครื่องจักร วิทยาลัยศึกษาแผนกซ่อมบำรุงและบริการเครื่องจักร บริษัทจัดจำหน่ายนำเข้า - ส่งออก เครื่องจักรกลอุตสาหกรรม ภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ต. บ้านเก่า อ.พานทอง จ. ชลบุรี

ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย รวบรวมข้อมูลความต้องการจากกระบวนการปฏิบัติงานแผนกซ่อมบำรุงและบริการเครื่องจักร วิทยาลัยศึกษาแผนกซ่อมบำรุงและบริการเครื่องจักร บริษัทจัดจำหน่ายนำเข้า - ส่งออก เครื่องจักรกลอุตสาหกรรม ภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ต. บ้านเก่า อ.พานทอง จ.ชลบุรี

1. รวบรวมข้อมูลความรู้ด้านอุปกรณ์ขนย้ายวัสดุ
2. ออกแบบและสร้างชุดอุปกรณ์ต้นแบบสำหรับเคลื่อนย้ายวัสดุด้วยแรงลม
3. ทดสอบการทำงานของชุดอุปกรณ์ต้นแบบสำหรับเคลื่อนย้ายวัสดุด้วยแรงลม
4. รวบรวมและวิเคราะห์ผลการทดสอบการทำงานของชุดอุปกรณ์ต้นแบบสำหรับเคลื่อนย้ายวัสดุด้วยแรงลม
5. นำเสนอผลการทดลอง ปัญหาที่พบ และแนวทางการพัฒนาขั้นต่อไป

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยนี้มุ่งพัฒนาชุดอุปกรณ์ต้นแบบสำหรับขนย้ายวัสดุด้วยแรงลม (Air Lifter) ใช้แรงดันลมเป็นแหล่งพลังงาน อาศัยหลักการสร้างแผ่นฟิล์มอากาศบางๆ (Air Film) แทรกระหว่างพื้นผิวและอุปกรณ์ต้นแบบช่วยขนย้ายวัสดุ เพื่อลดแรงเสียดทาน โดยเลือกน้ำหนักและองค์ประกอบที่มีประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด ทดสอบการปฏิบัติงาน ประเมินด้วยคุณสมบัติทางกายภาพ ทดสอบการรองรับน้ำหนักการยอมรับของผู้ปฏิบัติงาน ผลที่มีต่อการปฏิบัติงาน เปรียบเทียบกรณีใช้และไม่ใช้ชุดอุปกรณ์ต้นแบบช่วยเคลื่อนย้ายวัสดุด้วยแรงลม เมื่อได้ข้อมูลครบถ้วนแล้วได้จัดทำแบบจำลองทางธุรกิจเพื่อเป็นแนวทางในการ

นำผลิตภัณฑ์อุปกรณ์ต้นแบบช่วยเคลื่อนย้ายวัสดุด้วยแรงลม เพื่อพัฒนาสู่การจำหน่ายในเชิงพาณิชย์ต่อไป โดยวัตถุดิบ วิธีการและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานดังนี้

#### ล้ออากาศ (Air Caster)

ล้ออากาศ (Air Caster) การจัดการวัสดุมีบทบาทสำคัญมากในระบบเศรษฐกิจอุตสาหกรรม การผลิตจำนวนมาก (Mass Productions) ขึ้นอยู่กับระบบขนลำเลียงเป็นหลัก การจัดการวัสดุ (Material Handling) เป็นระบบของวิธีการบริหารจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก แรงงานและอุปกรณ์ สำหรับการเคลื่อนย้าย การบรรจุและการจัดเก็บวัสดุ เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์เฉพาะการจัดการวัสดุเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางว่าเป็นเครื่องมือหลัก ในการปรับปรุงประสิทธิภาพในเกือบทุกกิจกรรมในกระบวนการทำงานเกี่ยวข้องกับการจัดการวัสดุผลผลิตของบริษัทจะเพิ่มขึ้นหากมีการติดตั้งอุปกรณ์จัดการวัสดุที่เหมาะสมเพื่อควบคุมองค์ประกอบการทำงาน

ระบบขนถ่ายวัสดุทั่วไปมีข้อจำกัดหลายประการ จึงจำเป็นต้องพัฒนาระบบใหม่ให้สะดวกยิ่งขึ้นหนึ่งในระบบที่ใช้งานได้หลากหลาย โดยการอาศัยการสร้างฟิล์มบางของอากาศแทรกระหว่างฐานของน้ำหนักรบรรทุกกับพื้น วิธีนี้ช่วยลดแรงเสียดทานระหว่างสิ่งที่ต้องการเคลื่อนย้ายกับพื้นได้เกือบทั้งหมด อีกทั้งสามารถเคลื่อนที่ไปในทิศทางใดก็ได้โดยใช้แรงเพียงเล็กน้อย ระบบที่เป็นนวัตกรรมใหม่นี้เรียกว่า ล้ออากาศ

#### ข้อเสียของระบบขนถ่ายวัสดุแบบดั้งเดิม

ระบบขนถ่ายวัสดุแบบดั้งเดิมมักมีข้อจำกัดหลายประการทำให้ต้นทุนการผลิตสินค้าเพิ่มขึ้นดังนี้

1. บางระบบไม่ปลอดภัยต่อสุขภาพของคนงาน
2. ต้องใช้อุปกรณ์ราคาแพง เช่น เครื่องหนี้อีรีชระ รถบรรทุก
3. แรงกระแทกและการสั่นสะเทือนจะถูกส่งไปยังโหลดซึ่งเป็นอันตรายต่อโหลดที่ละเอียดอ่อน
4. ไม่สามารถเคลื่อนย้ายสิ่งของได้ในทุกทิศทางในพื้นที่ขนาดเล็ก
5. ค่าใช้จ่ายด้านการบำรุงรักษาและการทำงานของอุปกรณ์สูง
6. ทำให้พื้นผิวเสียหาย

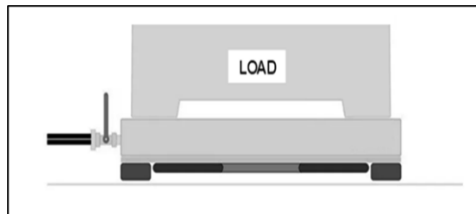
#### การพัฒนาอุปกรณ์ฟิล์มอากาศ

ล้ออากาศเป็นวิธีการที่คุ้มค่าสำหรับการขนถ่ายของหนัก โดยอาศัยแรงยกของฟิล์มอากาศเพื่อยกวัสดุให้ลอยเหนือบนฟิล์มอากาศที่แทบไม่มีแรงเสียดทาน เป็นทางเลือกที่สะอาด เงียบ และปลอดภัยสูงในการเคลื่อนย้ายวัสดุ แรงเสียดทานที่ลดลง และการเคลื่อนไหวได้รอบทิศทางช่วยให้ผู้ปฏิบัติงาน ยก วาง และจัดตำแหน่งวัสดุได้อย่างแม่นยำในพื้นที่ทำงานที่จำกัด ไม่สร้างความเสียหายให้กับพื้น และไม่

จำเป็นต้องใช้แรงมาก ด้วยแรงดันขนาด 2 บาร์จะสามารถเคลื่อนที่วัสดุที่มีน้ำหนัก 250 กิโลกรัมได้ ผู้ทำงานเพียงหนึ่งคนจึงสามารถเคลื่อนย้ายวัสดุที่มีได้อย่างง่ายดาย

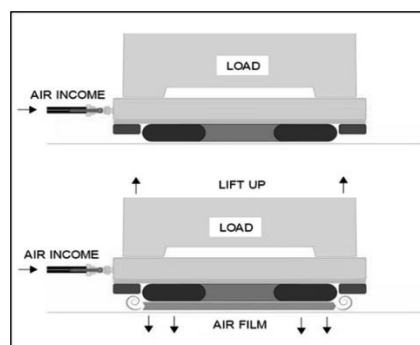
หลักการของล้ออากาศ

1. ก่อนการเติมลม โหลดจะได้รับการรองรับบนแผ่นรอง แผ่นรองลมเหล่านี้ปกป้อง ถุงทอรัส (Torus Bag) ของลูกล้อไม่ให้ถูกกดทับ ในขณะที่สัมภาระหยุดนิ่งดังแสดงในภาพที่ 2-1



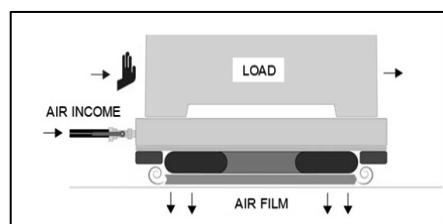
ภาพที่ 2-1 ก่อนการเติมลม ชุดอุปกรณ์ต้นแบบสำหรับเคลื่อนย้ายวัสดุด้วยแรงลม

2. เมื่ออากาศถูกเติมเข้าในถุงทอรัส (Torus Bag) ถุงทอรัสจะขยายตัว ทำให้เกิดการผลักดันกับพื้นผิวและยกตัวขึ้นดังแสดงในภาพที่ 2-2



ภาพที่ 2-2 ขณะจ่ายลมชุดอุปกรณ์ต้นแบบสำหรับเคลื่อนย้ายวัสดุด้วยแรงลม

3. เมื่อแรงดันภายในถุงทอรัสของชุดลูกล้อลมเพียงพอที่จะชดเชยน้ำหนักบรรทุก ลมจะไหลออกอย่างช้าๆ และสม่ำเสมอระหว่างถุงทอรัสที่ยึดหยุ่นได้กับพื้น สิ่งของจะลอยอยู่บนเบาะอากาศซึ่งมีลักษณะฟิล์มบาง และแทบไม่มีแรงเสียดทาน มีความหนาประมาณ 0.08 - 0.13 มิลลิเมตร (0.003 ถึง 0.005 นิ้ว) ดังแสดงในภาพที่ 2-3



ภาพที่ 2-3 เมื่อแรงดันภายในถุงทอรัส ชุดอุปกรณ์ต้นแบบสำหรับเคลื่อนย้ายวัสดุด้วยแรงลม

## การออกแบบ

1. แผ่นฐาน แผ่นฐานสร้างจากโครงสร้างเหล็กแข็งที่ออกแบบมาเพื่อรับน้ำหนัก สำหรับการบรรทุกที่มีน้ำหนักไม่เกิน 150 กิโลกรัม โครงสร้างถูกสร้างขึ้นจากแผ่นเหล็กหนา 3.0 มิลลิเมตร มีเสารองรับเพื่อเสริมความแข็งแรง แต่จะเพิ่มน้ำหนักของแท่น แผ่นฐานออกแบบตามขนาดพาเลท (Pallet) มาตรฐานกว้าง 1,000 มิลลิเมตร ยาว 1200 มิลลิเมตร สูง 150 มิลลิเมตร แพลตฟอรม์นี้มีสายลม เตรียมสำหรับติดตั้งท่อลมและตัวควบคุมเข้ากับแท่น ยังมีแผ่นรองรับที่ฐานของแท่นเพื่อให้ น้ำหนักไม่กดทับถุงทอรัส ในช่วงเวลาที่เกิดหยุดจ่ายแรงดันลมอย่างกะทันหัน หรือสายลมที่จ่ายให้หลุดออก

2. ล้ออากาศ ลูกบอลลมที่ใช้ในอุปกรณ์ทั้งหมดได้รับการออกแบบมาเพื่อให้เกิดความสมดุล ประสิทธิภาพ และความทนทานสูงสุด วัสดุที่ใช้ทำถุงทอรัสเป็นยางบิวทิล (Butyl Rubber) ซึ่งเป็นที่รู้จักว่ามีความแข็งแรง ยืดหยุ่น ทนต่อการเสียดสี และความแข็งแรงทางกลที่ดี ถุงทอรัสทั้ง 4 ใบมีรูปร่างและขนาดเท่ากัน และมีจำนวนรูผ่านอากาศเท่ากันเพื่อให้เกิดความสมดุล และการจัดตำแหน่งขนานกับพื้นได้อย่างดี ความหนาของถุงทอรัส 1.5 มิลลิเมตร เพื่อความปลอดภัยลดโอกาสเกิดการระเบิดของถุงทอรัสเนื่องจากแรงดันเกิน ขนาดของถุงทอรัสสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามความต้องการโหลด สามารถปรับให้เป็นมาตรฐานสำหรับอุปกรณ์ทั้งหมดได้ เนื่องจากไม่ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการบรรทุกสัมภาระมากนัก สิ่งที่ส่งผลกระทบต่อคือจำนวนถุงทอรัส สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม ตำแหน่งที่เหมาะสมของลูกบอลมีความสำคัญมากต่อการปรับสมดุลมุมมองของน้ำหนักและการจัดตำแหน่งที่เหมาะสม

## 3. การคำนวณค่าสำหรับความปลอดภัย (Safety Factor Calculations)

1. น้ำหนักบรรทุกสูงสุด รองรับน้ำหนักบรรทุกสูงสุด ( $W_{load}$ ) 150 กิโลกรัม (Gross Weight)

$$\begin{aligned}W_{load} &= M \times G \\ &= 150 \times 9.81 \\ &= 1471.5 \text{ N.}\end{aligned}$$

2. ขนาดชิ้นงานบรรทุก น้อยกว่า 1,000 มิลลิเมตร x 1,200 มิลลิเมตร

3. ความหนาแผ่นเหล็กกำหนดให้น้ำหนักกระจายเสมอทั่วทั้งแผ่นโดยแบ่งการรับน้ำหนักเป็น 8 ส่วน ความหนาของแผ่นเหล็กคือ 3 มิลลิเมตร น้ำหนักแผ่นฐานเหล็ก เหล็กแผ่น ขนาด 1,000 มิลลิเมตร x 1,200 มิลลิเมตร x 3 มิลลิเมตร จำนวน 2 แผ่น น้ำหนักรวม 56.52 กิโลกรัม

4. ขนาดและตำแหน่งถุงทอรัส การออกแบบ กำหนดตำแหน่งถุงทอรัส จำนวน 4 ถุง เพื่อความสามารถของการยกตัว และรองรับน้ำหนักได้อย่างสมดุล การเลือกขนาดถุงทอรัสขึ้นอยู่กับปัจจัยดังต่อไปนี้ :

1. ความสามารถในการรับน้ำหนักของถุงทอรัสไม่น้อยกว่า 62.5 กิโลกรัม/ถุง

## 2. สภาพพื้นผิวบริเวณการเคลื่อนผ่านเป็นพื้นเรียบ

ผลประโยชน์ที่ได้

1. ต้นทุนต่อน้ำหนักต่ำ
2. การเคลื่อนไหวที่ราบรื่นและง่ายตาย ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการติดตั้งภายนอก เหมาะสมกับวัสดุที่ต้องการหลีกเลี่ยงการสั่นสะเทือน เช่นเครื่องมือวัด อุปกรณ์สอบเทียบ
3. ป้องกันพื้นผิว การกระจายน้ำหนักที่สม่ำเสมอเพื่อลดแรงกดบนพื้น
4. รองรับแรงกระแทก เหมาะสำหรับเคลื่อนย้ายสิ่งของที่บอบบาง
5. ความต้องการพื้นที่น้อย โดยไม่มีชิ้นส่วนที่เคลื่อนไหว
6. ความเสียดทานเป็นศูนย์ เป็นข้อได้เปรียบที่สำคัญมาก ซึ่งเกิดจากการหล่อลื่นด้วยฟิล์มอากาศ ความหนืดต่ำของอากาศเมื่อเทียบกับของเหลวสามารถนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์เป็นพิเศษได้ และไม่มีการสัมผัสพื้นผิวระหว่างชิ้นส่วนล้ออากาศกับพื้น
7. ความแม่นยำสูง ความแม่นยำในการเคลื่อนที่สูง วัสดุบางอย่างมีความสำคัญอย่างสูงในการกำหนดตำแหน่งที่แม่นยำ
8. การทำงานที่เงียบและราบรื่น ไม่เหมือนในระบบลูกสูบและชิ้นส่วนที่หมุนได้แบบเดิมที่ทำให้เกิดเสียงรบกวน
9. ไร้คราบน้ำมัน ล้ออากาศไม่ใช้น้ำมันหล่อลื่น ขจัดปัญหาเรื่องคราบน้ำมัน และทำความสะอาดตัวเองได้ เนื่องจากแรงดันอากาศ

### วิธีการทดลอง

งานวิจัยนี้มุ่งพัฒนาชุดอุปกรณ์ต้นแบบสำหรับขนย้ายวัสดุด้วยแรงลม (Air Lifter) ใช้แรงดันลมเป็นแหล่งพลังงาน อาศัยหลักการสร้างแผ่นฟิล์มอากาศบางๆ (Air Film) แทรกระหว่างพื้นผิวและอุปกรณ์ต้นแบบช่วยขนย้ายวัสดุ เพื่อลดแรงเสียดทาน โดยเลือกน้ำหนักและองค์ประกอบที่มีประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด ทดสอบการปฏิบัติงาน ประเมินด้วยคุณสมบัติทางกายภาพ ทดสอบการรองรับน้ำหนัก การยอมรับของผู้ปฏิบัติงาน ผลที่มีต่อการปฏิบัติงาน เปรียบเทียบกรณีใช้และไม่ใช้อุปกรณ์ต้นแบบช่วยเคลื่อนย้ายวัสดุด้วยแรงลม เมื่อได้ข้อมูลครบถ้วนแล้วได้จัดทำแบบจำลองทางธุรกิจเพื่อเป็นแนวทางในการนำผลิตภัณฑ์อุปกรณ์ต้นแบบช่วยเคลื่อนย้ายวัสดุด้วยแรงลม เพื่อพัฒนาสู่การจำหน่ายในเชิงพาณิชย์ต่อไปโดยกระบวนการพัฒนานวัตกรรมตลอดจนการประเมินคุณสมบัติทางกายภาพ ทดสอบการรองรับน้ำหนัก การยอมรับของผู้ปฏิบัติงาน และการทำแบบจำลองทางธุรกิจมีขั้นตอน ดังนี้

1. วัสดุและอุปกรณ์ส่วนประกอบ ชุดอุปกรณ์ต้นแบบสำหรับขนย้ายวัสดุด้วยแรงลม มีส่วนประกอบที่สำคัญต่างๆ ดังนี้

1. โครงสร้างแผ่นเหล็กฐานเลือกใช้เหล็กเหนียว (Mild Steel)
2. กูทอร์สยางบิวทิล (Butyl Rubber) แบบวงกลม
3. ส่วนส่งและจ่ายแรงดันลม

2. การสำรวจความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน โดยการจดบันทึกลงในแบบฟอร์ม บันทึกการปฏิบัติงานการขนย้ายเครื่องจักร อะไหล่ และอุปกรณ์ จากทีมงานวิศวกรบริการ (Service Engineer) แผนกงานซ่อมบำรุงและบริการ บริษัทผู้ผลิตและจำหน่ายเครื่องจักรกลอุตสาหกรรม จังหวัดชลบุรี โดยใช้วิธีการจดบันทึกการปฏิบัติงานเป็นผู้บันทึกโดยตรง ผลจากการรวบรวมข้อมูลการจดบันทึกของทีมวิศวกรผู้ปฏิบัติงาน นำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้ตรงตามความต้องการของผู้ปฏิบัติงานสามารถสรุปเป็นประเด็นได้ดังนี้

1. รูปแบบการขนย้ายวัสดุ มี 3 รูปแบบ ได้แก่ (1) ขนย้ายด้วยอุปกรณ์ขนถ่ายทั่วไป เช่น รถลาก รถยก (2) ใช้การขนย้ายด้วยอุปกรณ์พิเศษจำเพาะเป็นรายครั้ง เช่น เครนเหนือศีรษะ รถเครนขนาดใหญ่ (3) การขนย้ายด้วยแรงงานคนยก ซึ่งรูปแบบการขนถ่ายทั้ง 3 แบบนั้นมักใช้เวลาและค่าใช้จ่ายที่สูง เช่น ค่าใช้จ่ายด้านค่าเช่ารถยก ค่าเช่ารถเครนขนาดใหญ่ ค่าจ้างแรงงานขนย้าย เข้า-ออก

2. ขนาดและน้ำหนักของสิ่งที่ต้องการขนย้าย จะมีขนาดและที่ลากหลายชิ้นอยู่กับชนิดของงานที่ปฏิบัติ สามารถสรุปได้เป็น 2 กลุ่มดังนี้ (1) เครื่องจักรขนาดใหญ่ น้ำหนักประมาณ 3,000 กิโลกรัมขึ้นไป (2) ชิ้นส่วนอะไหล่ และเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ จะมีน้ำหนัก ค่อนข้างหลากหลายตั้งแต่ น้อยกว่า 1 กิโลกรัมถึงมากกว่า 200 กิโลกรัม แต่ที่มีใช้งานโดยทั่วไป จะมีน้ำหนักประมาณ 20 ถึงไม่เกิน 150 กิโลกรัม

3. รูปแบบและอุปกรณ์ที่ใช้ในการขนย้ายวัสดุ อุปกรณ์ เข้าและออกพื้นที่การปฏิบัติงานมี 3 วิธี ได้แก่ (1) ขนย้ายด้วยอุปกรณ์ขนถ่ายทั่วไป เช่น รถลาก รถยก (2) ใช้การขนย้ายด้วยอุปกรณ์พิเศษจำเพาะเป็นรายครั้ง เช่น เครนเหนือศีรษะ รถเครนขนาดใหญ่ (3) การขนย้ายด้วยแรงงานคนยก

4. เวลาในการขนย้ายวัสดุ อุปกรณ์ เข้าและออกพื้นที่การปฏิบัติงาน เวลาที่ใช้ในการขนย้ายวัสดุ การจดบันทึกการใช้เวลาในการขนย้ายวัสดุ เข้าและออกจากพื้นที่การปฏิบัติงาน จะใช้เวลาเฉลี่ยในการขนย้ายอะไหล่ที่มีน้ำหนักประมาณ 100 – 150 กิโลกรัม อยู่ที่ประมาณ 45 – 60 นาทีต่อการปฏิบัติงานแต่ละครั้ง โดยใช้แรงงานพนักงานขนย้าย 1 – 5 คน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับพื้นที่การปฏิบัติงาน และขนาดของสิ่งที่ต้องการขนย้าย

5. จำนวนเจ้าหน้าที่ขนย้ายที่ใช้ในแต่ละครั้ง ใช้แรงงานพนักงานขนย้าย 1 – 5 คน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับพื้นที่การปฏิบัติงาน และขนาดของสิ่งที่ต้องการขนย้าย

การทดสอบสมบัติทางกลและทางกายภาพของชุดอุปกรณ์ช่วยเคลื่อนย้ายวัสดุด้วยแรงลม

1. การทดสอบความสามารถในการลอยตัว คุณสมบัติการลอยตัวเป็นความสามารถต้านทานแรงเสียดทานของชุดอุปกรณ์ช่วยเคลื่อนย้ายวัสดุด้วยแรงลมที่น้ำหนักถาระ 150 กิโลกรัม ทำการทดสอบโดยการจ่ายแรงดันลมที่แรงดันระดับต่างๆ เริ่มต้นที่ 0.5 บาร์ และเพิ่มระดับแรงดันลมขึ้นทีละ 0.5 บาร์ จากนั้นวัดระดับการยกตัวของชุดอุปกรณ์ช่วยเคลื่อนย้ายวัสดุด้วยแรงลมจดบันทึกค่าความสูงที่ลอยตัว

2. การทดสอบความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน

1. จัดเตรียมแบบฟอร์มการจดบันทึกเวลาในการปฏิบัติงาน

2. คัดเลือกและแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่ม

3. ใช้เวลาในการเก็บบันทึกข้อมูล 30 วันแบ่งเป็น 2 ช่วงเวลา โดยกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มจะนำชุดอุปกรณ์ต้นแบบช่วยเคลื่อนย้ายวัสดุด้วยแรงลม ไปใช้งานจริงที่หน้างานเป็นเวลา 15 วันและไม่ได้ใช้งานชุดอุปกรณ์ต้นแบบช่วยเคลื่อนย้ายวัสดุด้วยแรงลม เป็นเวลา 15 วันเท่ากัน

4. นำข้อมูลจากการจดบันทึก และการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มมาวิเคราะห์ผล

3. การคำนวณต้นทุนการผลิตเพื่อประเมินความคุ้มค่าทางเศรษฐศาสตร์ การคำนวณต้นทุนการผลิตเพื่อประเมินความคุ้มค่าทางเศรษฐศาสตร์หลังการใช้งานจริง ชุดอุปกรณ์ต้นแบบช่วยเคลื่อนย้ายวัสดุด้วยแรงลม และการเขียนแบบจำลองทางธุรกิจสำหรับออกจำหน่ายในเชิงพาณิชย์ ในงานวิจัยนี้ประกอบด้วย ขั้นตอนดังนี้

1. จัดเตรียมแบบฟอร์มการจดบันทึกเวลาในการปฏิบัติงาน

- คัดเลือกและแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่ม เก็บบันทึกข้อมูล 30 วันแบ่งเป็น 2 ช่วงเวลา โดยกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มนำชุดอุปกรณ์ต้นแบบช่วยเคลื่อนย้ายวัสดุด้วยแรงลม ไปใช้งานจริงที่หน้างานเป็นเวลา 15 วันและไม่ได้ใช้งานชุดอุปกรณ์ต้นแบบช่วยเคลื่อนย้ายวัสดุด้วยแรงลม เป็นเวลา 15 วันเท่ากัน

- จดบันทึก และการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มมาวิเคราะห์ผลการประเมินและข้อคิดเห็น

การประเมินผล

การทดสอบความสามารถในการลอยตัว

คุณสมบัติการลอยตัวเป็นความสามารถต้านทานแรงเสียดทานของชุดอุปกรณ์ต้นแบบช่วยเคลื่อนย้ายวัสดุด้วยแรงลมที่สามารถรองรับน้ำหนักถาระไม่เกิน 150 กิโลกรัม ทำการทดสอบโดยการจ่ายแรงดันลมที่



แรงดันระดับต่างๆ เริ่มต้นที่ 0.5 บาร์ และเพิ่มระดับแรงดันลมขึ้นทีละ 0.5 บาร์ จากนั้นวัดระดับการยกตัวของชุดต้นแบบอุปกรณ์ช่วยเคลื่อนย้ายวัสดุด้วยแรงลมจذبบันทึกการลอยตัว

จากผลการทดสอบ แสดงให้เห็นว่า ชุดต้นแบบอุปกรณ์ช่วยเคลื่อนย้ายวัสดุด้วยแรงลม เกิดการยกตัวเมื่อจ่ายแรงดันลม ที่ 1.0 บาร์ แต่ไม่สามารถยกน้ำหนักภาระที่ 150 กิโลกรัมได้ ขณะที่เมื่อเพิ่มแรงดันลมเป็น 1.5 – 2.0 บาร์ ชุดต้นแบบอุปกรณ์ช่วยเคลื่อนย้ายวัสดุด้วยแรงลม สามารถยกตัว และรับน้ำหนักภาระ 150 กิโลกรัมได้ และเมื่อเพิ่มแรงดันลมเป็น 2.5 บาร์ ชุดต้นแบบอุปกรณ์ช่วยเคลื่อนย้ายวัสดุด้วยแรงลม สามารถยกน้ำหนักภาระที่ 50 กิโลกรัมได้ และเกิดความเสียหายต่อถุงทอรัส เมื่อเพิ่มภาระโหลดเป็น 100 กิโลกรัม

บันทึกการทดสอบการยกตัวของชุดอุปกรณ์ต้นแบบช่วยขนย้ายวัสดุด้วยแรงลม  
วันที่ทดสอบ 19 เมษายน 2565

แรงดันลม (Bar)	น้ำหนักภาระ (Kgs)	การยกตัว	หมายเหตุ
		○ ยกตัว / X ไม่ยกตัว	
0.5	50	X	ไม่ทำการทดสอบ
	100	-	
	150	-	
1.0	50	○	
	100	○	
	150	X	
1.5	50	○	
	100	○	
	150	○	
2.0	50	○	
	100	○	
	150	○	
2.5	50	○	
	100	X	ถุงลมทอรัสแตกเสียหายเมื่อทดสอบที่
	150	-	100 กิโลกรัม

ภาพที่ 3 ผลการทดสอบ การยกตัวของชุดอุปกรณ์ช่วยเคลื่อนย้ายวัสดุด้วยแรงลม

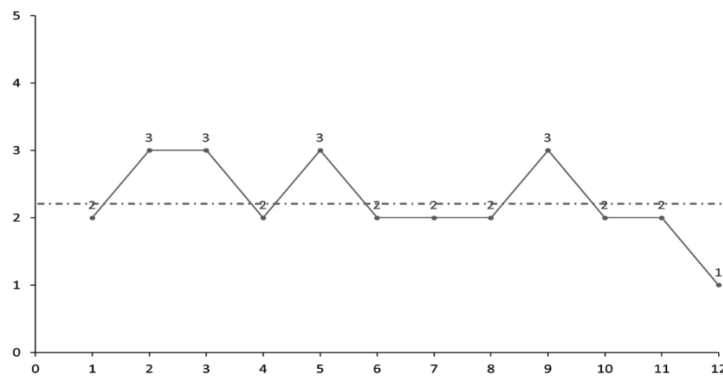
#### ผลการทดลองและอภิปรายผล

การทดสอบในงานวิจัยนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วนได้แก่ (1) การทดสอบคุณสมบัติของ ชุดต้นแบบอุปกรณ์สำหรับเคลื่อนย้ายวัสดุด้วยแรงลม ที่เปลี่ยนไปเมื่อให้แรงดันลมที่ระดับต่างๆ ตั้งแต่ 0.5 – 2.5 บาร์ โดยการศึกษาครอบคลุมสมบัติทางกล เพื่อเลือกระดับของแรงดันที่เหมาะสมและทดสอบการใช้งานจริงในส่วนที่ (2) เพื่อประเมินประสิทธิภาพของชุดต้นแบบอุปกรณ์สำหรับเคลื่อนย้ายวัสดุด้วยแรงลม

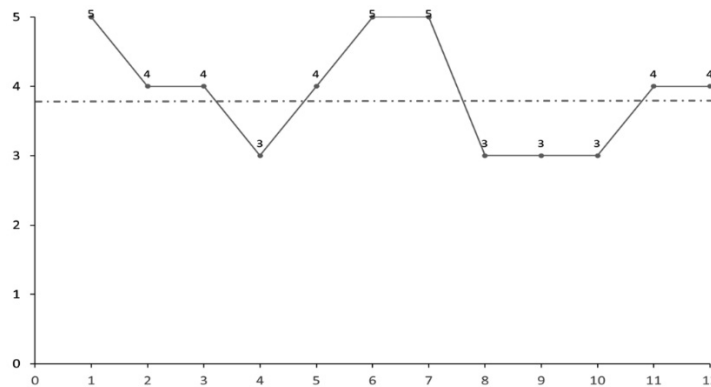
1. ขนาดของแรงดันลมที่เหมาะสมกับชุดต้นแบบอุปกรณ์สำหรับเคลื่อนย้ายวัสดุด้วยแรงลม ผลของการทดสอบความสามารถในการลอยตัว คุณสมบัติการลอยตัวเป็นความสามารถขจัดแรงเสียดทานของชุดอุปกรณ์ช่วยเคลื่อนย้ายวัสดุด้วยแรงลมที่น้ำหนักภาระ 150 กิโลกรัม ทำการทดสอบโดยการจ่ายแรงดันลม

ที่แรงดันระดับต่างๆ เริ่มต้นที่ 0.5 บาร์ และเพิ่มระดับแรงดันลมขึ้นทีละ 0.5 บาร์ จากนั้นวัดระดับการยกตัวของชุดอุปกรณ์ช่วยเคลื่อนย้ายวัสดุด้วยแรงลมจดบันทึกการลอยตัว ผลการทดสอบความสามารถในการยกตัว และความสามารถในการรับแรงดันลมของถุงทอร์ส ที่ผลิตด้วย ยางบิวทิล แสดงดังภาพที่ 3 แสดงให้เห็นว่าบิวทิล ใช้ในการวิจัยครั้งนี้สามารถรับแรงดันลมได้ไม่เกิน 2.5 บาร์ โดยน้ำหนักภาระที่สามารถยกตัวได้คือ 50 กิโลกรัม ณ. จุดนี้ถุงทอร์สเกิดการฉีกขาด และความสามารถในการยกน้ำหนักภาระคือ 50 – 150 กิโลกรัมตามวัตถุประสงค์ งานวิจัยนี้ จึงเลือกใช้แรงดันลมที่ 1.5 – 2.0 บาร์ ในการทดสอบการนำไปใช้งานจริง

2. ความคล่องตัวและการลดเวลาในการปฏิบัติงานเมื่อใช้งานจริง ชุดต้นแบบอุปกรณ์สำหรับเคลื่อนย้ายวัสดุด้วยแรงลม จากผลสำรวจโดยการสัมภาษณ์ จากกลุ่มตัวอย่างที่วิศวกรที่นำไปทดสอบการทำงานจริงของชุดอุปกรณ์ช่วยเคลื่อนย้ายวัสดุด้วยแรงลม สามารถสรุปผลการทดสอบ ดังแสดงในภาพที่ 4 และ ภาพที่ 5



ภาพที่ 4 บันทึกผลการให้คะแนนความพึงพอใจของวิศวกรในการทดสอบการใช้งานจริงของ ชุดอุปกรณ์ต้นแบบขนถ่ายวัสดุด้วยเทคนิคแรงลมยก ด้านความคล่องตัวในการทำงาน



ภาพที่ 5 บันทึกผลการให้คะแนนความพึงพอใจของวิศวกรในการทดสอบการใช้งานจริงของ ชุดอุปกรณ์ต้นแบบขนถ่ายวัสดุด้วยเทคนิคแรงลมยก ด้านการลดเวลาในการทำงาน

จากผลการสัมภาษณ์จากกลุ่มตัวอย่างดังที่แสดงในภาพที่ 4 และภาพที่ 5 สามารถสรุปผลการทดลองได้ว่า

- ด้านความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน ค่าระดับคะแนนเฉลี่ย อยู่ที่ 2 จาก 5 แสดงว่าคุณสมบัติด้านความคล่องตัวของชุดอุปกรณ์ช่วยเคลื่อนย้ายวัสดุด้วยแรงลม ยังไม่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานมากนัก
- ในด้านการลดเวลาในการขนย้ายระดับคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4 จาก 5 แสดงว่าการใช้งานชุดอุปกรณ์ช่วยเคลื่อนย้ายวัสดุด้วยแรงลม สามารถช่วยลด เวลาในการขนย้ายได้อยู่ในระดับที่ดี

3. การวิเคราะห์ต้นทุน การวิเคราะห์ต้นทุนการผลิตชุดต้นแบบอุปกรณ์สำหรับเคลื่อนย้ายวัสดุด้วยแรงลม ในการนำนวัตกรรมออกสู่การผลิตและจำหน่ายในเชิงพาณิชย์ ต้นทุนการผลิตนั้นนับเป็นสิ่งที่มีความสำคัญเป็นอันดับต้นของการดำเนินธุรกิจ จากตารางที่ 1 แสดงการคำนวณต้นทุนอย่างง่ายในการผลิตชุดต้นแบบอุปกรณ์สำหรับเคลื่อนย้ายวัสดุด้วยแรงลม โดยคำนวณเป็นต้นทุนต่อ 1 กิโลกรัมวัสดุที่ต้องการขนย้าย และต้นทุนต่อชุดต้นแบบอุปกรณ์สำหรับเคลื่อนย้ายวัสดุด้วยแรงลม 1 ชุด เมื่อพิจารณาโครงสร้างของต้นทุนแล้วพบว่าราคาวัตถุดิบนั้นเป็นต้นทุนหลักในการผลิตโดยเฉพาะอย่างยิ่งต้นทุนของเหล็กซึ่งเป็นวัสดุหลักที่ใช้ในการสร้าง เป็นภาระหนักสำหรับผู้ประกอบการ การนำไปใช้งานระดับของธุรกิจขนาดย่อม ซึ่งคาดว่าหากมีการจำหน่ายจริงเมื่อรวมค่าการตลาดต่างๆแล้วราคาจะเพิ่มจากต้นทุนที่แท้จริงไม่เกิน 2 เท่า นอกจากนี้ หากดำเนินการผลิตในปริมาณมากยังสามารถช่วยลดต้นทุนของชุดต้นแบบอุปกรณ์สำหรับเคลื่อนย้ายวัสดุด้วยแรงลมได้อีกด้วย

ตารางที่ 1 การคำนวณต้นทุนการผลิตอย่างง่ายของการผลิตชุดต้นแบบอุปกรณ์สำหรับเคลื่อนย้ายวัสดุด้วยแรงลม

รายการ	ชิ้นส่วน	วัสดุ	จำนวน	ราคา / ชิ้น
1	แผ่นฐาน	เหล็กเหนียว	1	3,150
2	แผ่นรองรับชิ้นงาน	เหล็กเหนียว	1	3,150
3	วงแหวนรองรับถุงทอรัส	เหล็กเหนียว	4	300
4	แผ่นเหล็กกลมยึดถุงทอรัส	เหล็กเหนียว	4	80
5	สกรูจับยึดโครงสร้าง M8	เหล็กกล้าคาร์บอนสูง	63	2
6	แท่งรองรับอุปกรณ์ขณะไม่จ่ายลม	พลาสติกยูรีเทน	9	15
7	อุปกรณ์สายส่งแรงดัน	พลาสติก	3	20
8	ข้อต่อ 3 way	ทองเหลือง	4	50
9	ถุงลมทอรัส	ยางปิวทีล	4	150
10	ลีสเปอร์	อะคริลิก	2	85
รวม				8,591.00

จากตารางที่ 1 ต้นทุนการผลิตต่อชิ้นของอุปกรณ์ ในการผลิตอย่างง่ายของการผลิตชุดต้นแบบ อุปกรณ์สำหรับเคลื่อนย้ายวัสดุด้วยแรงลม อยู่ที่ 8,591 บาท มีต้นทุนหลักอยู่ที่เหล็กเหนียวแผ่น ซึ่งมีราคาที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง แต่หากคำนวณที่ต้นทุนต่อกิโลกรัมชุดต้นแบบอุปกรณ์สำหรับเคลื่อนย้ายวัสดุด้วยแรงลมสามารถรับภาระได้ ที่ 150 กิโลกรัม จะมีต้นทุนการผลิตอยู่ที่ 57.25 บาทต่อกิโลกรัม

4. การวิเคราะห์กำไร – ขาดทุนของผู้ประกอบการ เป้าหมายหนึ่งของงานวิจัยนี้มุ่งเน้นเพื่อลดการใช้แรงงานคนและเวลาในการขนย้ายวัสดุ การประเมินในประเด็นดังกล่าวได้ดำเนินการโดยการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยการจดบันทึกลงในแบบฟอร์ม บันทึกการปฏิบัติงานการขนย้ายเครื่องจักร อะไหล่ และอุปกรณ์ จากกลุ่มตัวอย่างที่มงานวิศวกรบริการ (Service Engineer) แผนกงานซ่อมบำรุงและบริการ บริษัทผู้ผลิตและจำหน่ายเครื่องจักรกลอุตสาหกรรม จังหวัดชลบุรี โดยใช้วิธีการจดบันทึกการปฏิบัติงานเป็นผู้บันทึกโดยตรง ซึ่งสามารถสรุปจำนวนผู้ปฏิบัติงานและเวลาในการปฏิบัติงานการขนย้ายเครื่องจักร อะไหล่ และอุปกรณ์ ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวนผู้ปฏิบัติงานและเวลาในการปฏิบัติงานการขนย้ายเครื่องจักร อะไหล่ และอุปกรณ์ เมื่อใช้งานจริงและไม่ใช้ชุดต้นแบบอุปกรณ์สำหรับเคลื่อนย้ายวัสดุด้วยแรงลม

กลุ่มตัวอย่างที่	เวลา			จำนวนพนักงาน		
	ใช้จริง (นาที)	เวลาที่ลดลง (นาที)	%	คน (คน)	ลดลง (คน)	%
1	20	100	83.33	2	3	60
2	25	95	79.15	2	3	60
3	22	98	81.65	2	3	60
4	27	93	77.50	2	3	60
5	21	89	74.16	2	3	60

\* จากกรณีกลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานเดียวกันจำนวน 5 กลุ่ม นำหนักภาระ 120 กิโลกรัมเทียบกับเวลาปฏิบัติงานมาตรฐาน 120 นาที จำนวนพนักงานขนย้าย 5 คน

### สรุปผลการทดลองและข้อเสนอแนะ

จากผลการทดลองพบว่าโดยภาพรวมแล้วสามารถสรุปได้ว่าหากใช้งานชุดต้นแบบอุปกรณ์สำหรับเคลื่อนย้ายวัสดุด้วยแรงลม จะสามารถลดเวลาที่ใช้ในการขนย้ายลง 74.16 – 83.33% และจำนวนผู้ปฏิบัติงานลงได้ 60% ผลการทดสอบอื่นๆ โดยสรุปมีดังนี้

#### 1. สรุปผลการวิจัย

ผลของแรงดันลมที่มีผลต่ออุทกอร์ส แผ่นยางบิวทิลขนาดเส้นผ่านศูนย์กลาง 310 มิลลิเมตรหนา 1.3 มิลลิเมตร ที่ใช้ในการวิจัยนี้

1. ฤทธิ์ของแผ่นยางบิวทิล นั้นมีความต้านทานแรงดันได้ 2.5 บาร์ โดยสามารถรับภาระน้ำหนัก ได้ 50 กิโลกรัม ช่วงระยะเวลาหนึ่งแล้วแต่เสียหาย หากใช้แรงดันที่ไม่สูงเกิน 2.0 บาร์ ฤทธิ์ จะสามารถรองรับได้

2. ภาระน้ำหนักที่สามารถรับได้สำหรับชุดต้นแบบอุปกรณ์สำหรับเคลื่อนย้ายวัสดุด้วยแรงลม อยู่ที่ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 150 กิโลกรัมที่แรงดันลม 1.5 – 2.0 บาร์

ผลของชุดต้นแบบอุปกรณ์สำหรับเคลื่อนย้ายวัสดุด้วยแรงลม ต่อการปฏิบัติงาน

3. ผลของชุดต้นแบบอุปกรณ์สำหรับเคลื่อนย้ายวัสดุด้วยแรงลม ต่อการปฏิบัติงานที่คล่องตัว สามารถทำงานได้ดี หากชิ้นส่วนที่ต้องการขนย้ายมีน้ำหนักไม่เกินกว่า 150 กิโลกรัม แต่ยังมีข้อจำกัดเรื่องรูปร่างที่ใหญ่ และหนักเกินไปสำหรับน้ำหนักของชุดต้นแบบผลของชุดต้นแบบอุปกรณ์สำหรับเคลื่อนย้ายวัสดุด้วยแรงลม ทำให้ส่งผลต่อการยกและนำไปใช้งาน

4. ผลของชุดต้นแบบอุปกรณ์สำหรับเคลื่อนย้ายวัสดุด้วยแรงลม ต่อการปฏิบัติงานที่ลดเวลาในการขนย้าย ชิ้นส่วนที่ต้องการขนย้ายมีน้ำหนักไม่เกินกว่า 150 กิโลกรัม จากตารางที่ 4-2 แสดงให้เห็นว่า ชุดต้นแบบอุปกรณ์สำหรับเคลื่อนย้ายวัสดุด้วยแรงลม สามารถช่วยลดเวลาการปฏิบัติงานด้านการขนย้ายลงได้ร้อยละ 73.16 – 83.33

5. ผลของชุดต้นแบบอุปกรณ์สำหรับเคลื่อนย้ายวัสดุด้วยแรงลม ต่อการลดจำนวนพนักงานผู้ปฏิบัติงานในการขนย้าย ชิ้นส่วนที่ต้องการขนย้ายมีน้ำหนักไม่เกินกว่า 150 กิโลกรัม จากตารางที่ 4-2 แสดงให้เห็นว่า ชุดต้นแบบอุปกรณ์สำหรับเคลื่อนย้ายวัสดุด้วยแรงลม สามารถช่วยลดจำนวนพนักงานผู้ปฏิบัติงานในการขนย้ายลงได้มากกว่าร้อยละ 60

การวิเคราะห์ต้นทุน

การวิเคราะห์ต้นทุนการผลิตชุดต้นแบบอุปกรณ์สำหรับเคลื่อนย้ายวัสดุด้วยแรงลม พบว่ามีราคาต่อชุดอยู่ที่ 8.591 บาท หรือ 57 บาท 25 สตางค์ต่อกิโลกรัม โดยที่ต้นทุนเกือบร้อยละ 90 มาจากต้นทุนวัสดุที่เป็นเหล็กเหนียว ในทางการผลิตเชิงพาณิชย์ อาจปรับเปลี่ยนวัสดุเป็นพลาสติกและการผลิตจำนวนมากย่อมจะส่งผลให้ต้นทุนการผลิตลดลงได้อีก

1. การวิเคราะห์กำไร-ขาดทุนของผู้ประกอบการให้บริการซ่อมบำรุงและจัดจำหน่ายเครื่องจักร พบว่าเมื่อใช้งานชุดต้นแบบอุปกรณ์สำหรับเคลื่อนย้ายวัสดุด้วยแรงลม สามารถลดต้นทุนด้านการจ้างแรงงานลงได้ประมาณร้อยละ 60 ทั้งนี้ยังสามารถลดเวลาในการทำงานขนย้ายวัสดุลงได้มากกว่าร้อยละ 70

2. การสร้างแบบจำลองทางธุรกิจสำหรับการผลิตชุดต้นแบบอุปกรณ์สำหรับเคลื่อนย้ายวัสดุด้วยแรงลม ออกจำหน่ายในเชิงพาณิชย์พบว่า มีช่องทางในการนำผลิตภัณฑ์ออกจำหน่ายในเชิงพาณิชย์

3. ได้ผลิตภัณฑ์เข้าร่วมโครงการเพื่อต่อยอดในเชิงพาณิชย์ร่วมกับกรมส่งเสริมอุตสาหกรรมภายใต้กิจกรรมพัฒนารูปแบบธุรกิจและผลิตภัณฑ์ใหม่ทั้งเชิงธุรกิจและวิศวกรรม

#### การอภิปรายผล

จากการทดสอบการนำไปใช้งานจริง ภาชนะน้ำหนักที่สามารถรับได้สำหรับชุดต้นแบบอุปกรณ์สำหรับเคลื่อนย้ายวัสดุด้วยแรงลม อยู่ที่น้อยกว่าหรือเท่ากับ 150 กิโลกรัมที่แรงดันลม 1.5 – 2.0 บาร์ ชุดต้นแบบอุปกรณ์สำหรับเคลื่อนย้ายวัสดุด้วยแรงลม

1. ด้านการปฏิบัติงานที่คล่องตัว สามารถทำงานได้ดี หากชิ้นส่วนที่ต้องการขนย้ายมีน้ำหนักไม่เกินกว่า 150 กิโลกรัม แต่ยังมีข้อจำกัดเรื่องรูปร่างที่ใหญ่ และหนักเกินไปสำหรับน้ำหนักของชุดต้นแบบผลของชุดต้นแบบอุปกรณ์สำหรับเคลื่อนย้ายวัสดุด้วยแรงลม ทำให้ส่งผลกระทบต่ออายุและนำไปใช้งาน

2. ด้านการปฏิบัติงานที่ลดเวลาในการขนย้าย แสดงให้เห็นว่า ชุดต้นแบบอุปกรณ์สำหรับเคลื่อนย้ายวัสดุด้วยแรงลม สามารถช่วยลดเวลาการปฏิบัติงานด้านการขนย้ายลงได้ร้อยละ 73.16 – 83.33

3. ด้านการลดจำนวนพนักงานผู้ปฏิบัติงานในการขนย้าย ชุดต้นแบบอุปกรณ์สำหรับเคลื่อนย้ายวัสดุด้วยแรงลม สามารถลดจำนวนพนักงานผู้ปฏิบัติงานในการขนย้ายลงได้ร้อยละ 60

4. จากข้อเสนอแนะที่วิศวกรผู้ทำการทดสอบการนำไปใช้งานจริง ชุดต้นแบบอุปกรณ์สำหรับเคลื่อนย้ายวัสดุด้วยแรงลม มีข้อจำกัดเรื่องรูปร่างที่ใหญ่และน้ำหนักมากเกินไปของชุดต้นแบบ ทำให้ส่งผลกระทบต่อพื้นที่การบรรจุบนรถบริการและการนำไปใช้งานนอกพื้นที่

#### ข้อเสนอแนะและงานวิจัยต่อยอดในอนาคต

1. ปรับปรุงรูปแบบของชุดต้นแบบอุปกรณ์สำหรับเคลื่อนย้ายวัสดุด้วยแรงลม ให้มีลักษณะปรากฏที่ง่ายต่อการนำไปใช้งานยิ่งขึ้น เช่น ออกแบบ เป็นแผ่นแยกอิสระ รูปแบบให้มีขนาดเล็ก และน้ำหนักน้อยลงเพื่อผลต่อการบรรจุนำไปใช้งานนอกพื้นที่

2. ใช้เทคนิคเดียวกันขยายไปสู่ผลิตภัณฑ์อื่น เช่น นำไปใช้งานร่วมกับอุปกรณ์ขนาดใหญ่ที่ต้องมีการเคลื่อนย้ายบ่อย

3. ทดลองผลิตและส่งตรวจวิเคราะห์เพื่อการรับรองมาตรฐานจากหน่วยงานรับรอง

4. ทดลองศึกษากลุ่มผู้บริโภคและส่วนแบ่งทางการตลาดของผลิตภัณฑ์ที่มีแนวโน้มจะใช้ร่วมกับชุดต้นแบบอุปกรณ์สำหรับเคลื่อนย้ายวัสดุด้วยแรงลม

#### เอกสารอ้างอิง

กิตติชัย อธิกุลรัตน์. (2565). “การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้าด้วยการขนถ่ายวัสดุ กรณีศึกษา โรงงานบรรจุน้ำมันปาล์ม.” วารสารวิจัยและพัฒนา มจร. ปีที่ 41 ฉบับที่ 2.: 225-234.

- จักรกฤษณ์ ยิ้มแฉ่ง. (2559). “การวิจัยและพัฒนาผลของอุณหภูมิที่เกี่ยวข้อต่อการเร่งการแข็งตัวของยางซิลิโคนเหลวชนิด RTV.” กรุงเทพฯ., มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.
- ธรรศ ทองเจริญ. (2560). [ออนไลน์]. การวิเคราะห์ธุรกิจ. [สืบค้นวันที่ 25 มกราคม 2565]. จาก <http://research.swu.ac.th/downloads/BMC%20Model%20Business.pdf>
- บุริม นิลแป้น. (2564). “การออกแบบอุปกรณ์ขนย้ายเครื่องจักรเพื่อลดเวลาในการขนย้าย กรณีศึกษา บริษัท AAA จำกัด.” SAU JOURNAL OF SCIENCE & TECHNOLOGY, Vol. 7, No. 2, : 56-68.
- พงษ์ธร แซ่ฮุย. (2547). “ชนิดของยางและการใช้งาน” ศูนย์วิจัยและพัฒนาอุตสาหกรรมยางไทย. ศูนย์เทคโนโลยีโลหะและวัสดุแห่งชาติ. [สืบค้นวันที่ 25 มกราคม 2565]. จาก <http://rubber.oie.go.th/box/Article/21039/1.สมบัติทั่วไปของยางสังเคราะห์.pdf> . (2550). “สารเคมียาง”. พิมพ์ครั้งที่ 2. สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.), ปทุมธานี.
- อภิชาติ ศรีชาติ. (2559). “การขนถ่ายวัสดุ (Material Handling).” อุดรธานี. มหาวิทยาลัยอุดรธานี.
- G. Mollohan. (2015). “Air Casters: The Most Powerful Technology You've Never Heard of”. [สืบค้นวันที่ 20 มกราคม 2565]. จาก [http://https://www.slideshare.net/gary\\_mollohan/air-casters-the-most-powerful-technology-youve-never-heard-of](http://https://www.slideshare.net/gary_mollohan/air-casters-the-most-powerful-technology-youve-never-heard-of).
- J. Massenburg. (2006). “Air casters 101”. Vol. 78.: 128-133. Retrieved from [https://www.researchgate.net/publication/291619062\\_Air\\_casters\\_101](https://www.researchgate.net/publication/291619062_Air_casters_101)
- S. Hattan, P.E., M. ASCE; R. Fults and C. Cameron (2018). “Using Air Caster Technology to Install Large Diameter Pipe in a Tunnel” Conference Information Pipelines 2018, Canada. Retrieved from <https://ascelibrary.org/doi/epdf/10.1061/9780784481660.009>
- S. Kumar and T. Raj. (2016). “Selection Of Material Handling Equipment for Flexible Manufacturing System Using FAHP.” International Journal of Recent advances in Mechanical Engineering (IJMECH) Vol.5, No.1.
- R Burdick and B. Wolf. (1972). “Rotary Air Cushion Transporter.” united states patent 3822652.
- T. D. Malvin. (1974). “Air film pallet.” United States Patent 3831708

ภาวะผู้นำของผู้บริหารที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการรับรู้คุณภาพการให้บริการคนพิการ  
ของสมาคมส่งเสริมการศึกษาและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ  
ในประเทศไทย สาขาจังหวัดสระแก้ว<sup>1</sup>

Leadership of executives that affects the perceived satisfaction of service quality Persons with  
Disabilities of the Association for the Promotion of Education and Development of the Quality of  
Life of Persons with Disabilities in Thailand, Sa Kaeo Province Branch

วันวิสา รอดภัย<sup>2</sup> ณัฐวัชร จันทโรตรณ<sup>3</sup>

Wanwisa Rodpai , Nattawat Chantarotorn

## บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับปัจจัยภาวะผู้นำของผู้บริหารสมาคมส่งเสริมการศึกษาและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในประเทศไทย สาขาจังหวัดสระแก้ว 2) ศึกษาระดับความพึงพอใจของสมาชิกสมาคมส่งเสริมการศึกษาและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในประเทศไทย สาขาจังหวัดสระแก้ว และ 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภาวะผู้นำของผู้บริหารส่งเสริมการศึกษาและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในประเทศไทย สาขาจังหวัดสระแก้ว เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างได้แก่ คนพิการที่เป็นสมาชิกของสมาคมส่งเสริมการศึกษาและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในประเทศไทย สาขาจังหวัดสระแก้ว จำนวน 195 คน สถิติที่ใช้คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันและการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผลจากการวิจัยพบว่า 1) ระดับปัจจัยภาวะผู้นำของผู้บริหารสมาคมส่งเสริมการศึกษาและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในประเทศไทย สาขาจังหวัดสระแก้ว ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) ระดับความพึงพอใจของสมาชิกสมาคมส่งเสริมการศึกษาและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในประเทศไทย สาขาจังหวัดสระแก้ว ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการ(SR-S) รองลงมา คือ ปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ (SR-PX) และคุณภาพการให้บริการที่สมาชิกต้องการและความคาดหวัง(SR-Q) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 3) ความสัมพันธ์

<sup>1</sup> บทความนี้สรุปจากการค้นคว้าอิสระเรื่อง ภาวะผู้นำของผู้บริหารที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการรับรู้คุณภาพการให้บริการคนพิการของสมาคมส่งเสริมการศึกษาและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ในประเทศไทย สาขาจังหวัดสระแก้ว

<sup>2</sup> นักศึกษาหลักสูตรสาขาการบริหารจัดการองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

<sup>3</sup> อาจารย์ที่ปรึกษา หลักสูตรสาขาการบริหารจัดการองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก



ระหว่างปัจจัยภาวะผู้นำของผู้บริหารสมาคมฯ กับปัจจัยการรับรู้คุณภาพการให้บริการคนพิการของสมาคมส่งเสริมการศึกษาและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในประเทศไทย สาขาจังหวัดสระแก้ว พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

**คำสำคัญ:** ภาวะผู้นำ, คุณภาพชีวิต, คนพิการ

## ABSTRACT

The purposes of this were 1) To study the level of leadership factors of the executives of the Association for the Promotion of Education and Development of Persons with Disabilities in Thailand. Sa Kaeo Province Branch 2) To study the level of satisfaction of the members of the Association for the Promotion of Education and Development of the Quality of Life of Persons with Disabilities in Thailand Sa Kaeo Province Branch affecting the factors of perception of the quality of services for people with disabilities and 3) To analysis the relationship between the factors of executive leadership and the factors of perceived quality of services with disabilities. This research is quantitative research, collected data using questionnaires. The sample consisted of 195 people. The statistics used were frequency, percentage, mean, standard deviation, pearson product moment correlation coefficient, and multiple regression analysis.

The results of the research showed that 1) The level of leadership factors of executives in overall was at high level. When considering each item, it was found that the leadership factor gave importance to the members, followed by the leadership factor that allowed the members to participate. 2) The level of satisfaction of the members of the Association for the Promotion of Education and Development of the Quality of Life of Persons with Disabilities in Thailand Sa Kaeo Province Branch affecting the factors of perception of the quality of services for people with disabilities was high level. 3) The factors of executive leadership and the factors of perceived quality of services with disabilities had a statistically significant positive correlation at the 0.01 level.

**Keywords:** Leadership; quality of life; disabled person

## บทนำ

คนพิการถือเป็นบุคคลที่มีความบกพร่องทางร่างกาย การได้ยิน การมองเห็น สติปัญญาและการเคลื่อนไหว หรือสุขภาพ ที่มีความผิดปกติที่ไม่สามารถทำให้สมบูรณ์ เมื่อเกิดขึ้นทำให้ต้องสูญเสียบทบาทบางอย่างในสังคมไป ได้แก่ บทบาทหัวหน้าครอบครัว บทบาทหน้าที่การงาน การที่สมาชิกคนใดคนหนึ่ง ในครอบครัวต้องเป็นคนพิการย่อมมีผลกระทบต่อสมาชิกคนอื่น เช่น ผลกระทบต่อตัว คนพิการและครอบครัว ด้านจิตใจและด้านเศรษฐกิจ อันเนื่องมาจากครอบครัวต้องรับภาระเลี้ยงดู คนพิการแล้ว ยังส่งผลกระทบต่อสังคมและประเทศชาติ (วิยะดา ศักดิ์ศรี, 2563 : 138) ปัจจุบันมีการจัดตั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่ขึ้นกับกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ซึ่งเป็นหน่วยงานผู้ประสานงานหลัก ระหว่างผู้พิการ ภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคมตั้งแต่นโยบาย ตลอดจนการดำเนินงานต่าง ๆ เพื่อให้คนพิการในประเทศไทยใช้ชีวิตได้ง่ายขึ้น และดีขึ้นกว่าอดีต

การเพิ่มขึ้นของจำนวนคนพิการ จากการศึกษาข้อมูลสำนักงานสถิติแห่งชาติ ที่ทำการสำรวจความพิการพ.ศ. 2560 พบว่า ประเทศไทยมีประชากรพิการประมาณ 3.7 ล้านคน หรือร้อยละ 5.5 ของประชากรทั่วประเทศ โดยพบผู้หญิงมีร้อยละของคนพิการสูงกว่าผู้ชาย (ร้อยละ 5.7 และ 5.2 ตามลำดับ) ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มผู้สูงอายุ (อายุ 60 ปีขึ้นไป) ร้อยละ 20.6 และยังพบว่า นอกเขตเทศบาลมีร้อยละของประชากรพิการมากกว่าในเขตเทศบาล (ร้อยละ 6.2 และ 4.5 ตามลำดับ) โดยเฉพาะภาคเหนือและภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีประชากรพิการมากกว่าภาคอื่นๆ ร้อยละ 7.0 และ 6.5 ตามลำดับ (วารสารณ์ คำ นนท์, 2565 : 42) เมื่อพิจารณาตามลักษณะความพิการ พบว่า ประชากรที่มีความลำบากหรือปัญหาสุขภาพที่เป็นข้อจำกัดในการทำกิจกรรม มีร้อยละ 4.1 หรือประชากรที่มีลักษณะความบกพร่องทางร่างกาย จิตใจ หรือสติปัญญา มีร้อยละ 4.2 สำหรับประชากรที่มีทั้งสองลักษณะ คือมีความลำบาก ปัญหาสุขภาพ และลักษณะความบกพร่อง มีร้อยละ 2.8 (1.9 ล้านคน) จากการสำรวจการเข้าถึงความช่วยเหลือหรือสวัสดิการของรัฐ และ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า ประชากรพิการได้รับสวัสดิการ ค่ารักษาพยาบาลหลักของรัฐ (ร้อยละ 98.5) ประชากรพิการ ได้จดทะเบียนคนพิการร้อยละ 44.4 ได้รับเบี้ยยังชีพคนพิการร้อยละ 43.8 และอีกร้อยละ 0.6 ที่จดทะเบียนแล้ว แต่ยังไม่ได้รับเบี้ยยังชีพคนพิการ ซึ่งอาจจะอยู่ในระหว่างดำเนินการหรือยังไม่ได้ยื่นขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ นอกจากนี้ยังมีประชากรพิการที่ไม่ได้จดทะเบียนคนพิการ (ร้อยละ 55.6) ทั้งนี้เนื่องจากไม่ต้องการจดทะเบียน หรือความพิการไม่อยู่ในระดับที่จดทะเบียนได้ ร้อยละ 48.0 และอีกร้อยละ 7.6 ที่ไม่ได้ จดทะเบียนคนพิการ เนื่องจากไม่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับการจดทะเบียน หรือมีปัญหาในเรื่อง การเดินทางที่ไม่สะดวก เป็นต้น อีกทั้งรวมไปถึงคนพิการอีกร้อยละ 15.1 มีความจำเป็นต้องใช้เครื่องช่วยความพิการแต่ไม่มี และคนพิการ 1 ใน 5 (ร้อยละ 21.2) ต้องการความช่วยเหลือหรือสวัสดิการจากรัฐ แต่ยังไม่ได้รับ ซึ่งความช่วยเหลือที่มีความต้องการมากที่สุด 5 ลำดับแรก คือ การสนับสนุน ผู้ช่วยเหลือคนพิการ การกู้ยืมเงิน เพื่อประกอบอาชีพ การส่งเสริม การ

ประกอบอาชีพอิสระ การปรับสภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัย และการให้คำแนะนำปรึกษา นอกจากนี้พบว่า เด็กพิการวัยเรียนอายุ 5-17 ปี มีถึงร้อยละ 37.8 ที่ปัจจุบันไม่ได้เรียน (รวมเด็กที่ไม่เคยเรียนหรือเคยเรียน แต่ปัจจุบันไม่ได้เรียน) เนื่องจากป่วยหรือพิการ จนกระทั่งไม่สามารถ เรียนได้ รองลงมา คือ จบการศึกษาแล้ว และมีปัญหาทางความประพฤติ เป็นต้น สำหรับประชากรพิการวัยแรงงาน (อายุ 15-59 ปี) เพียงร้อยละ 40.6 ที่มียานพาหนะ ในส่วนของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของประชากรพิการอายุตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไปมีสัดส่วนน้อยมาก คือ คนพิการที่ใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตมีเพียงร้อยละ 5.8 และ 9.2 ตามลำดับ ผลการสำรวจข้างต้น แสดงให้เห็นว่าประชากรพิการยังได้รับความช่วยเหลือหรือสวัสดิการจากรัฐบาลไม่ครบถ้วนเพียงพอในเรื่องการศึกษา การประกอบอาชีพ การจดทะเบียนคนพิการและ อุปกรณ์เครื่องช่วยเหลือสำหรับคนพิการ ดังนั้นรัฐบาลควรสนับสนุนช่วยเหลือคนพิการในเรื่องดังกล่าวให้ครอบคลุมทั่วถึง เพื่อให้คนพิการมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น (เสาวภา เล็กวงษ์, 2562 : 102)

ดังนั้นผู้ศึกษาในฐานะที่เป็นเจ้าหน้าที่ธุรการสมาคมส่งเสริมการศึกษาและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในประเทศไทย สาขาจังหวัดสระแก้ว จึงสนใจที่จะศึกษาเรื่อง ภาวะผู้นำของผู้บริหารที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการรับรู้คุณภาพการให้บริการคนพิการของสมาคมส่งเสริมการศึกษาและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในประเทศไทย สาขาจังหวัดสระแก้ว เพื่อนำผลที่ได้รับจากการศึกษาไปปรับใช้ในการบริหารงานองค์กรก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรและสังคมสืบไป

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยภาวะผู้นำของผู้บริหารสมาคมส่งเสริมการศึกษาและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในประเทศไทย สาขาจังหวัดสระแก้ว
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของสมาชิกสมาคมส่งเสริมการศึกษาและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในประเทศไทย สาขาจังหวัดสระแก้ว ที่มีต่อปัจจัยการรับรู้คุณภาพการให้บริการคนพิการของสมาคมส่งเสริมการศึกษาและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในประเทศไทย สาขาจังหวัดสระแก้ว
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภาวะผู้นำของผู้บริหารสมาคมฯ กับปัจจัยการรับรู้คุณภาพการให้บริการคนพิการของสมาคมส่งเสริมการศึกษาและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในประเทศไทย สาขาจังหวัดสระแก้ว

## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเรื่อง “ภาวะผู้นำของผู้บริหารที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการรับรู้คุณภาพการให้บริการคนพิการของสมาคมส่งเสริมการศึกษาและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ในประเทศไทย สาขาจังหวัดสระแก้ว เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้การศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) จากแบบสอบถาม (Questionnaire)

ขอบเขตด้านประชากร

การวิจัยในครั้งนี้ คือ คนพิการที่เป็นสมาชิกสมาคมส่งเสริมการศึกษาและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในประเทศไทย สาขาจังหวัดสระแก้ว จำนวน 235 คน ในช่วงเดือนมิถุนายน 2565

ในการวิจัยครั้งนี้ได้จัดแบ่งประชากรเป็นกลุ่มหรือชั้นย่อยตามประเภทความพิการ โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามประเภทความพิการในแนวทางการจำแนกของสมาคมฯ เป็น 6 ประเภทความพิการ คือ 1. ออทิสติก 2.สติปัญญา 3.การได้ยิน 4.การเคลื่อนไหว 5.การมองเห็นและ 6 ทางจิตใจ แล้วเลือกกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วน (Proportional) ในแต่ละชั้น จากนั้นจึงใช้การสุ่มอย่างง่าย ในการวิจัยครั้งนี้สามารถเก็บแบบสอบถามกลับมาได้ จำนวน 195 ชุด ซึ่งมากกว่า การคำนวณกลุ่มตัวอย่างตามสูตรคำนวณของ Yamane Taro ซึ่งคำนวณได้ 148 ชุด จึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 195 ชุด

ขอบเขตด้านเนื้อหา

เป็นการศึกษาภาวะผู้นำของผู้บริหารที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการรับรู้คุณภาพการให้บริการคนพิการของสมาคมส่งเสริมการศึกษาและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในประเทศไทย สาขาจังหวัดสระแก้ว โดยมีขอบเขต ดังนี้

ตัวแปรอิสระ ปัจจัยแบบภาวะผู้นำ ได้แก่ พฤติกรรมมุ่งงาน พฤติกรรมมุ่งคน ภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วม

ตัวแปรตาม ความพึงพอใจของคนพิการ ประกอบด้วย องค์ประกอบของความพึงพอใจ ต่อปัจจัยการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ

- องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ
- องค์ประกอบด้านคุณภาพของการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการ
- องค์ประกอบด้านคุณภาพการให้บริการที่สมาชิกต้องการและคาดหวัง

1.4.3 ขอบเขตด้านระยะเวลาในการศึกษา

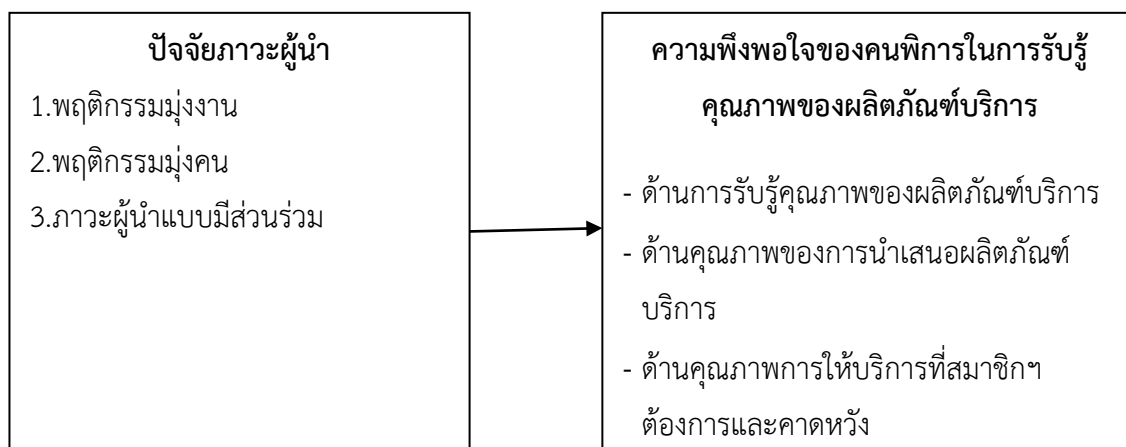
ขอบเขตด้านระยะเวลา ดำเนินการระหว่างเดือนมีนาคม 2565 ถึงเดือนมิถุนายน 2565

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำของผู้บริหารที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการรับรู้คุณภาพการให้บริการคนพิการของสมาคมส่งเสริมการศึกษาและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในประเทศไทย สาขาจังหวัดสระแก้ว สามารถสรุปแนวคิดเพื่อเป็นแนวทาง ในการวิจัยซึ่งแสดงกรอบแนวคิด ดังภาพประกอบที่ 1

## ตัวแปรอิสระ

## ตัวแปรตาม



แผนภาพที่ 2.1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

## ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยภาวะผู้นำของผู้บริหารสมาคมส่งเสริมการศึกษาและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในประเทศไทย สาขาจังหวัดสระแก้ว ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงค่าสถิติพื้นฐานของปัจจัยภาวะผู้นำ

( n = 195 )

ด้านที่	ปัจจัยภาวะผู้นำ	M	S.D.	ระดับ	อันดับ
1	ปัจจัยภาวะผู้นำเน้นความสำเร็จของการทำงาน (LD-A)	4.29	0.58	มาก	1
2	ปัจจัยภาวะผู้นำให้ความสำคัญต่อสมาชิก(LD-C)	4.27	0.47	มาก	2
3	ปัจจัยภาวะผู้นำให้สมาชิกได้เข้ามามีส่วนร่วม(LD-P)	4.23	0.64	มาก	3

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ปัจจัยภาวะผู้นำผู้บริหารสมาคมส่งเสริมการศึกษาและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในประเทศไทย สาขาจังหวัดสระแก้ว โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อันดับแรก คือ ปัจจัยภาวะผู้นำเน้นความสำเร็จของการทำงาน (LD-A) ( $M = 4.29$ ;  $SD = 0.58$ ) รองลงมา คือ ปัจจัยภาวะผู้นำให้ความสำคัญต่อสมาชิก(LD-C) ( $M = 4.27$ ;  $SD = 0.47$ ) และปัจจัยภาวะผู้นำให้สมาชิกได้เข้ามามีส่วนร่วม(LD-P) ( $M = 4.23$ ;  $SD = 0.64$ ) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.2** แสดงค่าสถิติพื้นฐานของปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ

( n = 195 )

ด้านที่	ปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
1	คุณภาพการให้บริการที่สมาชิกต้องการและความคาดหวัง (SR-Q)	4.30	0.50	มาก	1
2	การรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการ(SR-S)	4.21	0.60	มาก	2
3	การรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ(SR-P)	4.17	0.64	มาก	3

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการของสมาคมส่งเสริมการศึกษาและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในประเทศไทย สาขาจังหวัดสระแก้ว โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อันดับแรก คือ คุณภาพการให้บริการที่สมาชิกต้องการและความคาดหวัง (SR-Q) ( $M = 4.30$ ;  $SD = 0.50$ ) รองลงมา คือ การรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการ(SR-S) ( $M = 4.21$ ;  $SD = 0.60$ ) และการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ(SR-P) ( $M = 4.17$ ;  $SD = 0.64$ ) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของสมาชิกสมาคมส่งเสริมการศึกษาและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในประเทศไทย สาขาจังหวัดสระแก้ว ที่มีต่อปัจจัยการรับรู้คุณภาพการให้บริการคนพิการของสมาคมส่งเสริมการศึกษาและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในประเทศไทย สาขาจังหวัดสระแก้ว

**ตารางที่ 4.3** ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการกับองค์ประกอบของปัจจัยด้านภาวะผู้นำของผู้บริหารสมาคมฯ จำนวน 3 องค์ประกอบ ดังนี้

องค์ประกอบ	$r$	ระดับ
ผู้นำเน้นความสำเร็จของการทำงาน (LD-A)	0.714	สูง
ผู้นำให้ความสำคัญต่อสมาชิก(LD-C)	0.655	สูง
ผู้นำเปิดโอกาสให้สมาชิกได้เข้ามามีส่วนร่วม(LD-P)	0.750	สูง

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ปัจจัยด้านความพึงพอใจของสมาชิกสมาคมส่งเสริมการศึกษาและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในประเทศไทย สาขาจังหวัดสระแก้ว ที่มีต่อปัจจัยการรับรู้คุณภาพการ

ให้บริการคนพิการของสมาคมส่งเสริมการศึกษาและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในประเทศไทย สาขา จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

สรุปได้ว่า

1. ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการมีความสัมพันธ์เชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กับองค์ประกอบของปัจจัยด้านภาวะผู้นำของผู้บริหารสมาคมฯ ด้านแบบผู้นำเน้นความสำเร็จของการทำงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.714 อยู่ใน ระดับสูง

2. ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการมีความสัมพันธ์เชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กับองค์ประกอบของปัจจัยด้านภาวะผู้นำของผู้บริหารสมาคมฯ ด้านแบบผู้นำให้ความสำคัญต่อสมาชิก โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.655 อยู่ในระดับสูง

3. ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการมีความสัมพันธ์เชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กับองค์ประกอบของปัจจัยด้านภาวะผู้นำของผู้บริหารสมาคมฯ ด้านแบบผู้นำเปิดโอกาสให้สมาชิกได้เข้ามามีส่วนร่วม โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.750 อยู่ใน ระดับสูง

## การอภิปรายผล

1. ระดับปัจจัยภาวะผู้นำของผู้บริหารสมาคมส่งเสริมการศึกษาและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ในประเทศไทย สาขาจังหวัดสระแก้ว พบว่า ปัจจัยด้านภาวะผู้นำเน้นความสำเร็จของการทำงาน โดย ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อความ พบว่า การวางแผนการจัดตารางงานของผู้บริหาร และการวางแผนเป้าหมายการทำงานของผู้บริหาร ซึ่งมีค่าเท่ากันในระดับมาก รองลงมา คือ การประสานงาน ด้านกิจกรรมต่างๆของผู้บริหารมีค่าในระดับมาก และการใช้เทคนิคการทำงานของผู้บริหารมีค่าน้อยที่สุด ในระดับมากสามารถอธิบายได้ว่าการทำงานของผู้บริหารสมาคมฯ จะมุ่งไปที่ภาระหน้าที่ของผู้นำ ซึ่งได้แก่ การวางแผนการจัดตารางการทำงาน ช่วยประสานกิจกรรมต่างๆ ของผู้ใต้บังคับบัญชาจัดหาวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ รวมทั้งเทคนิควิธีการทำงานและแนะนำให้ลูกน้อง ตั้งเป้าหมายของงานที่ท้าทายและเป็นไปได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ดลญา พุดทอง ( 2557) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ของภาวะผู้นำ มุ่งความสำเร็จของงานของผู้บริหารสถานศึกษา กับความพึงพอใจในการทำงานของครู สำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 2 พบว่า ภาวะผู้นำมุ่งความสำเร็จของงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยผู้บริหาร ผู้บริหารกำหนดเป้าหมาย ที่ท้า ทาย จึงทำให้สมาชิกส่วนใหญ่ชื่นชมในการทำงานของผู้บริหารชุดนี้

2. ระดับความพึงพอใจของสมาชิกสมาคมส่งเสริมการศึกษาและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในประเทศไทย สาขาจังหวัดสระแก้ว ที่มีต่อปัจจัยการรับรู้คุณภาพการให้บริการคนพิการของสมาคมส่งเสริมการศึกษาและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในประเทศไทย สาขาจังหวัดสระแก้ว พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อความ พบว่า การให้บริการด้านการให้คำแนะนำ, การส่งต่อ, การจัดอบรมอาชีพ, การฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการและการส่งเสริมการศึกษามีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งมีค่าในระดับมาก รองลงมา คือ คุณภาพของบริการที่ควรจะได้รับจากสมาคมมีค่าในระดับมาก และในลักษณะสัญญาณของการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็น มีค่าน้อยที่สุดในระดับมากสามารถอธิบายได้ว่าสมาชิกของสมาคมมีความพึงพอใจในการรับรู้คุณภาพการบริการของสมาคมที่ให้บริการแก่สมาชิกในด้านการให้คำแนะนำ, การส่งต่อ, การจัดอบรมอาชีพ, การฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการและการส่งเสริมการศึกษาได้เป็นอย่างดี ส่วนการรับรู้คุณภาพการบริการที่ควรจะได้รับนั้นสมาชิกส่วนใหญ่จะเข้าใจได้หลังจากได้รับบริการนั้นแล้วซึ่งทำให้เห็นว่าการให้บริการแก่สมาชิกเป็นไปในลักษณะ “ได้รับรู้การบริการที่ดีจากสมาคมฯ ก่อนที่จะรับทราบว่าคุณภาพจะมีระเบียบในการให้บริการอะไรกับสมาชิกฯ” จึงเป็นปัจจัยที่สนับสนุนด้านภาวะผู้นำของสมาคมฯ ได้เป็นอย่างดีซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Steve and Cook (1995 : 53) ที่กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการนั้น เป็นเรื่องที่มีสำคัญ องค์การที่ต้องการความสำเร็จของการประกอบการ ต้องให้ความสนใจต่อประเด็นเรื่องคุณภาพการให้บริการที่พิจารณาหรือทำความเข้าใจจากความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการให้ได้อย่างเด่นชัด ซึ่งตรงกับงานวิจัยของ Gronroos (1984) ที่สรุปไว้ว่าการเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ (professionalism and skill) เป็นการพิจารณาว่า ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการเข้ารับบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้และทักษะในงานบริการ ซึ่งสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีระบบและแบบแผน

3. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภาวะผู้นำของผู้บริหารสมาคมฯ กับปัจจัยการรับรู้คุณภาพการให้บริการคนพิการของสมาคมส่งเสริมการศึกษาและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในประเทศไทย สาขาจังหวัดสระแก้วพบว่า ปัจจัยด้านภาวะผู้นำของผู้บริหารสมาคมฯ มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กับองค์ประกอบของปัจจัยด้านความพึงพอใจในการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.811 อยู่ในระดับสูง ดังนี้

1) ปัจจัยด้านภาวะผู้นำของผู้บริหารสมาคมฯ มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กับองค์ประกอบของปัจจัยด้านความพึงพอใจในการรับรู้คุณภาพของบริการ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.732 อยู่ในระดับสูง สามารถอธิบายได้ว่า คนพิการที่เป็นสมาชิกของสมาคมฯส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการบริหารงานของผู้บริหารสมาคมฯ ที่ทำให้พวกเขาได้รับคุณภาพการบริการของสมาคมฯ ที่ให้แก่คนพิการที่เป็นสมาชิกของสมาคมฯ เป็นไปตามที่สมาคมฯ ได้กำหนดการให้บริการไว้เป็นอย่างดี โดยเห็นว่าเป็นเพราะผู้บริหารของสมาคมฯ กำหนดการบริหารงานไว้เป็นอย่างดี



ระบบ ขั้นตอนและสอดคล้องกับงานวิจัยของสกล พันธ์มาศ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูผู้สอน โรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปราจีนบุรี เขต 2 ผลการศึกษาพบว่า ภาวะผู้นำของผู้บริหารโรงเรียนกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูผู้สอน โรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปราจีนบุรี เขต 2 โดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2) ปัจจัยด้านภาวะผู้นำของผู้บริหารสมาคมฯมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กับองค์ประกอบของปัจจัยด้านความพึงพอใจในการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ด้านผู้รับบริการจะรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.776 อยู่ในระดับสูงทำให้ทราบว่าคนพิการที่เป็นสมาชิกของสมาคมฯส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านการนำเสนอบริการ ที่ผู้บริหารของสมาคมฯได้นำเสนอรูปแบบการบริการแก่สมาชิกผ่านสื่อการรับรู้ต่างๆของสมาชิกที่เป็นคนพิการได้อย่างเหมาะสมและมีคุณภาพ ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สมาชิกเห็นว่าผู้บริหารของสมาคมฯ ทำได้ดีที่สุดในการนำเสนอการบริการของสมาคมฯผ่านช่องทางที่เหมาะสมทำให้คนพิการที่เป็นสมาชิกของสมาคมฯทุกประเภทความพิการสามารถรับรู้ถึงการบริการของสมาคมฯที่สมาชิกควรได้รับ โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของธนกร ศรีไชย (2563) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว : กรณีของธุรกิจโฮมสเตย์ในประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้คุณภาพการให้บริการ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

3) ปัจจัยด้านภาวะผู้นำของผู้บริหารสมาคมฯมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กับองค์ประกอบของปัจจัยด้านความพึงพอใจในการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการที่ผู้รับบริการคาดหวังอย่างเด่นชัด โดยมี เท่ากับ 0.717 อยู่ในระดับสูงทำให้ทราบว่าคนพิการที่เป็นสมาชิกของสมาคมฯส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการที่ผู้รับบริการคาดหวังอย่างเด่นชัด โดยผู้บริหารของสมาคมฯจัดการด้านการบริการให้แก่สมาชิก ได้ดีมีระเบียบแบบแผนโดยสมาคมฯสามารถให้บริการแก่สมาชิกที่ได้รับทราบข้อเสนอการบริการได้อย่างดีตามที่สมาชิกได้รับทราบข้อเสนอการบริการและมาใช้บริการจึงได้รับการบริการที่ดีตามที่ได้คาดหวังเอาไว้ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้สมาชิกได้ตระหนักถึงผู้บริหารสมาคมฯที่มีภาวะผู้นำในการดำเนินการบริหารงานสมาคมฯได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤษดา เขียววัฒนสุข (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ผลของคุณภาพการให้บริการต่อการตัดสินใจใช้บริการซ้ำของผู้ให้บริการขนส่ง ผลการศึกษาพบว่า ด้านความพึงพอใจในการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ด้านผู้รับบริการจะรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการมีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าในเชิงบวก สามารถอธิบายได้ว่า ผลของคุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองและด้านความเอาใจใส่ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการซ้ำของลูกค้าผู้ใช้บริการ คุณภาพการบริการนั้นสามารถสร้างความแตกต่างได้ด้วยการนำเสนอคุณภาพที่สูงกว่าคู่แข่งอย่างสม่ำเสมอ

ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการมีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบของปัจจัยด้านภาวะผู้นำของผู้บริหารสมาคมฯ จำนวน 3 องค์ประกอบ ดังนี้

1) ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กับองค์ประกอบของปัจจัยด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร สมาคมฯ ด้านแบบผู้นำเน้นความสำเร็จของการทำงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.714 อยู่ในระดับสูง จากผลของการวิจัยทำให้ทราบว่าสมาชิกฯ ได้รับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการของสมาคมฯ โดยมีความเห็นว่าเกิดจากการที่ผู้บริหารสมาคมฯ เป็นผู้นำเน้นความสำเร็จของการทำงาน สามารถวางแผนการ จัดตารางการทำงาน ช่วยประสานกิจกรรมต่างๆ ในด้านบริการให้แก่สมาชิกฯ ได้เป็นอย่างดีมีคุณภาพจึงมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูงที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของรุ่งนภา บริพันธ์มงคล (2563) ได้ศึกษาเรื่อง การรับรู้คุณภาพสินค้าและคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อซ้ำเครื่องทำความสะอาดยุทธศาสตร์ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ มีความสัมพันธ์เชิงบวก ทั้งนี้เพราะถูกค่าให้ความสำคัญกับความน่าเชื่อถือและด้านการให้ความมั่นใจต่อการรับรู้คุณภาพสินค้าและคุณภาพการบริการ

2) ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กับองค์ประกอบของปัจจัยด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร สมาคมฯ ด้านแบบผู้นำให้ความสำคัญต่อสมาชิก โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.655 อยู่ในระดับสูง จากผลของการวิจัยทำให้ทราบว่าสมาชิกฯ ได้รับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการของ สมาคมฯ โดยมีความเห็นว่า เกิดจากการที่ผู้บริหารสมาคมฯ เป็นผู้นำให้ความสำคัญต่อสมาชิก ให้อิสระในการทำงานแก่ผู้ปฏิบัติงาน โดยมีพฤติกรรมมุ่งความสัมพันธ์ โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของธนกร ศรีไชย (2563) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว : กรณีของธุรกิจโฮมสเตย์ในประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้คุณภาพการให้บริการ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในด้านการเอาใจใส่ต่อนักท่องเที่ยวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3) ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กับองค์ประกอบของปัจจัยด้านภาวะผู้นำของผู้บริหารสมาคมฯ ด้านแบบผู้นำเปิดโอกาสให้สมาชิกได้เข้ามามีส่วนร่วม โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.750 อยู่ในระดับสูง จากผลของการวิจัยทำให้ทราบว่า สมาชิกฯ ได้รับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการของสมาคมฯ

โดยมีความเห็นว่าเกิดจากการที่ผู้บริหารสมาคมฯ เป็นผู้นำแบบเปิดโอกาสให้สมาชิกได้เข้ามามีส่วนร่วมนั้น สมาชิกเห็นว่าเป็นอันดับสุดท้ายแต่ยังอยู่ในความสัมพันธ์ระดับสูงอาจจะเป็นเพราะว่า การให้บริการสมาชิกของสมาคมฯ เป็นการจัดสรรรูปแบบการบริการให้แก่สมาชิกไว้เรียบร้อยแล้วโดยให้สมาชิกหรือตัวแทนของสมาชิกเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนด ทิศทางการบริหารการบริการเป็นส่วนน้อย จึงทำให้สมาชิกมีความคิดเห็นแบบนี้ก็เป็นได้โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของบัญชา บุญบำรุง (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์เชิงภาวะผู้นำสถานการณืกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการครูโรงเรียนในสังกัด สำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ภาวะผู้นำเชิงสถานการณ์ของผู้อำนวยการสถานศึกษาโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร ความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากผลการวิจัย

1. คนพิการในสมาคมส่งเสริมการศึกษาและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในประเทศไทย สาขาจังหวัดสระแก้ว ส่วนใหญ่เป็นผู้พิการทางการมองเห็น การให้บริการของสมาคมส่งเสริมการศึกษาและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในประเทศไทย สาขาจังหวัดสระแก้ว ต้องให้ความสำคัญในการบริหารจัดการต่อคนพิการทางการมองเห็นในลำดับแรก
2. บุคคลที่จะเข้ามาเป็นผู้นำสมาคมส่งเสริมการศึกษาและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในประเทศไทย สาขาจังหวัดสระแก้วนั้น เป็นผู้นำที่มีภาวะผู้นำเน้นความสำเร็จของการทำงาน ให้มีความสำคัญต่อสมาชิกและให้สมาชิกได้เข้ามามีส่วนร่วม ซึ่งเป็นผู้นำที่สมาชิกสมาคมส่งเสริมการศึกษาและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในประเทศไทย สาขาจังหวัดสระแก้วต้องการ
3. ผู้บริหารสมาคมฯ ต้องมุ่งเน้นการสร้างการรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ เนื่องจากสมาชิกให้ความสำคัญในบริการด้านการให้คำแนะนำ การส่งต่อ การจัดอบรมอาชีพ การฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการและการส่งเสริมการศึกษาต่อสมาชิกสมาคมส่งเสริมการศึกษาและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในประเทศไทย สาขาจังหวัดสระแก้ว
4. ผู้บริหารสมาคมฯ ต้องพัฒนาปรับปรุงสัญญาของการบริการต่อสมาชิกคนพิการในสมาคมส่งเสริมการศึกษาและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในประเทศไทย สาขาจังหวัดสระแก้วให้เหมาะสมและสอดคล้องกับความเป็นจริงของสมาชิก

5. ผู้บริหารสมาคมฯ ต้องมุ่งเน้นการสร้างที่น่าเชื่อถือและให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการ และรักษาคุณภาพการให้บริการที่รวดเร็ว ราคาและคุณภาพระหว่างเข้ารับบริการและภายหลังเข้ารับบริการอย่างเหมาะสมเพราะเป็นปัจจัยที่สมาชิกฯ ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก และมุ่งเน้นการอำนวยความสะดวกต่อสมาชิกฯ เกี่ยวกับพื้นที่ ทำเล ที่ตั้งในการบริการของสมาคมฯ ที่เหมาะสมต่อคนพิการ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพต่อการบริหารจัดการสมาคมส่งเสริมการศึกษาและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในประเทศไทย สาขาจังหวัดสระแก้ว เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของสมาคมส่งเสริมการศึกษาและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในประเทศไทย สาขาจังหวัดสระแก้ว

2. ควรมีการศึกษาวิจัยคุณภาพชีวิตของคนพิการในจังหวัดสระแก้ว เพื่อสามารถนำผลวิจัยมาเปรียบเทียบในคุณภาพชีวิตของคนพิการในจังหวัดอื่น ๆ

## เอกสารอ้างอิง

กฤษดา เขียววัฒนสุข.(2562). ผลของคุณภาพการให้บริการต่อการสนใจใช้บริการซ้ำของผู้ให้บริการขนส่ง .วารสารเกษมบัณฑิต ปีที่ 20 ฉบับที่ 2 มิถุนายน – ธันวาคม.

ดลญา พุดทอง.(2557).การศึกษาความสัมพันธ์ของภาวะผู้นำมุ่งความสำเร็จของงานของผู้บริหารสถานศึกษา กับความพึงพอใจในการทำงานของครู สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 2.วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ปีที่ 8 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม).

ธนกร ศรีไชย.(2563).ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

: กรณีของธุรกิจโฮมสเตย์ในประเทศไทย.สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

บัญชา บุญบำรุง .(2561). ความสัมพันธ์เชิงภาวะผู้นำสถานการณ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการครูโรงเรียนในสังกัด สำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร.วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษาคณะศึกษาศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

วราภรณ์ คำนนท์.(2565).ผลการสำรวจความพึงการ พ.ศ.2565.กรุงเทพฯ : สำนักงานสถิติวิจัยแห่งชาติ.

วิยะดา ศักดิ์ศรี .(2563).กายภาพบำบัดในผู้ป่วยอัมพาตครึ่งซีกหลังได้รับการบาดเจ็บที่สมองนอนติดเตียง เป็นเวลานานนานมนชุมชน : กรณีศึกษา.วารสารโรงพยาบาลมหาสารคาม ปี□ที่ 17 ฉบับที่ 1 (มกราคม - เมษายน).

สกล พันธมาศ.(2557). ภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูผู้สอน โรงเรียนสังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปราจีนบุรี เขต 2.วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ปีที่ 9 ฉบับที่ 2 (พฤษภาคม-สิงหาคม)

เสาวภา เล็กวงษ์ .(2562).ปัจจัยที่มีผลต่อสุขภาวะทางปัญญาของญาติผู้ดูแลคนพิการทางการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกาย.วิทยานิพนธ์หลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการพยาบาลเวชปฏิบัติ ชุมชน คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

Gronroos .(1984). *A Service Quality Model and its Marketing Implications*", *European Journal of Marketing*, Vol. 18 No. 4, pp. 36-44. <https://doi.org/10.1108/EUM0000000004784>

Steve and Cook .(1995). *Practucak Teanwork for Customer Service*. Team Performance Management. Vol.1, Iss, pp.53.

## ความงามของภาษาในวรรณกรรมซีไรต์ “ใต้เดือนตาบอดในเขาวงกต”

Beauty of language in “SAI-DEUAN-TA-BOD-NAI-KAO-WONG-KOT” of S.E.A. WRITE AWARD

วิไลลักษณ์ จิราดลธนภุต

Wilailuk Jiradonthanakrit

รัชภุต จิราดลธนภุต

Ratchakrit Jiradonthanakrit

### บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องความงามของภาษาในวรรณกรรมซีไรต์ “ใต้เดือนตาบอดในเขาวงกต” เป็นวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้ภาษาด้านภาพพจน์และด้านโวหารที่ปรากฏในวรรณกรรมซีไรต์เรื่อง “ใต้เดือนตาบอดในเขาวงกต” ใช้กลวิธีการวิจัยด้วยวิธีการพรรณนาวิเคราะห์ พบดังต่อไปนี้ ความงามของภาษาในวรรณกรรมซีไรต์เรื่อง “ใต้เดือนตาบอดในเขาวงกต” มีความเด่นชัดเรื่องการใช้ภาพพจน์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งคือ การใช้อุปมาและบุคคลาธิษฐาน การใช้พรรณนาโวหาร ร่วมกับการสร้างสรรค์คำอย่างมีสัมผัสสระและพยัญชนะ การเล่นคำ ตั้งแต่ต้นจนจบเรื่อง กล่าวได้ว่า วรรณกรรมซีไรต์ “ใต้เดือนตาบอดในเขาวงกต” มีความงดงามทางด้านภาษาอย่างเป็นเอกลักษณ์ ซึ่งสะท้อนท่วงทำนองลีลาภาษาอันเป็นลักษณะเฉพาะของผู้แต่งอีกด้วย

### คำสำคัญ

ใต้เดือนตาบอดในเขาวงกต, วรรณกรรมซีไรต์, ความงามของภาษา

### Abstract

Research on the beauty of language in S.E.A. Write literature “SAI-DEUAN-TA-BOD-NAI-KAO-WONGKOT” is a qualitative research. The objective is to study the use of language in terms of image and rhetoric in S.E.A. Write literature “SAI-DEUAN-TA-BOD-NAI-KAO-WONGKOT” uses research methods by descriptive and analytical methods. Found the following The beauty of language in “SAI-DEUAN-TA-BOD-NAI-KAO-WONG-KOT” of S.E.A. WRITE AWARD is notable for its use of images, especially use of metaphors and personifications descriptive use together with the creation of words with rhyme for vowels and consonants, playing with words from the beginning to the end of the story. It can be said that the S.E.A. Write literature “SAI-DEUAN-TA-BOD-NAI-KAO-WONGKOT” has a unique beauty in language. which also reflects the style and style of the composer as well.

Research on the beauty of language in S.E. Write literature "Writer's Earthworm in the Labyrinth" is a qualitative research answering questions to study the use of image and rhetorical language given to the S. Write novel titled "The earthworm of this article in the maze."

#### Keywords

"SAI-DEUAN-TA-BOD-NAI-KAO-WONG-KOT", S.E.A. WRITE AWARD, Beauty of Language

#### บทนำ

รางวัลซีไรต์ (S.E.A. Write) มีชื่อเต็มว่า รางวัลวรรณกรรมสร้างสรรค์ยอดเยี่ยมแห่งอาเซียน (Southeast Asian Writers Award) เริ่มก่อตั้งเมื่อปี พ.ศ. 2522 เป็นรางวัลประจำปีที่มีมอบให้แก่กวีและนักเขียนใน 10 ประเทศรัฐสมาชิกแห่งสมาคมประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้หรืออาเซียนในปัจจุบัน โดยงานเขียนที่ได้รับรางวัลเป็นผลงานที่ได้รับการยกย่องอย่างกว้างขวาง และมีงานเขียนหลากหลายรูปแบบที่ได้รับรางวัล อย่างเช่น กวีนิพนธ์ เรื่องสั้น นวนิยายละครเวที คติชนวิทยา รวมไปถึงงานเขียนด้านสารคดีและงานเขียนทางด้านศาสนา

"ไส้เดือนตาบอดในเขาวงกต" เป็นผลงานประพันธ์ของ "วีรพร นิติประภา" ที่ได้รับรางวัลวรรณกรรมสร้างสรรค์ยอดเยี่ยมแห่งอาเซียน (ซีไรต์) ประเภทนวนิยายประจำปี 2558 โดยผ่านการพิจารณาตัดสินจากคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิอันประกอบด้วย รศ.คุณหญิง วินิตา ดิถียนต์, รศ.ทวีศักดิ์ ปิ่นทอง, ชมัยภร แสงกระจ่าง, บุรพา อารัมภีร, สกฤต บุญยทัต, รศ.ทวีศักดิ์ ปิ่นทอง, กนกวลี พจนปกรณ์ กันไทยราษฎร์ และผศ.ดร.สายวรุณ สุนทรโรทก (ไทยโพสต์, 2558)

จากคำประกาศของคณะกรรมการตัดสินรางวัลได้ระบุว่า ไส้เดือนตาบอดในเขาวงกต ของ วีรพร นิติประภา สะท้อนภาพความล้มเหลวของการบริหารจัดการชีวิตในสังคมเสพติดศิลป์ของคนหนุ่มสาวยุคใหม่ แสดงให้เห็นผลกระทบของการเผชิญหน้าระหว่างมายาคติกับอุดมคติของสถาบันครอบครัวไทย ในขณะเดียวกันก็ร่วมรอยไปด้วยการหยั่งถึงความงามอันบรรเจิดของศิลปะหลากหลายแขนง รวมทั้งความงดงามของธรรมชาติ ผู้เขียนนำเสนอเรื่องนี้ผ่านสุนทรียภาพ ทางภาษา แสดงภาพตรึงตราตรึงใจโดดเด่น มีภาวะกระทบทางอารมณ์สูงยิ่ง สามารถสรรค์สร้างคำและประโยคที่เป็นอัตลักษณ์ได้ดี นวนิยายเรื่องนี้ เป็นอุทสาหกรรมด้านกลับสำหรับคนรุ่นใหม่เพื่อการหลุดพ้นจากความบอบอึดบังปัญญา และการไร้ศรัทธายึดเหนี่ยวในวิถีชีวิต ไส้เดือนตาบอดในเขาวงกต ของ วีรพร นิติประภา จึงสมควรได้รับรางวัลวรรณกรรมสร้างสรรค์ยอดเยี่ยมแห่งอาเซียน (ซีไรต์) ของประเทศไทย ประจำปีพุทธศักราช 2558" (โพสต์ทูเดย์, 2558)

ในแง่มุมด้านเนื้อหาและด้านภาษานั้น วินิตา ดิถียนต์ ได้แสดงความคิดเห็นไว้ว่ากล่าวว่า "ไส้เดือนตาบอดในเขาวงกต" ของวีรพร สะท้อนภาพความล้มเหลวของการบริหารจัดการชีวิตในสังคมเสพติดศิลป์ของคนหนุ่มสาวยุคใหม่ แสดงให้เห็นผลกระทบของการเผชิญหน้าระหว่างมายาคติกับอุดมคติของสถาบันครอบครัวไทย ในขณะเดียวกันก็ร่วมรอยไปด้วยการหยั่งถึงความงามอันบรรเจิดของศิลปะหลากหลายแขนง

รวมทั้งความงดงามของธรรมชาติสรรค์สร้างคำและประโยคที่เป็นอัตลักษณ์ได้ดี นวนิยายเรื่องนี้เป็นอุทาหรณ์ด้านกลัปลักษณ์สำหรับคนรุ่นใหม่ เพื่อการหลุดพ้นจากความบอดไปทางปัญญาและการไร้ศรัทธายึดเหนี่ยวในวิถีชีวิต (โพสท์ทูเดย์, 2558)

ส่วน ชัยภร แสงกระจ่าง กล่าวว่า ความโดดเด่นของ “ไล่เดือนตาบอด” นี้ คือความมีเสน่ห์ของภาษา ส่วนใหญ่นักเขียนรุ่นใหม่ไม่ชอบเล่นทางภาษา แต่เรื่องนี้สนใจศิลปะทางภาษา ทั้งเรื่องคำ รูปประโยค การใช้คำสร้างภาพ หากพิจารณาคู่กับเนื้อเรื่องจะพบว่า ภาษาสอดคล้องกับการแสดงความคิดซึ่งของงานศิลปะ ทั้งคีตศิลป์และทัศนศิลป์ ให้ความเข้าใจเรื่องรสนิยมทางศิลปะไปพร้อมกัน ในเรื่องลูกกำพร้าชอบดูหนัง ฟังเพลง กินอาหารเหมือนกัน อาจเป็นไปได้จะมีกลุ่มคนที่คิดและรสนิยมคล้ายกันรวมตัวกัน ตื่นเต้นที่งานชิ้นนี้นำเสนอภาพคนรุ่นใหม่กลุ่มหนึ่ง บางทีพวกเขายังไม่รู้จะแก้ไขปัญหาชีวิตและก้าวต่อไปได้อย่างไร ฉะนั้น ไล่เดือนตาบอดจึงต้องอยู่ในเขาวงกตตลอดไป ขณะที่ถ้าไม่ใช่ไล่เดือนจะหลุดพ้นได้ (ไทยโพสต์, 2559)

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ทำให้ทำให้ผู้วิจัยเกิดคำถามว่า ไล่เดือนตาบอดในเขาวงกต เป็นงานเขียนนวนิยายเล่มแรกและเป็นครั้งแรกที่ส่งเข้าประกวดรางวัลซีไรต์ของวีรพร นิติประภา มีความงามในด้านภาษาหรือศิลปะการใช้ภาษาอย่างไรจึงประสบความสำเร็จได้รับรางวัลวรรณกรรมสร้างสรรค์ยอดเยี่ยมแห่งอาเซียน (S.E.A. Write) ภายใต้หลักเกณฑ์การพิจารณาตัดสินประการหนึ่งในทั้งหมด 3 ประการคือ คุณค่าทางวรรณศิลป์ (มูลนิธิโครงการสารานุกรมไทยสำหรับเยาวชน, 2565) ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาว่า “ไล่เดือนตาบอดในเขาวงกต” นี้ มีความงามของภาษาในแง่มุมด้านการใช้ภาพพจน์ และโวหาร อันเป็นองค์ประกอบของวรรณศิลป์อย่างไร ตามคำกิตติกรรมของคณะกรรมการที่กล่าวชื่นชมไว้ โดยการศึกษาครั้งนี้ จะเป็นการสะท้อนที่ประจักษ์ชัดถึงความสามารถด้านภาษาผู้เขียน และเป็นสิ่งสำคัญที่ประจักษ์ชัดถึงคุณค่าที่ควรคู่กับรางวัลซีไรต์ อันเป็นสิ่งยืนยันได้ว่า ‘คนสร้างภาษาและภาษาก็สร้างคน’ เฉกเช่นกัน

## วัตถุประสงค์

ศึกษาการใช้ภาษาด้านภาพพจน์และโวหารที่ปรากฏในวรรณกรรมซีไรต์เรื่อง “ไล่เดือนตาบอดในเขาวงกต”

### แนวคิดทฤษฎี

การศึกษาวินิจฉัยเรื่อง “ความงามของภาษาในวรรณกรรมซีไรต์ “ไล่เดือนตาบอดในเขาวงกต” ได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

#### 1. แนวคิดเกี่ยวกับภาพพจน์ และโวหาร

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับภาพพจน์และโวหารในงานวิจัยครั้งนี้ เป็นองค์ประกอบสำคัญในวรรณกรรมงานเขียนนวนิยายที่แสดงถึงศิลปะการใช้ภาษาของผู้เขียน ซึ่งจำแนกเป็นหัวข้อดังนี้



## 1.1 แนวคิดเกี่ยวกับภาพพจน์

ภาพพจน์ คือ กลวิธีการเลือกสรรถ้อยคำอย่างมีศิลปะสร้างสรรค์เพื่อให้ผู้รับสารเกิดภาพหรือจินตนาการ อารมณ์ความรู้สึกได้แจ่มชัดลึกซึ้งต่อเรื่องราวตามความต้องการของผู้ส่งสาร

นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการให้คำนิยามและความอธิบายไว้ อาทิ

ตามความหมายที่ปรากฏในพจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 (2556 : 867) อธิบายไว้ว่า ภาพพจน์ น. ถ้อยคำที่เป็นสำนวนโวหารทำให้นึกเห็นเป็นภาพ, ถ้อยคำที่เรียงเรียงอย่างมีชั้นเชิงเป็นโวหาร มีเจตนาให้มีประสิทธิผลต่อความคิด ความเข้าใจ ให้จินตนาการและถ่ายทอดอารมณ์ได้อย่างกว้างขวางลึกซึ้งซึ่งกว่าการบอกเล่าที่ตรงไปตรงมา

กุหลาบ มัลลิกะมาส (2539 : 9) กล่าวว่า การใช้ภาพพจน์ ผู้อ่านต้องตีความหมาย เพราะผู้แต่งพูดอย่างหนึ่งแต่มุ่งหมายอย่างหนึ่ง

ส่วนวิเศษ ชาญประโคน (2555 : 83) กล่าวว่า ภาษาภาพพจน์ คือ ภาษาหรือถ้อยคำที่ทำให้เกิดภาพในใจเกิดจินตนาการ มีความสำคัญคือช่วยเสริมให้สำนวนโวหารดีขึ้นเกิดภาพในใจชัดเจน โดยเฉพาะสิ่งที่เป็นนามธรรมจะเกิดรูปธรรมที่แจ่มชัด

ภาพพจน์เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญในการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร เพราะช่วยให้ผู้รับสารมีความเข้าใจชัดเจนแจ่มแจ้งลึกซึ้งด้วยการนึกเห็นภาพตามเรื่องราวตามจุดมุ่งหมายของผู้ส่งสาร ดังจำแนกภาพพจน์โดยสังเขปดังนี้ (สายทิพย์ นุกูลกิจ, 2543 : 79-89)

1. **อุปมา** คือ การเปรียบเทียบสิ่งหนึ่งไม่ว่าจะเป็นรูปธรรมหรือนามธรรมที่เหมือนกันหรือแตกต่างกัน มักใช้คู่กับอุปไมย เป็นอุปมาอุปไมย โดยอุปมาคือสิ่งหรือข้อความที่ยกมาเปรียบเทียบ อุปไมยคือสิ่งหรือข้อความที่ต้องการเปรียบเทียบกับสิ่งอื่นเพื่อให้เข้าใจแจ่มแจ้งหรือเนื้อความที่ต้องการกล่าวเปรียบเทียบ ซึ่งมีคำเชื่อมระหว่างอุปมากับอุปไมย เช่น เพียง เหมือน เปรียบ ประดุจ ราว รวากับ คล้าย ละม้าย เสมอ ดัง เป็นต้น

2. **อุปลักษณ์** คือ การเปรียบเทียบสิ่งหนึ่งว่าเป็นอีกสิ่งหนึ่ง โดยไม่จำเป็นต้องเกี่ยวข้องกัน ด้วยการแสดงคำเชื่อมว่า “เป็น” “เท่า” “คือ”

3. **สัญลักษณ์** คือ การใช้คำแทนสิ่งต่าง ๆ ทั้งที่เป็นรูปธรรมและนามธรรม ซึ่งคำที่ใช้นั้นมีความหมายแตกต่างจากความหมายตามตัวอักษร แต่มีความหมายสื่อถึงสิ่งอื่นจนคำนั้นเป็นสัญลักษณ์แทนสิ่งที่ต้องการเปรียบเทียบ

4. **บุคลาธิษฐาน** คือ การกล่าวสมมติให้สรรพสิ่งทั้งที่เป็นรูปธรรมและนามธรรมที่ไม่ใช่มนุษย์ ให้เป็นสิ่งมีชีวิตแสดงกิริยาท่าทาง มีจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกนึกคิด ได้ดังเช่นมนุษย์ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้รับสารเห็นภาพชัดเจน

5. **อติพจน์** คือ การกล่าวเกินความเป็นจริงเพื่อเน้นย้ำเรื่องที่พูดหรือเขียนให้มีความหนักแน่นหรือมีน้ำหนักหรือเน้นความรู้สึกมากยิ่งขึ้น ภาพพจน์นี้มักกล่าวเพื่อให้ได้คุณค่าทางด้านอารมณ์เป็นสำคัญ จึงไม่เพ่งเล็งข้อเท็จจริงแต่ประการใด

6. **ปฏิพจน์** หรือปฏิภาคพจน์ คือ การใช้คำที่ขัดแย้งกันหรือคำที่มีความหมายตรงข้ามกันมากล่าวร่วมกันอย่างกลมกลืน ซึ่งเป็นการดึงความสนใจของผู้รับสารอีกวิธีหนึ่ง และมักกล่าวในเชิงปรัชญา จึงต้องใช้การวิเคราะห์ความหมายให้ลึกซึ้งจึงจะเข้าใจ

7. **อนุนามนัย** หรือสมพจน์นัยหรือการเลี่ยงคำ คือ การยกคำส่วนย่อยหรือส่วนน้อยหรือส่วนที่เด่นชัดมากล่าวแทนหมายถึงส่วนเต็มหรือส่วนทั้งหมด

8. **นามนัย** หรือการแทนคำ คือ การกล่าวถึงสิ่งหนึ่งโดยใช้คำอื่นแทน ซึ่งคำที่ใช้แทนนั้นอาจเป็นสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่งในความหมายรวม ๆ หลีกเลี่ยงการกล่าวถึงแบบตรง ๆ และเป็นคำที่รู้จักกันทั่วไป รับรู้ความหมายทันทีเมื่อกล่าวถึง

9. **ศัพท์พจน์** คือการใช้คำเลียนเสียงธรรมชาติหรือสัตว์ สิ่งของ เมื่อเกิดหรือแสดงปฏิกิริยาต่าง ๆ เพื่อสื่อถึงแสงสีเสียงของสิ่งเหล่านั้น ช่วยให้ผู้รับสารเห็นภาพได้ชัดเจนขึ้น

ภาพพจน์เป็นอีกองค์ประกอบสำคัญที่จะทำให้ผู้อ่านหรือผู้รับสารเห็นภาพหรือจินตนาการอารมณ์ความรู้สึกได้อย่างลึกซึ้งชัดแจ้ง ด้วยภาพพจน์นั้นมีหลายชนิดที่ผู้เขียนสามารถเลือกสรรไปใช้ในการสร้างสรรค์เรื่องราวเนื้อหาที่จะทำให้ผู้อ่านรับรู้ได้ถึงภาพจินตนาการอารมณ์ความรู้สึก ผู้เขียนที่มีวรรณศิลป์ย่อมจะสามารถผสมผสานร้อยเรียงโวหารและภาพพจน์ในงานเขียนเข้าไว้ด้วยกันอย่างชาญฉลาด

## 1.2 แนวคิดเกี่ยวกับโวหาร

โวหารคือการเรียบเรียงถ้อยคำสำนวน และเป็นองค์ประกอบหนึ่งของศิลปะในการใช้ภาษาสร้างสรรค์วรรณกรรม ซึ่งมีนักวิชาการแสดงแนวคิดเกี่ยวกับโวหารไว้ อาทิ

สายทิพย์ นุกุลกิจ (2543 : 79) กล่าวว่า ผู้แต่งร้อยกรองปัจจุบันนิยมใช้โวหารต่าง ๆ หลายชนิดด้วยกัน เพราะมีจุดมุ่งหมายสำคัญคือต้องการจะให้โวหารนั้น ๆ เป็นสื่อในการถ่ายทอดอารมณ์ความรู้สึก ความคิด ความฝัน หรือความรู้ของผู้แต่งไปยังผู้อ่าน หรือเป็นเครื่องช่วยขยายเนื้อความให้ชัดเจนยิ่งขึ้น หรือช่วยทำให้อ่านเกิดมโนภาพคล้อยตามผู้แต่งไปด้วย

ดวงใจ ไทยอุบุญ (2552 : 209) กล่าวว่า โวหาร คือ การใช้ถ้อยคำที่เลือกสรรมาแล้วเป็นอย่างดี มีความสละสลวย มีความเหมาะสม โวหารใช้ขยายความให้ชัดแจ้ง และเพื่อถ่ายทอดอารมณ์ความรู้สึกนึกคิด ความรู้หรือจินตนาการของผู้เขียนให้กว้างไกลออกไป

สุนีดี ภูจิราพันธุ์ (2554 : 158) ได้กล่าวไว้ว่า โวหารในการเขียน หมายถึง กลวิธีการใช้ภาษาอย่างใดอย่างหนึ่งที่ผู้เขียนกำหนดขึ้นโดยการเลือกใช้ถ้อยคำที่นำมาถ่ายทอดในลักษณะใดลักษณะหนึ่งเพื่อต้องการให้อ่านได้รับความรู้ความเข้าใจหรือเกิดความซาบซึ้งตามที่ต้องการจะสื่อสาร

โวหารจำแนกได้เป็น 5 ชนิด โดยสังเขปดังนี้ (โสภณ สารธรรมสมบัติ, 2555 : 95-97)

1. **บรรยายโวหาร** คือ การเขียนเล่าชี้แจงหรืออธิบายเรื่องราวตามลำดับโดยแจ่มแจ้งถี่ถ้วนเกี่ยวกับเรื่องนั้น ไม่ว่าจะเกี่ยวกับใคร ทำอะไร ที่ไหน เมื่อไร อย่างไร งานเขียนที่มักใช้บรรยายโวหารได้แก่ ตำรา รายงาน บทความ ข่าว เรื่องเล่า จดหมาย บันทึก ประวัติ นิทาน นิยาย หรือการถ่ายทอดความคิดเห็น เป็นต้น กล่าวได้ว่าเป็นโวหารชนิดนี้จะใช้เป็นหลักในการนำเสนอเรื่องราวตั้งแต่ต้นจนจบ ร้อยเรียงเรื่องราวกันไปอย่างเป็นระเบียบต่อเนื่องสัมพันธ์กัน

2. **พรรณนาโวหาร** คือ การเขียนเรื่องราวอย่างละเอียดประณีตเพื่อความกระจ่าง แจ่มแจ้งชัดเจน ให้ผู้อ่านนึกเห็นภาพหรือจินตนาการ ความรู้สึกสะท้อนอารมณ์อย่างสุขหรือเศร้า ซาบซึ้งประทับใจ คล้อยตามไปด้วย มักใช้กล่าวชมความงามของบุคคล ธรรมชาติหรือสถานที่ กล่าวรำพันความรู้สึก กล่าวสรรเสริญคุณงามความดี เป็นต้น เพื่อให้เป็นความพรรณนานั้นนำอัศจรรย์พิศวงพิศดารอย่างยืดเยื้อ ด้วยหวังที่จะกระตุ้นจินตนาการให้โลดแล่นแจ่มชัด ดังนั้นจึงมักปรากฏความรู้สึกที่ดี หรือ อารมณ์ที่ดี อุปมาโวหารที่ดี สาธกโวหารที่ดี แทรกปนประกอบไว้

3. **อุปมาโวหาร** คือ การเขียนเชิงเปรียบเทียบ โดยยกสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่มีความคล้ายคลึงกันมาเปรียบเทียบกัน เพื่อให้เข้าใจความหมาย อารมณ์ ความรู้สึก นึกเห็นภาพอย่างชัดเจน โดยอาจใช้คำว่า เปรียบ เสมือน ดัง ราว เพียง ดัง เป็นต้น อุปมาโวหารมักใช้ประกอบโวหารประเภทเช่น พรรณนาโวหาร เทศนาโวหาร บรรยายโวหาร โดยเฉพาะเมื่อประกอบกับพรรณนาโวหารจึงยิ่งเพิ่มความสละสลวยไพเราะให้กับถ้อยคำและเรื่องราว อุปมาโวหาร

4. **เทศนาโวหาร** คือ การเขียนที่ใช้ถ้อยคำชักจูงโน้มน้าวโน้มนำใจผู้อ่านให้เกิดความรู้สึก คล้อยตามความคิดเห็น สั่งสอน แนะนำ ชี้แนะ หรือการสังเกต ตามผู้เขียนต้องการ เทศนาโวหารจึงต้องใช้เหตุผลประกอบความน่าเชื่อถือ รวมทั้งควรใช้โวหารประเภทอื่นประกอบด้วยเช่น อุปมาโวหาร เหล่านี้ล้วนเพื่อให้ผู้รับสารเชื่อถือคล้อยตามนำติดตาม

5. **สาธกโวหาร** คือ การเขียนที่ใช้ถ้อยคำมุ่งให้ความชัดเจนแจ่มแจ้งในเรื่องราวหรือความคิดเห็นในทัศนะต่าง ๆ ที่ผู้เขียนต้องการนำเสนอ ด้วยกลวิธีการยกเรื่องราวที่อาจเป็นนิทาน เรื่องเล่า เหตุการณ์ เป็นต้นมาเป็นตัวอย่างหรือเป็นอุทาหรณ์ เพื่ออธิบายหรือขยายความสิ่งที่คุณเขียนต้องการสื่อสารให้ผู้อ่านได้เข้าใจเห็นชัดเจนยิ่งขึ้น สาธกโวหารส่วนใหญ่จะใช้ประกอบกับเทศนาโวหาร และรวมทั้งบรรยายโวหาร พรรณนาโวหาร ก็ด้วย

ภาพพจน์และโวหารเป็นอีกองค์ประกอบสำคัญที่จะทำให้ผู้อ่านหรือผู้รับสารเห็นภาพหรือจินตนาการ อารมณ์ความรู้สึกได้อย่างลึกซึ้งชัดแจ้ง ด้วยภาพพจน์นั้นมีหลายชนิดที่ผู้เขียนสามารถเลือกสรรไปใช้ในการสร้างสรรค์เรื่องราวเนื้อหาที่จะทำให้ผู้อ่านรับรู้ได้ถึงภาพจินตนาการอารมณ์ความรู้สึก ผู้เขียนที่มีวรรณศิลป์ย่อมจะสามารถผสมผสานร้อยเรียงภาพพจน์และโวหารในงานเขียนเข้าไว้ด้วยกันอย่างชาญฉลาด และนำไปสู่ความสำเร็จในการสร้างสรรค์งานเขียน เช่นดัง วีรพร นิติประภา

## 2. งานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับการใช้ภาษา ภาพพจน์และโวหาร ในงานเขียนนวนิยาย

จิตรวดี วิรัตน์ตะนะ (2556) ศึกษาเรื่อง “ภาพพจน์ที่ปรากฏในนวนิยายสะท้อนสังคม” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบการใช้ภาพพจน์ที่ปรากฏในนวนิยายสะท้อนสังคมจำนวน 15 เรื่องจากหนังสือดี 100 เล่มที่คนไทยควรอ่าน ผลการศึกษาพบว่า ภาพพจน์ที่ปรากฏในนวนิยายสะท้อนสังคมใช้ภาพพจน์ทั้งหมด 15 ประเภท ได้แก่ การใช้อุปมา การเลียนเสียงธรรมชาติ อุปลักษณะ บุคลาธิษฐาน อติพจน์ นามนัย อวตัพภพจน์ การกล่าวอ้างถึง ปฏิพจน์ สัญลักษณ์ การกล่าวลดความหมายของคำ ปฏิภาคพจน์ ปฏิปุจฉา สัมพจนัย และอุปนิษะท ส่วนผลการเปรียบเทียบการใช้ภาพพจน์พบว่า ปรากฏจำนวนที่ใช้เรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ มีการใช้ภาพพจน์อุปมามากที่สุด รองลงมาได้แก่ การเลียนเสียงธรรมชาติ อุปลักษณะ บุคลาธิษฐาน อติพจน์ อวตัพภพจน์ นามนัย การกล่าวอ้างถึง ปฏิพจน์ สัญลักษณ์ การกล่าวลดความหมายของคำ ปฏิภาคพจน์และปฏิปุจฉาปรากฏเท่ากัน สัมพจนัย และปรากฏอุปนิษะทน้อยที่สุด

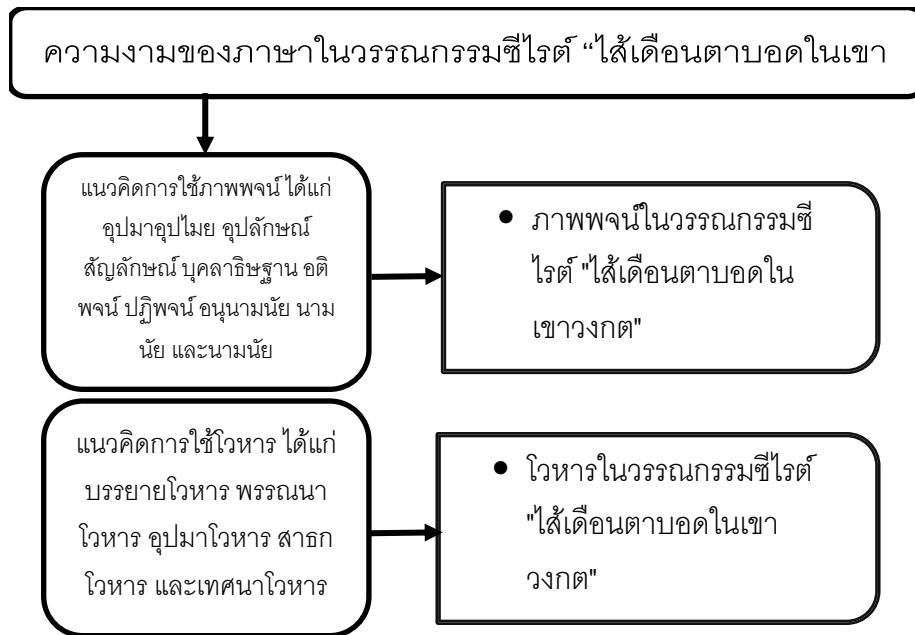
ชาตบุษย์ นฤดม (2550) ศึกษาเรื่อง “โวหารภาพพจน์ในวรรณกรรมซีไรต์ที่สื่อสะท้อนสภาพการเมืองไทย” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประเภทต่างๆ ของโวหารภาพพจน์จากวรรณกรรมรางวัลซีไรต์ที่สื่อสะท้อนสภาพการเมืองไทยจำนวน 5 เรื่อง ได้แก่ เพียงความเคลื่อนไหว ชุนทองเจ้าจะกลับเมื่อฟ้าสาง นาฏกรรมบนลานกว้าง ไบไม้ที่หายไปและประชาธิปไตยบนเส้นขนาน ผลการวิจัยพบว่า มีการใช้โวหารภาพพจน์ 9 ประเภทดังนี้ ได้แก่ บุคลาธิษฐาน ปฏิปุจฉา ปฏิทรรศน์ อุปมา สัมพจนัย สัญลักษณ์ อุปลักษณะ นามนัย อติพจน์ และผู้เขียนสามารถใช้โวหารภาพพจน์สะท้อนให้เห็นสภาพการเมืองไทยไว้เป็นอย่างดี

วิฑูณี พันธุ์น้อย (2550) ศึกษาเรื่อง “การวิเคราะห์การใช้คำ โวหารภาพพจน์ และแนวคิดในกลอนวิญญู่นของสำนักพิมพ์ไผ่โหม่ง” มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์การใช้คำ โวหารภาพพจน์ และแนวคิดในกลอนวิญญู่นของสำนักพิมพ์ไผ่โหม่ง ผลการวิจัยในด้านการใช้โวหารภาพพจน์ พบว่า มีการใช้โวหารเปรียบเทียบในหลายลักษณะ คือ อุปมา อุปลักษณะ ปฏิปุจฉา บุคลาธิษฐาน อติพจน์ เพื่อให้ผู้อ่านเข้าใจและเข้าถึงอารมณ์ความรู้สึกของผู้เขียน ทำให้เกิดภาพในใจ เกิดจินตนาการ เกิดอารมณ์ความรู้สึก และทำให้เข้าใจเนื้อหาของกลอนได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

### กรอบแนวคิด

การวิจัยเรื่องความงามของภาษาในวรรณกรรมซีไรต์ “ใต้เดือนตาบอดในเขาวงกต” เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพที่ค้นคว้าวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการพรรณนาวิเคราะห์ กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยไว้ดังนี้

1. แนวคิดการใช้ภาพพจน์ ได้แก่ อุปมาอุปไมย อุปลักษณะ สัญลักษณ์ บุคลาธิษฐาน อติพจน์ ปฏิพจน์ อุนนามนัย นามนัย และนามนัย
2. แนวคิดการใช้โวหาร ได้แก่ บรรยายโวหาร พรรณนาโวหาร อุปมาโวหาร สาธกโวหาร และเทศนาโวหาร  
ดังแสดงเป็นแผนภาพกรอบแนวคิดได้ดังนี้



### ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

ทำให้เข้าใจการใช้ภาพพจน์และการใช้โวหารในวรรณกรรมเรื่อง "ใ้เดือนตาบอดในเขา วงกต" ที่ได้รับรางวัลซีไรต์ ประจำปี 2558

### ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพที่ค้นคว้าวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการพรรณนาวิเคราะห์ดังมีวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้ เป็นกลุ่มตัวอย่างเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) คือ นวนิยายที่ได้รับรางวัลวรรณกรรมสร้างสรรค์ยอดเยี่ยมแห่งอาเซียน หรือซีไรต์ (S.E.A. Write) ประจำปี 2558 เรื่อง "ใ้เดือนตาบอดในเขา วงกต" ของ วีรพร นิติประภา

#### วิธีการเก็บและการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย

การเก็บและการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเรื่อง ความงามของภาษาในวรรณกรรมซีไรต์ "ใ้เดือนตาบอดในเขา วงกต" นี้จำแนกดังนี้

#### 1. การเก็บข้อมูลการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลว่าด้วยแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัย ทั้งจากงานเขียนและข้อมูลที่เผยแพร่สื่อออนไลน์หรือเว็บไซต์ ซึ่งจำแนกประเภทข้อมูลการวิจัยได้ดังนี้

1.1 ข้อมูลที่เกี่ยวกับวรรณกรรม "ใ้เดือนตาบอดในเขา วงกต" ทั้งในแง่มุมด้านเนื้อหาและผู้ประพันธ์ รวมทั้งรางวัลซีไรต์ (S.E.A. Write)

1.2 ข้อมูลตลอดจนแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวกับการสร้างสรรค์งานเขียนประเภทนวนิยาย

1.3 ข้อมูลตลอดจนแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้ภาพพจน์ และโวหาร ซึ่งเป็นหลักสำคัญที่ทำให้งานเขียนแสดงคุณค่าทางวรรณศิลป์

โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานการเก็บรวบรวมข้อมูลได้ดังนี้

1. ศึกษาเนื้อหาวรรณกรรมซีไรต์ประจำปี 2558 เรื่อง “ไล่เดือนตาบอดในเขาวงกต” ของ วีรพร นิติประภา ทั้งในด้านเนื้อหาเรื่องราวและการสร้างสรรค์เรื่องราวผ่านภาษา

2. ศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับวรรณกรรมซีไรต์ “ไล่เดือนตาบอดในเขาวงกต” ทั้งในแง่มุมมองความคิดเห็นของบุคคลโดยทั่วไป นักวิชาการ ที่มีต่อวรรณกรรมเรื่องดังกล่าว ตลอดจนมุมมองที่มีต่อผู้เขียนคือ “วีรพร นิติประภา”

3. ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับหลักการ ทฤษฎี ว่าด้วยองค์ประกอบของวรรณกรรมที่สร้างสรรค์จากจินตนาการ อาทิ นวนิยาย นิยาย หรือเรื่องสั้น

4. ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับหลักการ ทฤษฎี ว่าด้วยการใช้ภาษาในวรรณกรรมที่สร้างสรรค์จากจินตนาการ อาทิ นวนิยาย นิยาย หรือเรื่องสั้น ในด้านภาพพจน์ โวหาร

5. ศึกษางานวิจัยอื่น ๆ ที่ศึกษาเกี่ยวกับวรรณกรรมที่สร้างสรรค์จากจินตนาการ อาทิ นวนิยาย นิยาย หรือเรื่องสั้น เป็นต้น

6. ศึกษางานวิจัยอื่น ๆ ที่ศึกษาเกี่ยวกับการใช้ภาษาในวรรณกรรมที่สร้างสรรค์จากจินตนาการ อาทิ นวนิยาย นิยาย หรือเรื่องสั้น เป็นต้น

## 2. การวิเคราะห์ข้อมูลวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเอกสาร (Documentary research) นำเสนอด้วยวิธีการพรรณนาวิเคราะห์ (Analytical Description) โดยมีขอบเขตการศึกษวิเคราะห์เนื้อหาในแง่มุมมองการใช้ภาษาอันเป็นองค์ประกอบสำคัญในการสร้างสรรค์วรรณกรรม 2 ด้าน คือ การใช้ภาพพจน์ที่ปรากฏในวรรณกรรม และ การใช้โวหารที่ปรากฏในวรรณกรรม

การวิเคราะห์ภาษาที่ปรากฏในวรรณกรรมซีไรต์ “ไล่เดือนตาบอดในเขาวงกต” ด้วยการตีความหมายในระดับคำ และประโยค ประกอบกับการพิจารณาการใช้คำ การสร้างคำ โดยเชื่อมโยงกับประสบการณ์ความรู้โดยตรงจากผู้วิจัย ร่วมกับการค้นคว้าข้อมูลเพื่อสนับสนุนการตีความหมายนั้น เพื่อให้ได้ความหมายที่ถูกต้องชัดเจน แล้วนำเสนอผลการศึกษวิเคราะห์แบบพรรณนาวิเคราะห์

## ผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยในด้านภาพพจน์ที่ปรากฏในวรรณกรรมไล่เดือนตาบอดในเขาวงกต พบว่าวรรณกรรมเรื่องดังกล่าวมีการใช้ภาพพจน์ที่โดดเด่นดังนี้

### 1. อุปมาอุปไมย (Simile)

การเปรียบเทียบสิ่งหนึ่งไม่ว่าจะเป็นรูปธรรมหรือนามธรรมที่เหมือนกันหรือแตกต่างกัน โดยมีการใช้คำเชื่อม อาทิ เพียง เหมือน เปรียบ ราว ซึ่งภาพพจน์อุปมาอุปไมยและใช้คำเชื่อมว่า “เหมือน” ปรากฏดังความว่า

“แดดจัดจ้าจนลอดสาดใสวได้ฟ้าครึ้มอิมคริมตอนเพื่อนคนหนึ่งมาหาแม่ที่บ้านและน้ำตาเริ่มต้นการเดินทาง อิม หล่อนเริ่ม ก่อนจะทำด้วยเสียงเบาๆ เกือบกระซิบ คนเค้าวุดกั้น...ว่าแล้วก็พยักหน้า ครูไปที่นั่นทุกเย็น หล่อนมีพื้นหน้าที่ใหญ่ยื่นออกมาทับดวงตากลมโตคอยกลอกซ้ายขวาตลอดเวลาซึ่งทำให้แลดูเหมือนหนูกำลังตกใจ เป็นนางรำเห็นบอก ละก็สอนรำอยู่ที่โรงเรียนนั่นแหละ...”

(วีรพร นิติประภา, 2559 : 11-12)

จากข้อความดังกล่าวข้างต้น แสดงให้เห็นการใช้ภาพพจน์อุปมาอุปไมย โดยผู้เขียนได้เปรียบเทียบรูปร่างหน้าตาผู้หญิงซึ่งเป็นเพื่อนบ้านคนหนึ่งที่กำลังสนทนากับแม่ ว่ามีรูปลักษณะพื้นหน้าที่ใหญ่ยื่นเหยียด ดวงตากลมโตและคอยกลอกลูกตาซ้ายขวาไปมาตลอดเวลา รูปร่างลักษณะของผู้หญิงคนนี้เช่นนี้เปรียบเสมือนว่า “หนู” กิจกรรมท่าทางก็มีลักษณะเหมือนหนู ผู้เขียนพรรณนาภาพให้ผู้อ่านนึกเห็นภาพของผู้หญิงซึ่งเป็นเพื่อนของแม่ได้ชัดเจนว่ามีหน้าตาทำท่าทางเป็นเช่นไรด้วยการเรียบเรียงถ้อยคำที่แสดงออกถึงกิจกรรมท่าทางของหนู ซึ่งช่วยสร้างภาพให้ผู้อ่านนึกเห็นภาพได้ชัดเจนแจ่มแจ้งขึ้น

หรือการใช้คำว่า “ราว” แสดงถึงการเปรียบเทียบนามธรรมคือ “คำขู่อันเนียนกลม” เหมือนกับ “ก้อนหินก้อนแม่น้ำ” ซึ่งเป็นรูปธรรม ดังความว่า

“วินาทีนั้นเองที่เขาสำเหนียกถึงเสียงสระอื่นซึ่งสูญหายไปจากคำคืน รวมทั้งสรรพสำเนียงอื่นๆ ของบ้านที่เสียงบังมาหลายวันแล้ว ตระหนักแน่ในความเด็ดเดี่ยวซึ่งซ่อนอยู่ในคำขู่อันเนียนกลมราวกับก้อนหินจากก้อนแม่น้ำ เขาขอมเล็กกรากับผู้หญิงอีกคนอย่างไม่มีเงื่อนไข แผลและความเจ็บก็คงครอบครองบ้านไปอีกนานหลังจากนั้น”

(วีรพร นิติประภา, 2559 : 17)

จากข้อความดังกล่าว พบว่าผู้เขียนใช้ความเปรียบตามลักษณะการอุปมาอุปไมย ด้วยการใช้คำว่า “ราว” เชื่อมความ “คำขู่อันเนียนกลม” กับ “ก้อนหินจากก้อนแม่น้ำ” เชื่อมกัน ซึ่ง “ก้อนหินจากก้อนแม่น้ำ” นั้นเป็นก้อนหินถูกกระแสน้ำหรือปัจจัยอื่น ๆ กัดกร่อนเซาะเหลี่ยมของหินให้หายไปจนกลายเป็นก้อนกลมเกลี้ยง คำขู่ของแม่นั้นหรือแม่กล่าวขู่สามีตัวเองที่กล่าวออกมาอย่างราบเรียบหากแต่หนักแน่นมั่นคง

## 2. อุปลักษณ์ (Metaphor)

การเปรียบเทียบสิ่งหนึ่งว่าเป็นอีกสิ่งหนึ่ง โดยไม่จำเป็นต้องเกี่ยวข้องกัน ด้วยการแสดงคำเชื่อมว่า “เป็น” “เท่า” “คือ” ซึ่งปรากฏการใช้อุปลักษณ์ดังกล่าวว่า

“เมื่อพวกเขาถอนตัวกันหลังกอกกเอามือประกบปากของอีกฝ่ายไม่ให้เสียงหัวเราะลอดดังออกมา ขณะเสียงเรียกหาที่ฟังสิ้นหวังลงทีละน้อยของพื้นवलค่อยๆ คล้อยผ่าน ในละอองฝนพริ้วเมื่อพวกเขาคลานลงนอนแช่ในแอ่งน้ำขัง อ้าปากกรอกกินฝนที่โปรยสายผ่านปลายรุ่งลงมาเป็นน้ำหวาน ในเสียงหัวเราะของพวกเขาเองยามถูกสายลมระริกกระวีลั่นฝนต้นหนาวพัดกระจัดกระจาย...”

(วีรพร นิติประภา, 2559 : 22)

จากข้อความดังกล่าว เป็นการใช้อุปลักษณะโดยใช้คำเชื่อมว่า “เป็น” โดยเปรียบเทียบให้ “ฝน” ที่ตกลงมาใส่ปากของเด็กหญิงทั้งสองนั้นเป็น “น้ำหวาน” และเหตุที่ฝนนั้นหวาน ก็เพราะน้ำฝนตกผ่านสายรุ้งที่พาดอยู่บนฟ้า

### 3. บุคลาธิษฐาน (Personification)

การกล่าวสมมติให้สรรพสิ่งทั้งที่เป็นรูปธรรมและนามธรรมที่ไม่ใช่มนุษย์ ให้เป็นสิ่งมีชีวิตแสดงกิริยาท่าทาง มีจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกนึกคิด ได้ดังเช่นมนุษย์ ซึ่งปรากฏการใช้นบุคลาธิษฐานดังกล่าวว่า “แดดจัดจ้านลอดสาดใสไต้ฟ้าครึ้มอิมครีมตอนเพื่อนคนหนึ่งมาหาแม่ที่บ้านและน้ำตาเริ่มต้นการเดินทาง เอ็ม หล่อนเริ่ม ก่อนจะต่อด้วยเสียงเบาๆ เกือบกระซิบ *คนเค้าพูดกัน...ว่าแล้วก็พยักหน้า ครูไปทีนั้นทุกเย็น...*”

(วีรพร นิติประภา, 2559 : 11-12)

จากข้อความดังกล่าว ผู้เขียนสร้างให้ “น้ำตา” ของเหลวที่ไหลออกจากดวงตาแสดงกิริยาอาการเหมือนสิ่งมีชีวิตคือ สามารถ “เดินทาง” ได้ ซึ่งเป็นการใช้ภาพพจน์บุคลาธิษฐาน ในที่นี้ผู้เขียนต้องการสื่อความหมายว่า “น้ำตา” เริ่มไหลออกมาให้ได้ยินเสียง และเป็นน้ำตาแห่งความทุกข์ เพราะถูกปกคลุมด้วยความมืดดำ

หรือจากความที่ว่า

“ชลิกาซึ่งโตพอจะรู้ความอยู่บ้างจดจำช่วงเวลานั้นว่าเวลาที่บ้านมีแต่เสียง เป็นเศษเสี้ยวสำเนียงแผ่วเบา พังแทบไม่ได้ยิน เปรี้ยกดังออกมาจากมุมนั้นมุมนี้ตลอดเวลา เสียงพึมพำ คร่ำครวญ กระซิบกระซาบจับใจความไม่ได้ ทอดถอนใจ เสียงตะโกน กรีดร้อง ร่ำไห้ สะอึกสะอื้นในความมืด เสียงฝึทำยาเดินทั้งคืน เสียงหวีดขึ้นของลมที่พัดวนขึ้นมาจากแม่น้ำ ยากที่จะบอกได้ว่าเสียงพวกนั้นกำลังดังอยู่จริงๆ หรือเป็นเพียงสัญญาณไร้ทางออก...”

(วีรพร นิติประภา, 2559 : 11)

จากข้อความดังกล่าว แสดงการใช้นบุคลาธิษฐานโดยผู้เขียนสร้างให้เสียงต่าง ๆ ในบ้านแสดงอาการกิริยาเช่นสิ่งมีชีวิต คือ ให้เสียงพุดพึมพำ คร่ำครวญ กระซิบ ถอนใจ ตะโกน กรีดร้อง ร่ำไห้สะอึกสะอื้น

### 4. อธิพจน์ (Overstatement)

การกล่าวเกินความเป็นจริงเพื่อนำเรื่องหรือเขียนให้มีความหนักแน่นหรือมีน้ำหนักหรือเน้นความรู้สึกมากยิ่งขึ้น ภาพพจน์นี้มักกล่าวเพื่อให้ได้คุณค่าทางด้านอารมณ์เป็นสำคัญ จึงไม่เพ่งเล็งข้อเท็จจริงแต่ประการใด ดังความว่า

“ซาริยากลุ่มคลั่ง อาละวาด ซึมเซา...แล้วยังคิดวิธีฆ่าตัวตายเอาไว้ในหัวได้ถึงหกสิบสองวิธีในเวลาไม่กี่ชั่วโมง วิ่งใส่กำแพงล้มหงายเป็นเส้นตรงต่อหน้าต่อตาเขา ตะโกนร่ำจันเสียงแหบหาย เธอเลิกกับ



นทีแปดร้อยครั้งในอาทิตย์แรก สี่ร้อยครั้งในอาทิตย์ต่อมา และลดลงเหลืออาทิตย์ละห้าสิบครั้งทั้งที่รู้ว่าอยู่โดยขาดเขาไม่ได้”

(วีรพร นิติประภา, 2559 : 158)

จากข้อความดังกล่าว แสดงการกล่าวเกินจริง ด้วยเพราะการกำหนดจำนวนวิธีฆ่าตัวตายจำนวนบอกเลิกในแต่ละอาทิตย์ และกีดกันจำนวนลงในแต่ละอาทิตย์ ดูเป็นการเหลือเชื่อแก่ผู้อ่านทั้งตั้งคำถามพร้อมกับความขบขันในใจแก่ผู้อ่านถึงความเป็นไปได้ที่ตัวละครจะกระทำการดังกล่าวของซาริยาคือ ซาริยาจะมีช่วงเวลาคิดถึงการฆ่าตัวตายได้มากวิธีเช่นนั้น ซาริยาจะนับจำนวนทุกครั้งเสมอที่บอกเลิกกับนที เพราะในขณะที่ซาริยากำลังเผชิญกับอารมณ์ความผิดหวังเสียใจอย่างรุนแรงคลุ้มคลั่ง อาละวาดเช่นนั้น จะมีสตินึกไตร่ตรองได้อย่างไร ดังนั้นนอกจากข้อความดังกล่าวจะส่งอารมณ์ความขบขันอยู่ด้วยแล้ว จึงเป็นการสร้างเรื่องราวให้เกินจากความเป็นจริง

สรุปได้ว่า การใช้ภาพพจน์ที่ปรากฏเด่นชัดประกอบด้วยภาพพจน์อุปมาอุปไมย อุปลักษณะบุคลาธิษฐาน และอติพจน์ ซึ่งภาพพจน์ดังกล่าวนี้ล้วนเป็นภาพพจน์ที่มุ่งสะท้อนสะท้อนให้ผู้อ่านเกิดเห็นภาพจินตนาการที่ชัดเจนแจ่มชัด รวมทั้งกระตุ้นให้เกิดอารมณ์ความรู้สึกตามเรื่องราวได้อย่างแจ่มชัดลึกซึ้งเช่นกัน

ด้านโวหารนั้น โดยทั่วไปกล่าวได้ว่า เป็นธรรมชาติของการดำเนินเรื่องจะพบกับการบรรยายพรรณนา และอุปมาโวหาร เป็นสำคัญ ด้วยเพราะความมุ่งหวังที่ผู้เขียนต้องการนำผู้อ่านให้สัมผัสถึงอารมณ์ความสะเทือนใจตลอดจนอรรถรสหรือสุนทรีย์อื่นใดที่ผู้เขียนประสงค์ เช่นกันที่ผู้อ่านวรรณกรรมเรื่องไล่เดือนตาบอดในเขาวงกต ย่อมพบกับโวหารดังกล่าวอันเป็นปกติเช่นกัน หากแต่ที่เด่นชัดมากกว่าปกติมากนั้นคือการที่ผู้เขียนเจตนาจะดำเนินเรื่องด้วยการบรรยายโวหารร่วมกันไปกับการสอดแทรกถ้อยคำพรรณนาที่อุปมาโวหารเข้าไว้ด้วยผสมผสานกับการใช้ภาพพจน์ เป็นเรื่องราวที่ดำเนินไปอย่างผสมกลมกลืนกันอยู่โดยตลอดเรื่อง และนั่นทำให้ผู้อ่านดึงสู่อารมณ์ความรู้สึกติดตามเรื่องราวไปได้ตลอดเรื่องราว ดังความว่า

“ชลิกาเงยหน้ามองลำพุดต้นใหญ่ซึ่งยืนหุบใบลู่ๆ ที่แช่อยู่ในน้ำอย่างงงๆ เหงื่อหยดเป็นทางลงไปตามแผ่นหลังซ้าๆ สายลมที่พัดผะผ่าวอยู่เมื่อครู่ก็หยุดสายไปด้วยเหมือนกัน เหลือแต่ผิวน้ำนิ่ง และเรียบราบ และเป็นมันวาวจนดูราวกับกระจกแผ่นมณีมาสะท้อนให้เห็นเมฆดำมืดกำลังคืบผ่านอย่างรวดเร็วเข้ากลบท้องฟ้าสดใส”

(วีรพร นิติประภา, 2559 : 60)

จากข้อความดังกล่าว แสดงถึงบรรยายภาพผสมผสานกับการพรรณนาโวหารควบคู่ไปกับอุปมาโวหารสอดร้อยประสานกันไปอย่างละมุน ทำให้ผู้อ่านเพลิดเพลินไปกับถ้อยคำที่ร้อยเรียงตามเนื้อความหรือดังความว่า

“จากนั้นก็เหลือแค่คร่ำครวญบางครั้ง กราดกริ้วบางขณะ บางเวลาก็จะเฉยชาเงิบงำเหมือนคนทำใจได้ ตั้งสติค่อยๆ เรียบเรียงทกลีบสองวิธีฆ่าตัวตายที่คิดไว้ในหัวใส่กระดาษ มีตั้งแต่วิถีคลาสสิกที่นิยมในหมู่ราชวงศ์จีนอย่างกลืนฝืน วิธีสามัญอย่างเอาเชือกคล้องคอไปผูกติดผูกติดกับลูกบิดประตูแล้วรอให้คนมาเปิด วิธีง่ายๆ อย่างวิ่งเติลตีเปิงไปไม่ยอมหยุดจนกว่าจะหมดแรงตาย ไปจนถึงวิธีพิสดารซูดหลุมฝังหัวตัวเองอย่างนกรกระจอกเทศเฉกเช่นพวกกัลลวชีวิตทั้งหลาย จากนั้นก็นั่งฟังกระดาษแผ่นนั้นไปราวกับปริศนา แต่ช่างน่าเศร้า...นอกจากจะไม่มี ความกล้า ซาริยายังกลัวอีกด้วยว่าอาจเผลอฆ่าตัวตายไปจริงๆ อย่างไม่ตั้งใจ และไม่เต็มใจ ว่างเว้นจากกิจกรรมรันทดต่างๆ ซาริยาก็คงเอาแต่ร้องไห้ ส่งเสียงดังบ้าง ไร้เสียงในใจบ้าง มากบ้างน้อยบ้างตามกำลัง ในห้องส้วมสาธารณะ บนรถเมล์ กลางร้านอาหาร ตามถนนหนทาง ถ้าไม่ต้องไปไหนก็จะนอนร้องไห้อยู่กับบ้าน เปิดเพลงเศร้าสะอีกสะอื่นไปบนเบาะลายดอกโบตั๋น ไม่ก็เดินเอาหน้าตาหยดรดสวนไปแทนน้ำประปา จนดอกไม้พากันส่งกลิ่นร้าวรอนออกไปถึงถนนใหญ่และทำให้ทหารที่แม่อุ้มเดินผ่านขอร้องไห้จ้อออกมาไม่มีเหตุผล”

(วีรพร นิติประภา, 2559 : 158-159)

จากข้อความดังกล่าว ผู้เขียนบรรยายเรื่องราวพฤติกรรมความนึกคิดของซาริยา ตัวละครที่ตกอยู่ในห้วงความทุกข์ความผิดหวังจากชายที่เธอรัก เธอคลุ้มคลั่ง อาละวาด คิดวางแผนการฆ่าตัวตาย เธอจมอยู่กับกร่ำร้องไห้และน้ำตา พุ่มพวย โศกเศร้า ในระหว่างการบรรยายนั้น ผู้เขียนได้แต้มแต่งถ้อยคำลงไปปรุงแต่งให้ข้อความบรรยายนั้นมีความละมุนละไมค่อยเป็นไป

## บทสรุป

### สรุป

จากการวิจัยพบว่า ความงามของภาษาในวรรณกรรมซีไรต์เรื่อง “ใส่เดือนตาบอดในเขาวงกต” นั้นมีความโดดเด่นในเรื่องการใช้ภาพพจน์โดยเฉพาะอย่างยิ่งคือ การใช้อุปมาและบุคลาธิษฐาน การใช้สำนวนพรรณนาโวหารที่เด่นชัด เหล่านี้ปรากฏอย่างชัดชัดในเนื้อเรื่องตั้งแต่ต้นจนจบ จึงกล่าวได้ว่า วรรณกรรมเรื่อง “ใส่เดือนตาบอดในเขาวงกต” มีความงดงามทางด้านภาษาอย่างเป็นเอกลักษณ์ทั้งด้านการใช้ภาพพจน์และการใช้โวหาร ด้วยการเลือกสรรถ้อยคำอย่างง่าย หากแต่ลุ่มลึกด้วยความหมาย ความรู้สึก และเป็นศิลปะอย่างง่ายที่ทำให้ผู้อ่านสร้างจินตนาการตามเรื่องราวได้อย่างง่ายดายตายแจ่มชัด จึงย้าชัดถึงความ เป็นอัตลักษณ์ของผู้เขียนได้อย่างชัดเจน และยืนยันถึงคุณค่าทางด้านวรรณศิลป์ที่คู่ควรกับการได้รับรางวัลวรรณกรรมรางวัลซีไรต์ (S.E.A. Write)

### อภิปรายผล

จากการวิจัยความงามของภาษาในวรรณกรรมซีไรต์เรื่อง “ใส่เดือนตาบอดในเขาวงกต” ของวีรพร นิติประภา สามารถอภิปรายผลการใช้ภาษาสร้างสรรค์ อันนำไปสู่การได้รับรางวัลซีไรต์ โดยมีประเด็นสำคัญสังเขป ได้แก่

### 1. การสร้างภาพพจน์การเปรียบเทียบที่ล้ำหน้า ลึกล้ำ และทันสมัยได้

วรรณกรรม “ไล่เดือนตบอดในเขาวงกต” นี้ผู้แต่งได้แสดงถึงจินตนาการใหม่ในการเปรียบเทียบ ซึ่งบางครั้งสำหรับผู้ไม่มีประสบการณ์ในสิ่งที่เปรียบก็ยากที่จะเข้าถึง หากแต่ก็ไม่ยากกับการค้นคว้าข้อมูลเพื่อเท่าทันการเปรียบเทียบเพื่อหยั่งภาพให้เข้าใจได้ชัดเจน ประโยชน์อีกประการในลักษณะการเปรียบดังกล่าวผู้แต่งอาจเพื่อใช้ประโยชน์จากสิ่งที่นำมาเปรียบเช่นกัน โดยหวังให้สิ่งนั้นแสดงภาพได้ชัดเจนอย่างที่ไม่ต้องเรียบเรียงถ้อยคำอธิบายภาพพจน์นั้นให้ยืดเยื้อยาวนาน ในขณะที่เดียวกันการเปรียบเทียบเช่นนี้นั้น จึงเป็นการเปิดจินตนาการแก่ผู้อ่านอย่างไร้ขอบเขตที่จะให้สามารถนึกคิดจินตนาได้ด้วยตนเอง แทนการชี้แนะชี้มาจากผู้แต่ง ดังนั้นการเข้าใจสิ่งหรือข้อความที่ผู้แต่งยกมาเปรียบเทียบได้อย่างแจ่มชัดลึกซึ้งมากขึ้นเพียงใด จึงขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของผู้อ่านเป็นสำคัญ

### 2. การรังสรรค์เรื่องราวที่ลุ่มลึกด้วยประสบการณ์สอดผสานจินตนาการอย่างลงตัว

วรรณกรรมไล่เดือนตบอดในเขาวงกตแสดงความโดดเด่นของผู้แต่งได้ชัดเจนอีกประการหนึ่งคือ ความรอบรู้ในเรื่องราว อาทิ ดนตรี จิตกรรมฝาผนัง ซึ่งความรู้เหล่านี้ผู้แต่งได้นำเสนอถ่ายทอดให้ผู้อ่านได้รับรู้ ด้วยการบรรยายโวหารผสมคลุกเคล้าอิงไปกับจินตนาการของผู้แต่งก่อให้เกิดเรื่องราวที่มีอรรถรสชวนอ่านอย่างเพลิดเพลินไม่น่าเบื่อหน่าย หากใช้การบรรยายเล่าเรื่องข้อเท็จจริงโดยปกติทั่วไป

### 3. สรรหาคำให้ส่งสัมผัสพยัญชนะบ้างสัมผัสสระบ้างต่อกันโดยเนื่อง ๆ

ผู้เขียนไม่ละเลยที่จะสรรหาคำมาใช้เพื่อให้ส่งสัมผัสกันเสมอไม่ว่าจะในแบบสัมผัสชนิดและสัมผัสข้าม ซึ่งทำให้เรื่องราวตั้งแต่ต้นจนจบมีความพลีไหวไพเราะสม่าเสมอ นอกจากนี้คำที่สรรหานั้นยังสื่อขยายความหมายให้ผู้อ่านเห็นภาพชัดเจนยิ่งขึ้น การสร้างสัมผัสจึงเป็นเจตนามุ่งหมายที่แสดงถึงความพิถีพิถันเลือกสรรคำมาใช้ได้อย่างลงตัวและเหมาะสมความหมาย และโดดเด่นในเรื่องการใช้คำสัมผัสพยัญชนะทั้งที่เป็นพยัญชนะรูปเดียวกันหรือเสียงพยัญชนะเหมือนกัน อีกทั้งมีการจัดวางระยะไว้ให้สัมผัสกันอย่างเหมาะสมราวกับการส่งสัมผัสบังคับในบทหรือกรอง และเสมือนว่าผู้อ่านกำลังอ่านบทกวีนิพนธ์ไล่เดือนตบอดในเขาวงกตอยู่

#### ข้อเสนอแนะ

งานวิจัยนี้เป็นอีกการค้นคว้าชิ้นหนึ่งของการศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ที่ช่วยเติมเต็มของความเป็นมนุษย์ให้บริบูรณ์ วรรณกรรมเรื่องไล่เดือนตบอดในเขาวงกตเป็นการค้นพบคุณค่าด้านสุนทรียะด้านภาษา ดังนั้นงานวิจัยชิ้นนี้จึงนับเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจศึกษาค้นคว้าอ้างอิงในเรื่องการใช้ภาษาในวรรณกรรมประเภทจินตนาการสร้างสรรค์อาทิ เรื่องสั้น และนวนิยาย และทำให้รู้จักท่วงทำนองลีลาการใช้ภาษาสร้างสรรค์เรื่องราวอย่างนักเขียนที่ชื่อ “วีรพร นิธิประภา” ได้ชัดเจนยิ่งขึ้น หากผู้ใดสนใจที่จะศึกษางานของนักเขียนผู้นี้ จึงทำเกิด เพราะจะได้พบเห็นแง่มุมการใช้ภาษาของนักเขียนที่มีความต่างอันเป็นลีลาท่วงทำนองเฉพาะของแต่ละคน

## เอกสารอ้างอิง

- กุหลาบ มัลลิกะมาส. (2539). *ความรู้ทั่วไปทางวรรณคดี*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จิตรวดี วิรัตน์ตนะ. (2556). *ภาพพจน์ที่ปรากฏในนวนิยายสะท้อนสังคม*. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. กรุงเทพฯ.
- ชาตบุศย์ นฤดม. (2550). *การศึกษาโวหารภาพพจน์ในวรรณกรรมซีไรต์ที่สื่อสภาพการเมืองไทย*. สาขา ภาษาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. กรุงเทพฯ.
- ดวงใจ ไทยอุบุญ. (2552). *ทักษะการเขียนภาษาไทย*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่ง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ไทยโพสต์. (2559). *อิสรภาพแห่งความคิด : ไล่เดือนตาบอด นิยายซีไรต์58*. (24 มิถุนายน 2559). สืบค้น จาก [http://www.thaipost.net/?q=ไล่เดือนตาบอด นิยายซีไรต์58](http://www.thaipost.net/?q=ไล่เดือนตาบอด%20นิยายซีไรต์58).
- โพสต์ทูเดย์. (2558). *“ไล่เดือนตาบอดในเขาวงกต” คำว่ารางวัลซีไรต์ปี58*. (22 ตุลาคม 2558). สืบค้นจาก <https://www.posttoday.com/lifestyle/395408>.
- มูลนิธิโครงการสารานุกรมไทยสำหรับเยาวชน. (2565). *รางวัลซีไรต์*. (7 ธันวาคม 2565). สืบค้นจาก <https://www.saranukromthai.or.th/sub/book/book.php?book=40&chap=2&page=t40-2-infodetail07.html>.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2556). *พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2554 เฉลิมพระเกียรติ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เนื่องในโอกาสพระราชพิธีมหามงคลเฉลิมพระชนมพรรษา 7 รอบ 5 ธันวาคม 2554*. กรุงเทพฯ : บริษัท ศิริวัฒนาอินเตอร์พริ้นท์ จำกัด.
- วิษุณี พันธุ์น้อย. (2550). *วิเคราะห์การใช้คำ โวหารภาพพจน์ และแนวคิดในกลอนวัยรุ่นของสำนักพิมพ์ไยใหม่*. สาขาภาษาไทย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. กรุงเทพฯ.
- วีรพร นิติประภา. (2559). *ไล่เดือนตาบอดในเขาวงกต*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มติชน.
- วิเศษ ชาญประโคน. (2555). *ภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ทริปเพิ้ล กรุ๊ป.
- สายทิพย์ นุกุลกิจ. (2543). *วรรณกรรมไทยปัจจุบัน*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : บริษัท เอส.อาร์.พริ้นติ้ง แมสโปรดักส์ จำกัด.
- สุนิศา ภูจิระพันธุ์ (2554). *การใช้ภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ทริปเพิ้ล เอ็ดดูเคชั่น.
- โสภณ สารธรรมฤทธิผล. (2555). *ภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร*. กรุงเทพฯ : ทริปเพิ้ล เอ็ดดูเคชั่น.

## แนวทางการสืบสานศิลปวัฒนธรรมหุ่นกระบอกโดยการมีส่วนร่วมของชุมชนเขตหลักสี่

**Guidelines of puppetry Art and Cultural Preservation by the Participation of the Laksi Communities.**

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศรัณพร พงศ์ศรีโรจน์

**Asst. Prof. Dr. Sarunporn Pongsrirojana**

คณะศิลปศาสตร์ สาขาวิชาเทศศาสตร์

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมของชุมชนต่อศิลปวัฒนธรรมหุ่นกระบอก และศึกษาแนวทางการสืบสานศิลปวัฒนธรรมหุ่นกระบอกโดยการมีส่วนร่วมของชุมชนเขตหลักสี่ การวิจัยนี้เป็นการวิจัยฐานชุมชนหรือการวิจัยท้องถิ่น ซึ่งเน้นการเรียนรู้ร่วมกันระหว่างชุมชนและนักวิจัย ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผลของการวิจัยพบว่า การมีส่วนร่วมของชุมชนต่อศิลปวัฒนธรรมหุ่นกระบอก พบว่า ชุมชนในพื้นที่ไม่ได้เข้ามามีส่วนร่วมในศิลปวัฒนธรรมหุ่นกระบอก เจ้าของภูมิปัญญาอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมที่ตนมีโดยลำพังจนมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักแก่ชุมชนนอกพื้นที่ โดยไม่ได้รับการสนับสนุนใดๆจากหน่วยงานในพื้นที่ การศึกษาแนวทางการสืบสานศิลปวัฒนธรรมหุ่นกระบอกโดยการมีส่วนร่วมพบว่าความพยายามให้ชุมชนได้เข้ามามีส่วนในการริเริ่ม ร่วมคิด ควบคุม ดำเนินงาน ประเมินผล และรับผลประโยชน์ ร่วมกัน สามารถสร้างการมีส่วนร่วมได้เป็นอย่างดี

**คำสำคัญ :** การสืบสาน ; ศิลปวัฒนธรรม ; หุ่นกระบอก ; การมีส่วนร่วม ; ชุมชนเขตหลักสี่

### ABSTRACT

The objectives of this research were to investigate the community participation in the restoration and the passing on their arts and culture and analyze the approach of the Laksi District arts and culture restoration and the passing on with the participation of the community networks. This research was a community-based research (CBR) which emphasized the cooperative learning between the community and the researcher. The research methodology used was the qualitative research method. The results of the community participation revealed that the community people of Laksi District did not participate in puppetry arts and culture programs. The wisdom owners of the puppetry arts and culture who valued highly their artistic skills preserved their arts and culture by themselves without any support from the public sectors in Laksi District and the community. The results of the analysis of the guidelines of the community participation of the puppetry arts and culture preservation revealed that the attempts of having the cooperative learning with the community in all phases starting from initiation, sharing ideas, controlling, operating, evaluating and receiving benefits.

**Key Words :** Preservation ; Art and Cultural ; Puppetry ; Participation ; Laksi Communities.

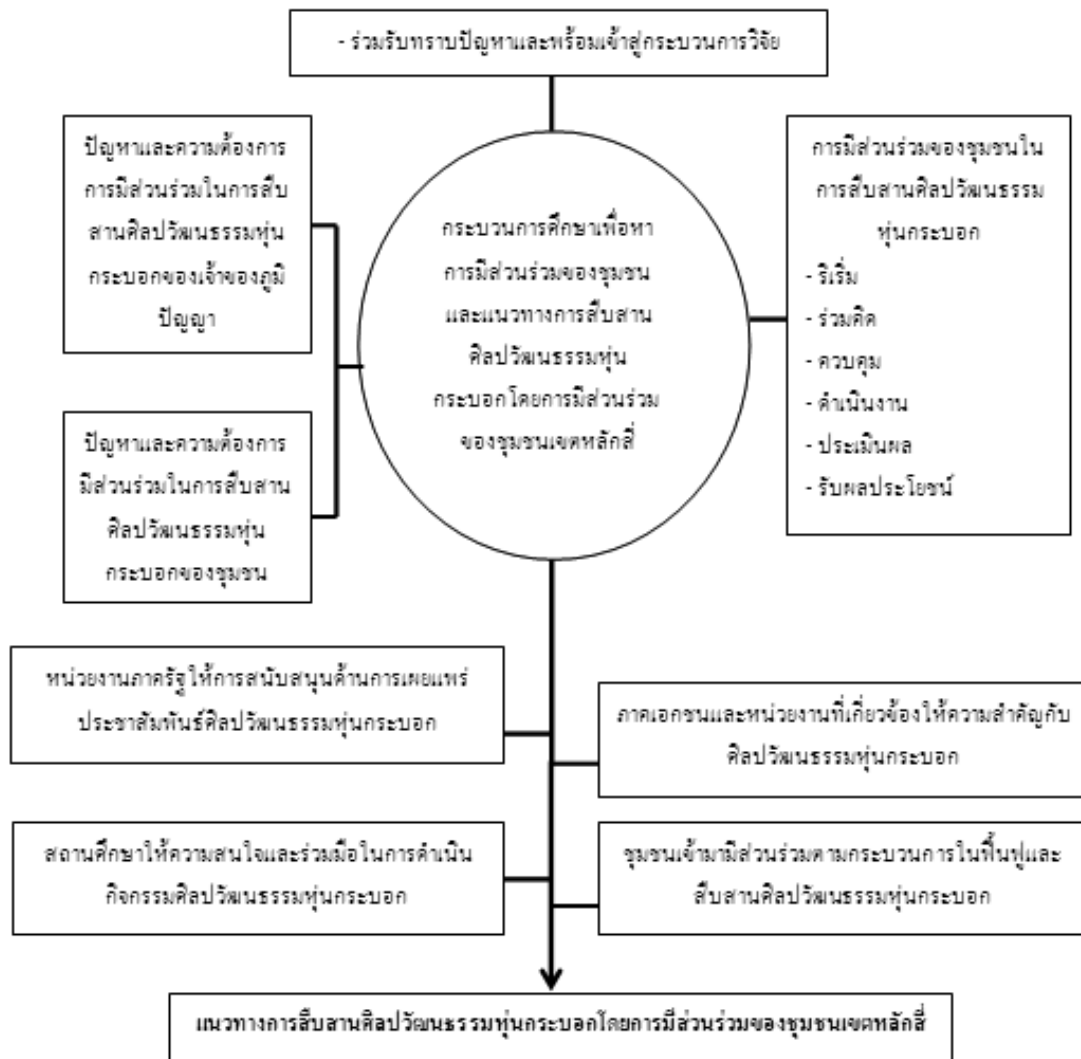
## บทนำ

เขตหลักสี่ เป็นเขตการปกครองหนึ่งของกรุงเทพมหานคร เป็นเขตที่มีสถานที่สำคัญและความน่าสนใจทางประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมเป็นอย่างมาก มีศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่นที่มีเอกลักษณ์มากมาย โดยเฉพาะศิลปวัฒนธรรมหุ่นกระบอก ซึ่งตั้งอยู่ในชุมชนแขวงตลาดบางเขน ก่อตั้งเมื่อวันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2540 โดยการนำของครูหนึ่ง หรือนายนิเวศ แววมณะ ผู้มีใจรักในศิลปหัตถกรรมไทยและนักสร้างสรรค์งานประดิษฐ์หุ่นกระบอกไทยที่ประยุกต์จากรูปแบบหุ่นกระบอกในราชสำนักมาให้มีเอกลักษณ์เป็นของตนเอง ครูหนึ่งได้ก่อตั้งบ้านตุ๊กกะต๋นหุ่นกระบอกไทย เพื่อเป็นแหล่งศึกษาเรียนรู้สำหรับเยาวชนและผู้สนใจทั่วไป ได้ทำการเผยแพร่องค์ความรู้ผ่านสื่อออนไลน์ และสื่ออื่นๆรวมทั้งเดินทางไปเผยแพร่หุ่นกระบอกตามสถาบันการศึกษาและแหล่งชุมชนทั้งในประเทศและต่างประเทศ ความโดดเด่นของหุ่นบ้านตุ๊กกะต๋นที่ไม่เหมือนใครคือ หุ่นทุกตัวสามารถลิ้มตาอ้าปาก กระพริบตา กำมือและขยับนิ้วได้ หุ่นแต่ละตัวจะมีหน้าตาที่แตกต่างกันไม่เหมือนกัน มีทั้งลักษณะคล้ายคนจริง แบบดั้งเดิม และแบบการ์ตูน ผู้ชมสามารถชมการแสดงหุ่นได้แบบ 360 องศา โดยไม่เห็นคนเชิด เนื้อเรื่องที่ใช้แสดงก็จะแตกต่างจากที่อื่นที่จะเน้นเนื้อเรื่องที่มาจากวรรณคดี แต่เนื้อเรื่องที่ใช้แสดงหุ่นกระบอกจะเน้นเนื้อเรื่องที่มาจากพงศาวดาร ซึ่งไม่มีใครทำมาก่อน หน้าตาของหุ่นก็จะสร้างตามหน้าตา บุคลิกลักษณะของพงศาวดารเรื่องนั้นๆ แต่ในปัจจุบันกลับพบว่าศิลปวัฒนธรรมหุ่นกระบอกนั้น ชุมชนในพื้นที่ให้ความสนใจน้อย ชุมชนและเยาวชนในพื้นที่ยังไม่เห็นคุณค่าและไม่ใส่ใจในศิลปะหุ่นกระบอกเท่าที่ควร ดังนั้นเพื่อให้ศิลปวัฒนธรรมหุ่นกระบอกนั้นสามารถสร้างคุณค่าและมูลค่าทางเศรษฐกิจของชุมชนในมิติต่างๆ ทั้งที่เป็นผลตอบแทนที่สามารถประเมินค่าได้ เช่น การมีรายได้เพิ่มขึ้นจากการขายสินค้าและบริการของงานศิลปะนั้น โดยตรง และผลตอบแทนที่ไม่สามารถประเมินค่าได้ เช่น สภาพความเป็นอยู่ที่เกี่ยวข้องกัน สภาพชุมชนที่เป็นสุข และสภาพสิ่งแวดล้อมที่ดียิ่งขึ้นต่อไป งานวิจัยนี้ จึงถูกนำมาศึกษาเพื่อหาแนวทางการสืบสานศิลปวัฒนธรรมหุ่นกระบอกโดยการมีส่วนร่วมของชุมชนเขตหลักสี่ และเพื่อให้ศิลปวัฒนธรรมหุ่นกระบอกสามารถสร้างคุณค่าและมูลค่าทางเศรษฐกิจของชุมชนในมิติต่างๆ ได้อย่างยั่งยืน

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมของชุมชนต่อศิลปวัฒนธรรมหุ่นกระบอก
2. เพื่อศึกษาแนวทางการสืบสานศิลปวัฒนธรรมหุ่นกระบอกโดยการมีส่วนร่วมของชุมชนเขตหลักสี่

## กรอบแนวคิดการวิจัย



## บททวนวรรณกรรม

ในการดำเนินโครงการวิจัยได้ใช้แนวคิดการอนุรักษ์ และสืบสาน แนวคิดการสืบทอดวัฒนธรรม และแนวคิดการมีส่วนร่วมมาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยอาร์นสไตน์ (Arnstein, 1969) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการมีส่วนร่วมว่า ในการที่จะให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมนั้น ควรมีการดำเนินการให้ครบ 6 ขั้นตอน คือ การมีส่วนร่วมในการค้นหาปัญหาและสาเหตุ ตลอดจนความต้องการ การมีส่วนร่วมในการวางแผนดำเนินงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ การมีส่วนร่วมในการติดตาม และการมีส่วนร่วมในการมีส่วนได้ส่วนเสีย ส่วนแนวคิดในการอนุรักษ์ สืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้พัฒนามาจากสำนักงานคณะกรรมการวัฒนธรรมแห่งชาติ (2551) ที่เห็นว่าต้องศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลภูมิปัญญาในด้านต่างๆ ของท้องถิ่น ปุ่ลุกจิตสำนึกให้คนในท้องถิ่นตระหนักถึงคุณค่าแก่นสาระและความสำคัญ

ของภูมิปัญญาท้องถิ่นต่างๆ เลือกลงกรรมปัญญาที่กำลังจะสูญหายหรือที่สูญหายไปแล้ว มาทำให้มีคุณค่าและมีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิตในท้องถิ่น มีการริเริ่มสร้างสรรค์และปรับปรุงภูมิปัญญา เพื่อให้เกิดความเหมาะสมกับยุคสมัยและเกิดประโยชน์ในการดำเนินชีวิตประจำวัน และต่อยอดเพื่อใช้ในการผลิต การตลาด และการบริหาร ส่งเสริมกิจกรรมโดยการส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดเครือข่าย การสืบสวนและพัฒนาภูมิปัญญาของชุมชนต่างๆ เพื่อจัดกิจกรรมทางวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพของชาวบ้านผู้ดำเนินงานและปราชญ์ท้องถิ่นให้มีโอกาสแสดงศักยภาพด้านภูมิปัญญา และพัฒนาความรู้ความสามารถ ได้อย่างเต็มที่จัดให้มีการยกย่องและประกาศเกียรติคุณในลักษณะต่างๆ รวมทั้งส่งเสริมให้มีโอกาสได้รับการยกย่องและประกาศเกียรติคุณในระดับที่สูงขึ้นไป และเผยแพร่แลกเปลี่ยนโดยการส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมให้เกิดการเผยแพร่ แลกเปลี่ยนภูมิปัญญาและวัฒนธรรมอย่างกว้างขวาง เช่นเดียวกับงานของเปรมรศมี ธรรมรัตน์ (2552) ที่ศึกษาเรื่องการวิเคราะห์คุณค่าและการดำรงอยู่ของศิลปวัฒนธรรมพื้นบ้าน ภูมิศึกษา หนังสือใหญ่วัดขนอน อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์คุณค่าของศิลปวัฒนธรรมพื้นบ้านหนังสือ ศึกษาการดำรงอยู่ของศิลปวัฒนธรรมพื้นบ้านหนังสือใหญ่ และนำเสนอแนวทางการสืบทอดศิลปวัฒนธรรมพื้นบ้านหนังสือ โดยผลการศึกษาพบว่าศิลปวัฒนธรรมพื้นบ้านหนังสือวัดขนอนมีคุณค่าที่สำคัญ 2 ด้าน ได้แก่ มีคุณค่าต่อการพัฒนาบุคคลและคุณค่าต่อการพัฒนาสังคม มีการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจโดยสร้างอาชีพและรายได้ให้แก่ชุมชน สร้างความภาคภูมิใจและความเป็นอัตลักษณ์ของชุมชนและแสดงถึงพลังของชุมชนที่ทำให้เกิดกระบวนการพัฒนา ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการดำรงอยู่ของศิลปวัฒนธรรมพื้นบ้านหนังสือวัดขนอนนั้น ชุมชนมีการปรับตัวทางสังคม ทั้งรูปแบบการถ่ายทอดความรู้และการแสดง ชุมชนมีการปฏิสัมพันธ์ร่วมกัน เห็นคุณค่าความสำคัญของศิลปวัฒนธรรมพื้นบ้านหนังสือ เกิดความร่วมมือมีการเผยแพร่ และสร้างเครือข่ายแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางวัฒนธรรม ได้รับการส่งเสริมสนับสนุนจากสังคมภายนอก หน่วยงานองค์กรต่างๆ ให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในสังคมไทย มีการรวบรวมและนำองค์ความรู้หนังสือใหญ่มานำมาบูรณาการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนในสถานศึกษา จัดทำเป็นหลักสูตรท้องถิ่นให้กับเยาวชน จัดเวทีแลกเปลี่ยนแสดงความคิดเห็นและเพิ่มการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางสื่อต่างๆ เพื่อสร้างความตระหนักรู้การอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมพื้นบ้านในชุมชน

### ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยท้องถิ่น (Community Based Research หรือ CBR) ซึ่งเน้นการเรียนรู้ร่วมกันระหว่างชุมชนและนักวิจัย ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

1. จัดเวทีชี้แจงโครงการวิจัย เพื่อสร้างความเข้าใจในโครงการวิจัยกับเจ้าของพื้นที่และผู้ที่เกี่ยวข้อง อันได้แก่ เครือข่ายวัฒนธรรม สำนักงานเขตหลักสี่ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากชุมชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้เกิดความร่วมมือและหาแนวร่วมในการทำงานให้



โครงการวิจัยประสบความสำเร็จ รวมถึงเพื่อให้เกิดการสนับสนุนการทำงานของทีมนักวิจัยให้ได้แนวทางการสืบสานศิลปวัฒนธรรมในพื้นที่ร่วมกัน

2. จัดประชุมทีมนักวิจัยประจำเดือน เพื่อสร้างความเข้าใจในเป้าหมายการทำงานร่วมกันเป็นระยะๆ และเพื่อวางแผนในการดำเนินการวิจัยและเตรียมเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล รวมทั้งเป็นเวทีแลกเปลี่ยนสถานการณ์การทำงาน สรุปบททวน วิเคราะห์ข้อมูล และวางแผนการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง

3. การสนทนากลุ่ม (Focus Group Interview) เป็นการสนทนาเฉพาะกลุ่มภาคชุมชน (Community Sector) เพื่อหาคำตอบเกี่ยวกับศิลปวัฒนธรรมหุ่นกระบอกในมุมมองความคิดที่แตกต่างไปจากเจ้าของภูมิปัญญา

4. การสำรวจ (Survey) เป็นการสำรวจข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับศิลปวัฒนธรรมหุ่นกระบอกที่มีอยู่ในชุมชน

5. การสัมภาษณ์ (Interview Guide) โดยการสัมภาษณ์กลุ่มผู้รู้ (Key Informants) กลุ่มผู้ปฏิบัติ (Casual Informants) และกลุ่มผู้รู้ภาคชุมชน (Community Sector) เพื่อหาคำตอบเกี่ยวกับการสืบสานศิลปวัฒนธรรมหุ่นกระบอกโดยการมีส่วนร่วมของชุมชนว่าเป็นอย่างไร โดยใช้เทคนิคการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ทำการสัมภาษณ์แบบที่ไม่มีโครงสร้างแบบขยายความออกไป (Divergent Interviewing) โดยสัมภาษณ์เจ้าของภูมิปัญญาศิลปวัฒนธรรมหุ่นกระบอกเพื่อหารายละเอียดต่างๆ ในเรื่องการมีส่วนร่วมในการสืบสานศิลปวัฒนธรรมหุ่นกระบอกของชุมชนในเขตหลักสี่ รวมถึงสัมภาษณ์ชาวบ้านที่อยู่ในชุมชนตลาดบางเขน ชุมชนบางบัวหมู่บ้านอาทิตย์ และชุมชนเคหะชุมชนบางบัว ซึ่งเป็นชุมชนที่ตั้งอยู่ของศิลปวัฒนธรรมหุ่นกระบอก และเป็นชุมชนที่อยู่รายล้อม เพื่อหาแนวทางการสืบสานศิลปวัฒนธรรมหุ่นกระบอกโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน

6. การสังเกต (Observation) ใช้การสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participatory Observation) และการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non-participatory Observation) โดยการเข้าไปร่วมกิจกรรมและสังเกตการทำกิจกรรมของชาวบ้านที่มีต่อการสืบสานศิลปวัฒนธรรมหุ่นกระบอก เพื่อการสังเกตพฤติกรรมและเหตุการณ์ในลักษณะที่สำคัญๆ บันทึกลงสมุดแบบบันทึกการสังเกต

7. การเก็บรวบรวมข้อมูลสถานที่และบริบทโดยรอบอันเป็นที่ตั้งของศิลปวัฒนธรรมหุ่นกระบอก พร้อมทั้งพบปะชุมชนในพื้นที่เพื่อทราบปัญหาและแนวทางการสืบสานศิลปวัฒนธรรมหุ่นกระบอกที่อยู่ในชุมชนของตน

## ผลการวิจัย

1. การมีส่วนร่วมของชุมชนพบว่า การมีส่วนร่วมของชุมชนในการสืบสานศิลปวัฒนธรรมหุ่นกระบอกพบว่าครุหนึ่งซึ่งเป็นเจ้าของภูมิปัญญานั้นมีการสืบสานหุ่นกระบอกกับบุคคลที่สนใจนอกพื้นที่มาอย่างดีและทำอยู่แล้วอย่างต่อเนื่อง ขาดก็แต่ชุมชนในพื้นที่ ซึ่งครุหนึ่งนั้นมีความต้องการสืบสานการทำหุ่นกระบอกแก่ชุมชน แต่ไม่ทราบถึงปัญหาของชุมชนที่ไม่เข้ามามีส่วนร่วมในศิลปวัฒนธรรมหุ่นกระบอก และเมื่อทีมนักวิจัยได้ลงพื้นที่เก็บข้อมูลกับชุมชน ทำให้ทราบว่าชุมชนบางบัวหมู่บ้านอาทิตย์หลายคนไม่รู้จักและไม่เคยได้ยินว่ามีบ้านหุ่นกระบอกอยู่บริเวณชุมชน ส่วนชาวบ้านที่พอจะทราบข้อมูลบ้านหุ่นกระบอกอยู่บ้างก็มีความสนใจที่

จะเรียนรู้ แต่ไม่กล้าที่จะประสานเจ้าของภูมิปัญญา โดยทางชุมชนต้องการให้ทีมวิจัยเป็นตัวกลางในการประสานกับครูหนึ่งเจ้าของภูมิปัญญาหุ่นกระบอก เพื่อพูดคุย พร้อมทั้งหาแนวทางร่วมกันเพื่อเรียนรู้และสืบสานศิลปวัฒนธรรมหุ่นกระบอก

2. แนวทางการสืบสานศิลปวัฒนธรรมหุ่นกระบอกพบว่าการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อรักษาคุณค่าศิลปวัฒนธรรมที่มีเอกลักษณ์ให้คงอยู่ในพื้นที่ตลอดไป โดยแนวทางในการสืบสานศิลปวัฒนธรรมหุ่นกระบอกนั้น จำเป็นต้องมีผู้นำที่เป็นที่รู้จักและชุมชนให้ความเชื่อถือศรัทธาเป็นผู้ริเริ่ม มีหน่วยงานภาครัฐเข้ามามีส่วนร่วม มีการสร้างเครือข่ายในทุกภาคส่วน มีการให้ความรู้ความเข้าใจในด้านศิลปวัฒนธรรมหุ่นกระบอกอันทรงคุณค่าที่มีอยู่ในพื้นที่แก่ชุมชน ใช้สถานศึกษาเป็นที่ปลูกฝังความรักและหวงแหนศิลปวัฒนธรรมแก่เยาวชน มีการฝึกปฏิบัติ เพื่อให้เยาวชนและชุมชนเกิดความชำนาญ อีกทั้งการมีความพยายามให้ชุมชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการสืบสานศิลปวัฒนธรรมหุ่นกระบอกของเขตหลักสี่ ตั้งแต่การริเริ่ม ร่วมคิด ควบคุม ดำเนินงาน ประเมินผล และรับผลประโยชน์ ดังนี้

1) ริเริ่ม การริเริ่มให้ความรู้ความเข้าใจเรื่องของศิลปวัฒนธรรมหุ่นกระบอกในชุมชนเขตหลักสี่ ทีมวิจัยและชุมชนได้มีการประชุมร่วมกันถึงปัญหาและแนวทางที่จะให้ชุมชนและเยาวชนเกิดความตระหนักในคุณค่าของศิลปวัฒนธรรมที่มีอยู่ในพื้นที่เขตหลักสี่ รวมถึงเป็นการเริ่มต้นปลูกจิตสำนึกให้เกิดความรักและหวงแหนในศิลปวัฒนธรรมหุ่นกระบอกของชุมชนเขตหลักสี่ ตลอดจนแนวทางในการสืบสานศิลปวัฒนธรรมหุ่นกระบอกในพื้นที่ ซึ่งแนวทางการดำเนินงานนั้นได้ข้อสรุปในการริเริ่มคือ ประสานสภาพัฒนธรรมเขตหลักสี่ได้นำข้อมูลความรู้ด้านศิลปวัฒนธรรมหุ่นกระบอกที่มีในพื้นที่พูดคุยกับผู้นำชุมชนและให้ความรู้กับเยาวชนในสถานศึกษา ซึ่งสถานศึกษานำร่องก็คือ โรงเรียนเคหะทุ่งสองห้องวิทยา 1 โดยประสานสภาพัฒนธรรมเขตหลักสี่ ในฐานะประสานกรรมการสถานศึกษา ได้มีการประสานกับผู้อำนวยการโรงเรียน เพื่อให้ทีมวิจัยและเจ้าของภูมิปัญญาได้เข้าไปถ่ายทอดความรู้และฝึกปฏิบัติ ซึ่งการที่ทีมวิจัยได้มีโอกาสพูดคุยกับผู้นำชุมชนเนื่องด้วยความยินยอมจากผู้อำนวยการสำนักงานเขตเนื่องจากการพบผู้นำชุมชนทั้งหมดได้นั้น เป็นวาระต่อเนื่องจากการประชุมผู้นำชุมชนประจำเดือนซึ่งจัดโดยสำนักงานเขตหลักสี่ โดยเป็นผู้นำที่มาจากทุกชุมชนในเขตหลักสี่ ในส่วนของเยาวชนนั้น ทีมวิจัยก็ได้ความร่วมมือจากผู้อำนวยการโรงเรียน ดังนั้นแนวทางการสืบสานศิลปวัฒนธรรมหุ่นกระบอกจึงถือได้ว่าเป็นการริเริ่มด้วยกันของเครือข่ายวัฒนธรรม ชุมชน เจ้าของภูมิปัญญา ภาครัฐและสถานศึกษา

2) ร่วมคิด เมื่อชุมชน ภาครัฐและสถานศึกษา เกิดความรู้ความเข้าใจ และเห็นถึงคุณค่าของศิลปวัฒนธรรมหุ่นกระบอกในพื้นที่ การสืบสานวัฒนธรรมจึงนำมาสู่การร่วมคิดที่จะให้ศิลปวัฒนธรรมหุ่นกระบอกมีคุณค่าในสายตาของคนในพื้นที่

3) ควบคุม การควบคุมดูแล เป็นตัดสินใจดำเนินงานร่วมกันระหว่างเครือข่ายวัฒนธรรมโดยสภาพัฒนธรรมเขตหลักสี่ ชุมชน สำนักงานเขต สถานศึกษา และเจ้าของภูมิปัญญา เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์

4) *คำเนิการ* การดำเนินการตามแผนที่ได้จากการมีส่วนร่วมนั้น นำมาซึ่งความสามัคคี ความร่วมมือร่วมใจของทุกภาคส่วนในการที่จะทำให้โครงการ/กิจกรรมบรรลุผลสำเร็จตามหน้าที่ที่ได้รับร่วมกัน อาทิเช่น ในการประชาสัมพันธ์ ผู้นำชุมชนจะช่วยกันเชิญชวนคนในชุมชนให้ร่วมกิจกรรม มีการประชาสัมพันธ์ผ่านไลน์และเฟซบุ๊กของชุมชน รวมถึงการบอกต่อ โรงเรียนมีการประชาสัมพันธ์ไปยังนักเรียนที่สนใจให้เข้าร่วมกิจกรรม หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ หน่วยงานภาคเอกชนได้เข้าร่วมกิจกรรมจากความร่วมมือของชุมชนที่ประสานงาน เป็นต้น ซึ่งการดำเนินการโครงการ/กิจกรรมสามารถบรรลุผลสำเร็จด้วยการสนับสนุน ร่วมมือของทุกภาคส่วน อันเนื่องมาจากมีการริเริ่ม ร่วมคิด และตัดสินใจร่วมกัน

5) *ประเมิผล* การดำเนินการที่มาจากการริเริ่ม ร่วมคิด และตัดสินใจร่วมกัน เมื่อประเมิผลสัมฤทธิ์ย่อมเป็นไปได้ในทิศทางที่ดี

6) *รับผลประโยชน์* โครงการ/กิจกรรมที่ได้ดำเนินการร่วมกันและประสบความสำเร็จย่อมนำมาซึ่งความภาคภูมิใจในศิลปวัฒนธรรมหุ่นกระบอกที่มีอยู่ในพื้นที่ของตน ชุมชนในพื้นที่เห็นถึงคุณค่า เกิดความรัก ความหวงแหนในศิลปวัฒนธรรมหุ่นกระบอกในเขตหลักสี่มากขึ้น

## อภิปรายผล

องค์ความรู้ภูมิปัญญาด้านศิลปวัฒนธรรมหุ่นกระบอกเป็นศิลปวัฒนธรรมประเภทศิลปกรรม โดยงานวิจัยพบว่าด้านการมีส่วนร่วมในการริเริ่มหรือค้นหาปัญหา เครื่องข่ายวัฒนธรรมนำโดยสภาวัฒนธรรมเขตหลักสี่ หน่วยงานภาครัฐ สถานศึกษา และชุมชน เมื่อมีการช่วยดำเนินการค้นหาปัญหาที่เกิดขึ้น มีการระดมความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในกิจกรรมโครงการตั้งแต่เริ่มต้น ย่อมทำให้การดำเนินงานกิจกรรมโครงการมีทิศทางของความสำเร็จ สอดคล้องกับ Rapepat (2004) ซึ่งได้กล่าวถึงขั้นตอนการมีส่วนร่วมว่า การมีส่วนร่วมในการริเริ่มโครงการร่วมค้นหาปัญหา และสาเหตุของปัญหาภายในชุมชนนั้นเป็นขั้นตอนแรกที่ประชาชนจะสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการค้นหา ปัญหาและสาเหตุของปัญหาภายในชุมชน ด้านการมีส่วนร่วมในการร่วมคิดหรือวางแผน พบว่า การจัดกิจกรรมในการให้ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องของศิลปวัฒนธรรมหุ่นกระบอกในชุมชนเขตหลักสี่ โดยใช้โรงเรียนและศูนย์กิจกรรมภายในชุมชนเป็นสถานที่ถ่ายทอดองค์ความรู้ โดยมีการวางแผนและร่วมคิดในการกำหนดวิธีการถ่ายทอด วิธีการฝึกปฏิบัติโดยฝึกกับเจ้าของภูมิปัญญา สอดคล้องกับ Niekerk (2014) ซึ่งกล่าวว่า ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมและวางแผนการท่องเที่ยวแบบบูรณาการ ซึ่งจะเกิดขึ้นด้วยวิธีการประสานงานและการรวมกลุ่มกันอีกทั้งยังสอดคล้องกับ Kasperson, R.E. (1974) ว่าการมีส่วนร่วมจัดการการท่องเที่ยวของชุมชนท้องถิ่นจะประสบความสำเร็จได้ โดยทุกคนร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ เอกชน องค์การพัฒนาเอกชนทุกฝ่ายต้องเปิดโอกาสให้ท้องถิ่นดำเนินการเองโดยจะต้องสนับสนุนความรู้ให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ และให้ความช่วยเหลือที่เหมาะสม และการมีส่วนร่วมของชุมชนนั้นประชาชนต้องเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการทุกด้าน ได้แก่ การคิดการวางแผน การตัดสินใจ การดำเนินการ การประเมิผลและการรับผลประโยชน์ร่วมกันจากกิจกรรมที่ได้ดำเนินการ ด้านการมีส่วนร่วมในการควบคุมหรือตัดสินใจ พบว่าการมีส่วนร่วมในการควบคุมการ

ดำเนินงานตั้งแต่เริ่มกิจกรรมจนเสร็จสิ้นกิจกรรม ทั้งการควบคุมดูแลการจัดการให้ความรู้ ควบคุมดูแลด้านการดำเนินการ ควบคุมดูแลด้านการประชาสัมพันธ์ ชุมชนจะให้ความร่วมมือ สอดคล้อง Cohen & Uphoff, 2001 ที่กล่าวว่า การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ นั้นหมายถึงการที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการคิดริเริ่มโครงการ โดยมีการอภิปรายถึงปัญหาและความต้องการมีการจัดลำดับความสำคัญของปัญหาการกำหนดทางเลือกว่าจะจัดทำโครงการหรือกิจกรรมใดบ้างและการตัดสินใจว่าจะทำโครงการหรือกิจกรรมใดและการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจยังครอบคลุมไปถึงการตัดสินใจในระหว่างการดำเนินงาน โครงการ และ สอดคล้องกับงานวิจัยของกุลจิรา เสาวัลักษณ์จินดา (2555) คือ การดำเนินงานที่มาจากการริเริ่มร่วมกันจะส่งเสริมให้เกิดการลงทุน การร่วมแรงร่วมใจในกิจกรรมของชุมชนอย่างจริงจังและจริงใจ การติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานของโครงการหรือมอบหมายให้คนในชุมชนเป็นผู้ตรวจสอบ ติดตามประเมินผลส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจของชุมชนเนื่องจากการประเมินผลกระทบไม่ว่าจะเป็นไปในทางที่ดีหรือไม่ดี จะทำให้ชุมชนสามารถพัฒนาจุดที่ดีขึ้นไปได้ ส่วนจุดที่ไม่ดีหรือเป็นปัญหาก็จะสามารถแก้ไขปัญหาได้ทันที ด้านการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ พบว่ากิจกรรมการสืบสานที่สามารถทำให้ชุมชนได้รับผลประโยชน์ที่เกิดจากการดำเนินกิจกรรมโครงการ หรือสามารถสร้างรายได้ ช่อมมีแนวโน้มของการมีส่วนร่วมเป็นอย่างดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ Wang, Yang, Chen, Yang & Li (2010) ซึ่งพบว่า การมีส่วนร่วม นั้น ชุมชนต้องได้รับผลประโยชน์อย่างทั่วถึง อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของกุลจิรา เสาวัลักษณ์จินดา (2555) ว่าการมีส่วนร่วมมักเกิดขึ้นจากการที่คนในชุมชนได้รับประโยชน์อันเกิดจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรมของชุมชน หรือได้รับรายได้จากกิจกรรม/โครงการของชุมชน รวมถึงได้มีโอกาสเข้าไปขายสินค้าที่ระลึกในบริเวณสถานที่ท่องเที่ยวของชุมชน

### สรุปผลการวิจัย

จากการที่เขตหลักสี่มีศิลปวัฒนธรรมหุ่นกระบอกอันทรงคุณค่า แต่ศิลปวัฒนธรรมหุ่นกระบอกของชุมชนในพื้นที่กลับไม่ถูกเห็นคุณค่ามากเท่าที่ควร ซึ่งจากการดำเนินงานวิจัยอย่างเป็นขั้นตอน สามารถสรุปข้อมูลเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดแนวทางการสืบสานศิลปวัฒนธรรมหุ่นกระบอกได้ว่า การสืบสานศิลปวัฒนธรรมหุ่นกระบอกโดยการมีส่วนร่วมนั้นควรมีกระบวนการดำเนินการตั้งแต่การริเริ่ม ร่วมคิด ควบคุม ดำเนินงาน ประเมินผล และรับผลประโยชน์ ร่วมกัน มีการจัดกิจกรรม มีทุกภาคส่วนเข้าร่วมในการจัดกิจกรรม จะส่งผลให้กิจกรรมประสบความสำเร็จ เป็นที่พึงพอใจของทุกฝ่าย ซึ่งสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการสืบสานศิลปวัฒนธรรมหุ่นกระบอกของเขตหลักสี่โดยการมีส่วนร่วมได้ต่อไป

## ข้อเสนอแนะ

1. ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาแนวทางการสืบสานศิลปวัฒนธรรมหุ่นกระบอกโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน ซึ่งในเขตหลักสี่มีศิลปวัฒนธรรมอันทรงคุณค่าอยู่หลายแขนง อาทิ หุ่นสาย หัวโขน และโขนเด็ก ดังนั้น ในครั้งต่อไปจึงควรทำการศึกษาวิจัยการมีส่วนร่วมของชุมชนในการอนุรักษ์สืบสานศิลปวัฒนธรรมในแขนงอื่นในพื้นที่เขตหลักสี่ที่เหลือต่อไป
2. ควรศึกษาวิจัยกลยุทธ์การสื่อสารแบรนด์หรือกลยุทธ์การตลาดเพื่อเพิ่มมูลค่าสินค้าวัฒนธรรมท้องถิ่นที่มีเอกลักษณ์ของชุมชนเขตหลักสี่ต่อไป

## เอกสารอ้างอิง

- กุลจิรา เสาวลักษณ์จินดา. (2555). *การมีส่วนร่วมของชุมชนต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยว: กรณีศึกษา อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี*. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- เปรมรัศมี ธรรมรัตน์. (2552). *การวิเคราะห์คุณค่าและการดำรงอยู่ของศิลปวัฒนธรรมพื้นบ้าน :กรณีศึกษา หนึ่งใหญ่วัดขนอน อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี*. นครปฐม : มหาวิทยาลัยศิลปากร
- สำนักงานเขตหลักสี่ ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (2560). *เอกสารข้อมูลชุมชนที่จัดตั้งตามระเบียบกรุงเทพมหานคร*. กรุงเทพมหานคร .
- สำนักงานคณะกรรมการวัฒนธรรมแห่งชาติ. (2551). *คู่มือแนวทางดำเนินงานการป้องกันคุ้มครองภูมิปัญญาทางวัฒนธรรม*. กรุงเทพฯ : กระทรวงวัฒนธรรม.
- Arnstein, S.R. (1969). *A Ladder of Citizen Participation*. *American Institute of Planners Journal*, 35(4), 216-224.
- Cohen, J. M. & Uphoff, N. T. (2001). *Rural Development Participation: Concept and Measures for Project Design Implementation and Evaluation*. Rural Development Committee Center for International Studies: Cornell University.
- Kasperson, R.E. (1974). *Participation, Decentralization and Advocacy Planning*. U.S.A: Washington D.C.
- Niekerk, M. V. (2014). *Advocating Community Participation and Integrated Tourism Development Planning in Local Destinations: The Case of South Africa*. *Journal of Destination Marketing & Management*, 3, 82–84.
- Rapepat, A. (2004). *The Participation of Citizens in Development*. Bangkok: Centre for Health Policy.
- Wang, H., Yang, Z., Chen, L., Yang, J. & Li, R. (2010). *Minority Community Participation in Tourism: A Case of Kanas Tuva Villages in Xinjiang, China*. *Tourism Management*, 31, 759–764.

## แนวทางการพัฒนาคุณค่าตราแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมจังหวัดอ่างทอง

Guidelines for Developing of Brand Destination Equity for Cultural Tourism in Angthong Province.

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ศรัณพร พงศ์ศรีโรจน์<sup>1</sup>

Asst. Prof. Dr. Sarunporn Pongsrirojana

ดร. ธีรศักดิ์ พันธุ์จริยา<sup>2</sup>

Dr. Teerasak Puntujariya

อ. บดินทร์ ดุก<sup>3</sup>

Mr. Bordin Duke

### บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อหาแนวทางในการพัฒนาคุณค่าตราแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมจังหวัดอ่างทอง โดยใช้วิจัยแบบผสมผสานทั้งการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพในการวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักท่องเที่ยวชาวไทย 400 คน โดยการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก และการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้การสัมภาษณ์ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ได้แก่ ภาครัฐ ผู้ประกอบการภาคเอกชน และชุมชน

ผลการศึกษาวิจัย พบว่า การพัฒนาคุณค่าตราแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมจังหวัดอ่างทอง คือ การพัฒนาความเป็นเอกลักษณ์ของตราแหล่งท่องเที่ยว 3 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านประวัติศาสตร์ จากการศึกษาเรื่องราวความเป็นมาอย่างยาวนาน 2) ด้านวัฒนธรรม เป็นแหล่งเรียนรู้วัฒนธรรมไทยในอดีต และรูปแบบการใช้ชีวิต 3) ด้านศาสนา ดังนั้นการพัฒนาคุณค่าตราแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของจังหวัดอ่างทอง จึงสามารถถูกกำหนดให้เป็นเมืองแห่งประวัติศาสตร์และวัฒนธรรม โดยความพยายามทางการตลาดที่สนับสนุนการพัฒนาคุณค่าตราแหล่งท่องเที่ยวในทัศนะของนักท่องเที่ยวชาวไทยคือการให้ความสำคัญกับการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์

**คำสำคัญ :** คุณค่าตราแหล่งท่องเที่ยว; แหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม; จังหวัดอ่างทอง

### Abstract

This project aimed to develop guidelines in building Destination Equity for Culture Tourism in Angthong Province. This research is both qualitative and quantitative. The quantitative research is conducted using questionnaires from 400 convenience sampling of

---

1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประจำหลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

2 อาจารย์พิเศษ ประจำหลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

3 อาจารย์ประจำหลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

Thai tourists. The qualitative research is conducted through three series of group interview with stakeholders including government officials, entrepreneurs and residents.

The results were The Guidelines for Developing of Brand Destination Equity for Culture Tourism in Angthong Province are to develop destination equity in three dimensions as follows: 1) Historic dimension of being an ancient city 2) Cultural dimension of being learning source of Thai culture and residential lifestyle 3) Religious dimension. Consequently, In Angthong Province should be positioned as the historic and cultural town of Thailand. The making efforts enhancing destination equity from Thai tourist's perspectives are advertising and public relations.

**Key word :** Destination Equity; Cultural Tourism; Angthong Province

## บทนำ

การท่องเที่ยวมีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาประเทศทั้งในด้านเศรษฐกิจและสังคม ก่อให้เกิดการจ้างงาน สร้างอาชีพ และสร้างรายได้ให้กับประชาชนในทุกระดับ โดยเฉพาะในท้องถิ่นหรือชุมชนซึ่งได้รับผลประโยชน์จากการท่องเที่ยวโดยตรง การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมเป็นประโยชน์ด้านองค์ความรู้ และการให้คุณค่าแก่สังคม มีความพิเศษตรงที่นักท่องเที่ยวสามารถที่จะทำการศึกษาหาความรู้ในพื้นที่หรือบริเวณที่มีคุณลักษณะที่สำคัญทางประวัติศาสตร์และวัฒนธรรม สถานที่ดังกล่าวจะมีการบอกเล่าเรื่องราวในการพัฒนาทางสังคมและมนุษย์ผ่านทางประวัติศาสตร์อันเป็นผลเกี่ยวเนื่องกับวัฒนธรรม องค์ความรู้ และการให้คุณค่าของสังคม โดยสามารถสะท้อนให้เห็นถึงสภาพชีวิต ความเป็นอยู่ของคนในแต่ละยุคสมัยได้เป็นอย่างดี ไม่ว่าจะเป็นสภาพทางเศรษฐกิจ สังคม หรือขนบธรรมเนียมประเพณี สามารถพัฒนาการท่องเที่ยวไปสู่การเติบโตทางเศรษฐกิจและรายได้ของชุมชนได้ โดยงานวิจัยของ Ivanovic (2008) และ Cooper et al. (2008) ได้กล่าวว่าวัฒนธรรมและมรดกทางวัฒนธรรมเป็นรูปแบบการพัฒนาในการท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นใหม่โดยแหล่งท่องเที่ยวรวมถึงกิจกรรมต่างๆ มีบทบาทสำคัญในการดึงดูดนักท่องเที่ยวและผู้เข้าชม

จังหวัดอ่างทอง เป็นจังหวัดเก่าแก่ที่มีเมืองสำคัญทางประวัติศาสตร์ มีแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ ได้แก่ พระตำหนักคำหยาด อนุสาวรีย์นายดอกนายทองแก้ว วัดอ่างทองวรวิหาร วัดต้นสน วัดราชบัลลังก์ วัดสุวรรณเสวริยาราม วัดท้ายยาง วัดม่วง วัดไชโยวรวิหาร วัดสระเกศ วัดโพธิ์หอม วัดโพธิ์ทอง วัดป่าโมกวรวิหาร วัดท่าสุทธาวาส วัดพินิจธรรมสาร วัดอ้อย วัดยาง วัดสี่บัวทอง เป็นต้น เป็นจังหวัดที่มีการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมเป็นส่วนใหญ่ มีความโดดเด่นทางด้านประวัติศาสตร์ โบราณสถาน เนื่องจากมีความต่อเนื่องทางวัฒนธรรมที่เชื่อมโยงกันมายาวนาน และผูกโยงกับพุทธศาสนาอย่างแน่นแฟ้น เป็นแหล่งภูมิปัญญาทางศิลปวัฒนธรรม และงานหัตถศิลป์ที่ทรงคุณค่า สามารถนำการใช้ประโยชน์ของมรดกทางวัฒนธรรมมาเป็นปัจจัยดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เข้ามาท่องเที่ยว และส่งเสริมให้เกิดกิจกรรมการ

ท่องเที่ยวที่ต้องการใช้ระยะเวลาสั้นๆได้อย่างหลากหลาย แต่ในความเป็นจริงแล้ว จังหวัดอ่างทองกลับไม่สามารถสร้างความน่าสนใจและสร้างคุณค่าตราแหล่งท่องเที่ยวให้เกิดเป็นความภาคภูมิใจในสายตาของนักท่องเที่ยวได้ ดังจะเห็นได้จากจำนวนนักท่องเที่ยวและรายได้จากการท่องเที่ยวของจังหวัดอ่างทองเมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มจังหวัดภาคกลางอื่นๆ ดังตารางที่ 1.1 ต่อไปนี้

**ตารางที่ 1.1** จำนวนและรายได้จากการท่องเที่ยวจังหวัดอ่างทองของนักท่องเที่ยวชาวไทย และนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ปี พ.ศ. 2563

พื้นที่	นักท่องเที่ยวชาวไทย (คน)	รายได้ (ล้านบาท)	นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ (คน)	รายได้ (ล้านบาท)
อยุธยา	3,272,237	5,526.09	288,629	627.92
สระบุรี	1,664,717	2,324.27	9,102	18.31
ลพบุรี	1,654,830	2,315.81	5,038	11.07
อ่างทอง	369,062	428.41	8,259	9.31

(ที่มา : กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. กรมการท่องเที่ยว, 2565)

จากตารางที่ 1.1 จะพบว่าจังหวัดอ่างทองโดยรวม มีจำนวนและรายได้จากการท่องเที่ยวของทั้งนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศน้อยที่สุด ทั้งๆที่จังหวัดอ่างทองมีฐานทรัพยากรทางวัฒนธรรมที่เข้มแข็ง ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงปัญหาของการบริหารจัดการท่องเที่ยวของจังหวัดในการสร้างภาพลักษณ์และคุณค่าตราแหล่งท่องเที่ยว ดังนั้น การนำแนวคิดการสร้างคุณค่าตราสินค้ามาปรับใช้กับการสร้างคุณค่าตราแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมจังหวัดอ่างทอง จึงเป็นการหาแนวทางในการสร้างกลยุทธ์เพื่อสร้างข้อได้เปรียบทางการแข่งขัน

### วัตถุประสงค์

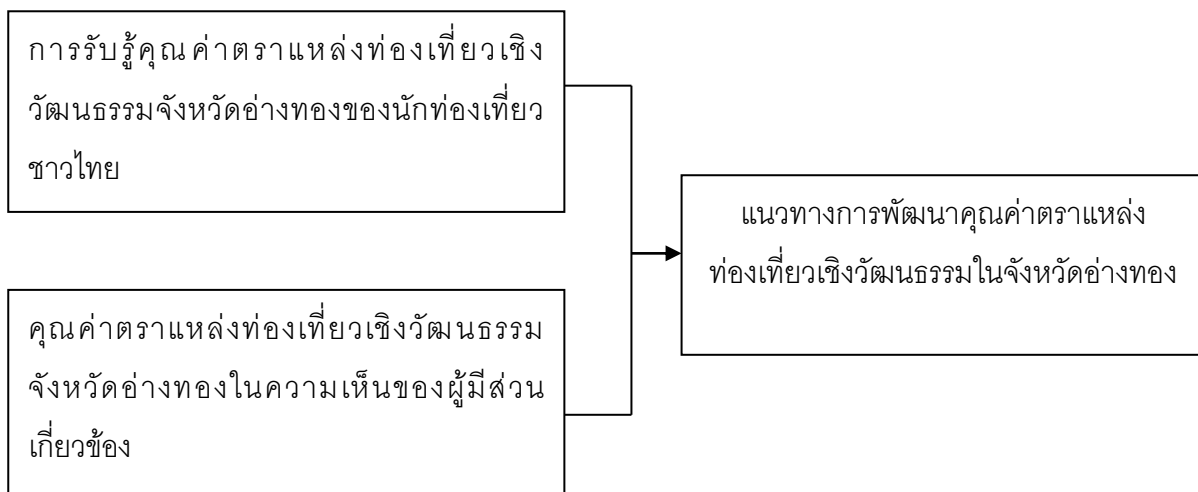
1. เพื่อศึกษาการรับรู้คุณค่าตราแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมจังหวัดอ่างทองของนักท่องเที่ยวชาวไทย
2. เพื่อค้นหาแนวคิดจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณค่าตราแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในจังหวัดอ่างทอง
3. เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาคุณค่าตราแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในจังหวัดอ่างทอง



## กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



## บททวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับคุณค่าตราแหล่งท่องเที่ยว

คำว่า คุณค่าตราสินค้า (brand equity) เป็นมูลค่าของบริษัท องค์กร และเป็นการให้ความสำคัญกับตราสินค้า ปัจจุบันนักการตลาด และนักวิชาการ รวมถึงนักโฆษณา ให้ความสนใจเป็นอย่างมาก และเริ่มศึกษากันอย่างจริงจังตั้งแต่ ค.ศ. 1980 เป็นต้นมา การสร้างและการบริหารคุณค่าตราสินค้านั้นมีความจำเป็นซึ่งนักการตลาดจะต้องศึกษา และใช้ความสำคัญเกี่ยวกับตัวผู้บริโภค (Blackston, 1992) มาเป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ เพื่อให้ตราสินค้ามีความแตกต่างกัน อันนำมาซึ่งการสร้างความสัมพันธ์ และความผูกพันในตราสินค้าให้กับผู้บริโภคด้วย รวมไปถึงการให้ความสำคัญกับการบริหาร และการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตราสินค้านั้นขึ้นเช่นกัน (Keller, 2008) สินทรัพย์ส่วนใหญ่ที่สำคัญที่สุดต่อบริษัทนั้นเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ (intangible) ซึ่งรวมถึงความภักดีของผู้บริโภคที่มีต่อตราสินค้า สัญลักษณ์, สโลแกน, ภาพลักษณ์ตราสินค้า บุคลิกภาพตราสินค้า, เอกลักษณ์ตราสินค้า, ทัศนคติของผู้บริโภคที่มีต่อตราสินค้า, ความคุ้นเคย, ความเชื่อมโยงของตราสินค้า และการตระหนักรู้ในตราสินค้า โดยสินทรัพย์เหล่านี้มักกับสิทธิบัตร (patent) เครื่องหมายทางการค้า (trademark) และความสัมพันธ์กับช่องทางจัดจำหน่าย ซึ่งทั้งหมดเหล่านี้ประกอบขึ้นเป็นคุณค่าตราสินค้า ที่เป็นที่มาของข้อได้เปรียบทางการแข่งขัน และผลกำไรที่บริษัทจะได้รับในอนาคต แนวคิดเรื่องคุณค่าตราสินค้านี้ เป็นแนวคิดที่ว่าตราสินค้าสามารถสร้างคุณค่าเพิ่ม (added value) ให้กับตัวสินค้า (product) ได้ ซึ่งคุณค่าตราสินค้า คือกลุ่มของสินทรัพย์ (assets) หรือหนี้สิน (liabilities) ที่มีความสัมพันธ์กับตราสินค้า (brand's name) และสัญลักษณ์ (symbol) ซึ่งช่วยเพิ่มคุณค่าให้แก่บริษัท และ/หรือลูกค้าของบริษัท ที่นอกเหนือไปจากคุณสมบัติของตัวสินค้าและการบริการเอง หากซื้อตราสินค้า หรือสัญลักษณ์นั้น

เปลี่ยนแปลงไปจะส่งผลต่อสินทรัพย์บางอย่างหรือสินทรัพย์ทั้งหมดของตราสินค้าได้ ซึ่งสินทรัพย์เหล่านี้ อาจสูญหายไปเลยก็ได้ (Aaker, 1996) ซึ่งจะทำให้สินค้านี้มีความแตกต่างจากคู่แข่งและสามารถ ลอกเลียนแบบได้ยากในตราสินค้า

ในส่วนคุณค่าตราของแหล่งท่องเที่ยว (Destination equity) เป็นการนำแนวคิดเรื่องคุณค่าตรา สินค้า (Brand equity) ที่นำมาใช้ในแหล่งท่องเที่ยวซึ่งเรียกว่า คุณค่าตราแหล่งท่องเที่ยว (Destination equity) เพื่อหาแนวทางในการสร้างข้อได้เปรียบทางการท่องเที่ยว อันจะทำให้จังหวัดอ่างทองมีจำนวน นักท่องเที่ยวและรายได้ที่เพิ่มมากขึ้น และจากการที่ Blackston (1992) และ Keller (2008) ได้กล่าวไว้ ว่าการสร้างและการบริหารคุณค่าตราสินค้านั้นมีความจำเป็นที่จะต้องศึกษา และให้ความสำคัญ เกี่ยวกับตัวผู้บริโภค เพื่อมาเป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ในการทำให้สินค้านี้มีความแตกต่างกัน ใน งานวิจัยนี้ จึงต้องมีการศึกษานักท่องเที่ยวด้วย เนื่องจากนักท่องเที่ยวก็คือผู้บริโภคหรือลูกค้าขององค์กร ที่มีส่วนสำคัญในการให้องค์กรพัฒนาและเติบโตขึ้น

#### แนวคิดการรับรู้ความคุ้มค่าต่อแหล่งท่องเที่ยว

คุณค่าตราสินค้านอกจากจะสะท้อนออกมาในรูปของการรับรู้และความชอบแล้ว ยังสะท้อน ออกมาในรูปของพฤติกรรมด้วย โดย Kotler (2009) กล่าวว่าพฤติกรรมผู้บริโภคเพื่อสร้างคุณค่าตรา สินค้าจะประกอบไปด้วยลักษณะของผู้บริโภค ผลประโยชน์ด้านอารมณ์ ผลประโยชน์ด้านเหตุผล ความ ต้องการให้เป็นไปตามคำมั่นสัญญา ซึ่งในทางการท่องเที่ยวจะได้แก่ความคุ้มค่า ผลประโยชน์ที่มากกว่า ความคาดหวัง เป็นต้น โดยการรับรู้ความคุ้มค่า (Perceived value) หรือความคุ้มค่าต่อแหล่งท่องเที่ยว (Destination value) ถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดต่อการสร้างข้อได้เปรียบทางการแข่งขัน และสิ่งหนึ่งที่สำคัญที่สุดของความตั้งใจซื้อ เป็นดัชนีที่ดีในการวัดความตั้งใจซื้อตลอดจนเป็นดัชนีวัดความพึงพอใจ และการท่องเที่ยว (Ritchie, 2000) การวัดการรับรู้ความคุ้มค่าของการบริการ (Petrick, 2002) ประกอบด้วย (1) ความคุ้มค่าด้านคุณภาพ (Quality) (2) ความคุ้มค่าด้านอารมณ์ (Emotional response) (3) ความคุ้มค่าด้านการเงิน (Monetary price) (4) ความคุ้มค่าด้านความพยายาม (Behavioral price) ได้แก่ ระยะเวลา (5) ความคุ้มค่าด้านชื่อเสียง (Reputation)

#### แนวคิดเกี่ยวกับความภักดีต่อตราแหล่งท่องเที่ยว

Gholizadeh Sarvari. (2012) ได้กล่าวว่าความภักดีเป็นแนวโน้มความตั้งใจอย่างลึกซึ้งที่จะซื้อซ้ำ และให้การสนับสนุนตราสินค้าที่พอใจ โดยมีการใช้บริการอย่างสม่ำเสมอในอนาคต ดังนั้นจึงเป็นสาเหตุ ทำให้มีการซื้อตราสินค้าเดิมหรือกลุ่มตราสินค้าเดิมซ้ำ แต่อย่างไรก็ตามมีปัจจัย สถานการณ์ที่มีอิทธิพล และความพยายามทางการตลาดที่มีศักยภาพ ซึ่งเป็นสาเหตุให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม การ สนับสนุนตราสินค้าได้ เมื่อนักท่องเที่ยวมีประสบการณ์ที่สนุกมากเกินกว่าความคาดหวัง ก็มีแนวโน้มที่ จะกลับมาใช้บริการอีก

แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม

การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมเป็นรูปแบบสินค้าทางวัฒนธรรมซึ่งใช้ทุนทางประวัติศาสตร์ สังคม วัฒนธรรม และประเพณีหลัก ช่วยให้เกิดกระบวนการสร้างความเข้มแข็งของชุมชนในการฟื้นฟูอัตลักษณ์ของท้องถิ่นได้ ขณะเดียวกันยังพบว่าทุนดังกล่าวไม่เพียงเป็นการนำเสนอในฐานะประวัติศาสตร์ สังคม วัฒนธรรม และประเพณีของแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นอยู่จริง เช่น วัฒนธรรมที่แบบมวลชนยังมีการสร้างสีสันของท้องถิ่น (Local color) เช่น การสร้างใหม่ ประดิษฐ์ หรือแต่งเติมเพื่อให้ทุนทางประวัติศาสตร์ สังคม วัฒนธรรม และประเพณีมีความงดงาม (Picturesque) (smith, 1989) และสามารถเติมเต็มความทรงจำของนักท่องเที่ยวที่หายไปโดยไม่จำเป็นที่จะต้องไปชมในแหล่งท่องเที่ยวที่แท้จริง เช่น การท่องเที่ยวชมบ้านเรือน เกวียน เครื่องจักสาน หรือแม้กระทั่งการจัดเทศกาลประเพณีต่างๆ ตลอดจนการชมวิถีชีวิตคนในท้องถิ่นซึ่งยังคงเก็บรักษาและบรรจรวมกันไว้ในรีสอร์ท เพื่อให้นักท่องเที่ยวชมหรือถ่ายภาพเก็บไว้เป็นที่ระลึก โดยไม่จำเป็นต้องชมถึงสถานที่จริง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Yoo, Donthu and Lee (2006) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ความสัมพันธ์ของความพยายามทางการตลาด (marketing efforts) ที่มีผลต่อคุณค่าตราสินค้า (dimension of brand equity) ได้แก่การรับรู้ถึงคุณภาพ (perceived quality) ความจงรักภักดีในตราสินค้า (loyalty) การตระหนักรู้ในตราสินค้า (brand awareness) และความเชื่อมโยงในตราสินค้า (brand association) ในสินค้า รองเท้า ภาพยนตร์ และโทรทัศน์ ของนักศึกษา เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) โดยมีข้อมูลทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับ เพศ อายุ การทำงาน และเชื้อชาติ ผลการศึกษาพบว่า ความพยายามทางการตลาดมีผลต่อคุณค่าตราสินค้า เช่น การโฆษณา (advertising) ราคาที่สูง (high price) และภาพพจน์ร้านค้า (good store) มีผลเกี่ยวข้องกับคุณค่าตราสินค้า (brand equity) ในด้านบวก ส่วนการส่งเสริมการขายโดยใช้ราคา มีผลในด้านลบกับคุณค่าตราสินค้า (brand equity)

Atilgan, Aksoy and Akinici (2008) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณค่าตราสินค้า (dimension of brand equity) ได้แก่ การรับรู้ถึงคุณภาพ (perceived quality) ความจงรักภักดีในตราสินค้า (loyalty) การตระหนักรู้ในตราสินค้า (brand awareness) และความเชื่อมโยงในตราสินค้า (brand association) กับคุณค่าตราสินค้า (brand equity) ในอุตสาหกรรมเครื่องสำอางค์ของนักศึกษาประเทศตุรกี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) โดยมีข้อมูลทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับ เพศ อายุ และสถานที่ศึกษา ผลการศึกษาพบว่า ความจงรักภักดีในตราสินค้า (brand loyalty) มีความสัมพันธ์สูงสุด ส่วนที่ความสัมพันธ์น้อยมาก คือ การรับรู้ถึงคุณภาพ (perceived quality) และการตระหนักรู้ตราสินค้า (brand awareness)

Konecnik (2009) ได้ศึกษาศักยภาพในการสร้างตราสินค้าที่มีผลต่อแหล่งท่องเที่ยวจุดหมายปลายทาง พบว่าการตระหนักรู้ ภาพลักษณ์ การรับรู้คุณภาพ และความภักดี มีผลในทางบวกต่อการสร้างตราสินค้าเพื่อการท่องเที่ยวจุดหมายปลายทาง

Gartner, W.C. (2010) ได้ศึกษาโมเดลการสร้างคุณค่าการท่องเที่ยวของประเทศสโลวีเนียในมุมมองของนักท่องเที่ยวชาวเยอรมัน พบว่าภาพลักษณ์และการรับรู้คุณภาพมีผลในเชิงบวกต่อนักท่องเที่ยวเก่าและใหม่ ในขณะที่การตระหนักรู้และความจงรักภักดีมีผลต่อนักท่องเที่ยวเก่าและใหม่แตกต่างกัน

Gholizadeh Sarvari (2012) ได้ศึกษาคุณค่าตราแหล่งท่องเที่ยว ความพึงพอใจและความตั้งใจต่อการมาเที่ยวไซปรัสเหนือ คุณค่าตราแหล่งท่องเที่ยว พบว่าการรับรู้คุณภาพ การตระหนักรู้ ความภักดี และการรับรู้มูลค่ามีผลในเชิงบวกต่อความพึงพอใจและความตั้งใจต่อการมาเที่ยวไซปรัสเหนือ ในขณะที่ภาพลักษณ์ไม่มีผลต่อความพึงพอใจและการกลับมาท่องเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยว

## ระเบียบวิธีวิจัย

### 1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

#### 1.1 การวิจัยเชิงปริมาณ

##### (1) ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดอ่างทอง ซึ่งจำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาท่องเที่ยวในปี 2563 มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 369,062 คน (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. กรมการท่องเที่ยว, 2565)

##### (2) กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดอ่างทอง จำนวน 400 คน ซึ่งใช้สูตรการคำนวณขนาดตัวอย่างยามาเน่ (Taro Yamane)

##### (3) การสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-probability Sampling) โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience sampling) จากนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดอ่างทอง

### 2. การวิจัยเชิงคุณภาพ

#### (1) ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวของจังหวัดอ่างทอง

#### (2) กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ ผู้ประกอบการ

ภาคเอกชน มัคคุเทศก์ท้องถิ่น ประชาชนชาวบ้าน และชุมชนในพื้นที่ของจังหวัดอ่างทอง

### (3) การสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-probability Sampling) โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งทำการสัมภาษณ์จากกลุ่มตัวอย่างข้างต้น จำนวน 30 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) จากนักท่องเที่ยวโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ได้พัฒนาขึ้นเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยจะประกอบไปด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิด (Close-ended Questions)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านการรับรู้ความคุ้มค่าต่อแหล่งท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว (Perceived value toward destination) ประกอบด้วย การรับรู้ความคุ้มค่าด้านคุณภาพ (Quality Destination) การรับรู้ความคุ้มค่าด้านอารมณ์ (Emotional response) การรับรู้ความคุ้มค่าด้านราคา (Monetary price) การรับรู้ความคุ้มค่าด้านความพยายาม (Behavioral price) การรับรู้ความคุ้มค่าด้านชื่อเสียง (Reputation dimension) ลักษณะคำถามเป็นแบบประเมินค่า (Rating Scale) 7 ระดับ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆของนักท่องเที่ยว ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิด (Open-ended Questions)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

#### 1. การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research)

ในการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวในจังหวัดอ่างทอง จำนวน 400 คน

#### 2. การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research)

ในการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1) การค้นคว้าเอกสาร ได้แก่ การเก็บข้อมูลจากเอกสารต่างๆ เอกสารการประชุม รายงาน วิเคราะห์ บทความ วิทยานิพนธ์ และสิ่งพิมพ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับแหล่งท่องเที่ยว และคุณค่าตราแหล่งท่องเที่ยวของจังหวัดอ่างทอง

#### 2) สัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structural interview)

3) สัมภาษณ์กลุ่มเฉพาะ (Focus group) ประกอบด้วยกลุ่มผู้บริหารและเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ ผู้ประกอบการภาคเอกชน ภาครัฐท้องถิ่น ประชาชนชาวบ้าน และชุมชนในพื้นที่ เพื่อให้ได้ข้อมูลเป็นแนวทางเพื่อการพัฒนาคุณค่าตราแหล่งท่องเที่ยวของจังหวัดอ่างทอง

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research)

การวิเคราะห์ข้อมูลเป็นการประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา (Description Statistics Analysis) ซึ่งประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายคุณลักษณะส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยว ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean :  $\bar{X}$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) เพื่ออธิบายทัศนคติเกี่ยวกับการรับรู้ความคุ้มค่าต่อแหล่งท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทย สถิติที่ใช้เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย ได้แก่ ค่าสหสัมพันธ์ (correlations) สถิติวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model) และการทดสอบไค-สแควร์ (Chi-square)

#### 2. การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research)

การวิเคราะห์ข้อมูลจะเป็นการรวบรวมข้อมูลความรู้ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการท่องเที่ยวจังหวัดอ่างทองจากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องจากกลุ่มผู้บริหารและเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ ผู้ประกอบการภาคเอกชน ภาครัฐท้องถิ่น ประชาชนชาวบ้าน และชุมชนในพื้นที่ ซึ่งดำเนินการโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (Depth interview) และการสัมภาษณ์กลุ่มเฉพาะ (Focus group)

### ผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษามีจำนวนทั้งสิ้น 400 คน คิดเป็นร้อยละ 100.0 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 64.7 มีช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 41.5 มีสถานภาพการสมรส ร้อยละ 55.5 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 51.2 ทำธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 29.1 มีรายได้ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท ร้อยละ 33.8 และเดินทางมาจากกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ร้อยละ 35.6

ผลการวิจัยการรับรู้คุณค่าตราแหล่งท่องเที่ยว พบว่านักท่องเที่ยวรับรู้ความคุ้มค่าด้านคุณภาพต่อการท่องเที่ยวในจังหวัดโดยรวมในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 4.23 รับรู้ความคุ้มค่าด้านอารมณ์ต่อการท่องเที่ยวในจังหวัดโดยรวมในระดับค่อนข้างคุ้มค่า ค่าเฉลี่ย 4.98 รับรู้ความคุ้มค่าด้านการเงินต่อการท่องเที่ยวในจังหวัดโดยรวมในระดับคุ้มค่า ค่าเฉลี่ย 5.35 รับรู้ความคุ้มค่าด้านเวลาต่อการท่องเที่ยวในจังหวัดโดยรวมในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 4.28 รับรู้ความคุ้มค่าด้านชื่อเสียงต่อการท่องเที่ยวในจังหวัดโดยรวมในระดับค่อนข้างคุ้มค่า ค่าเฉลี่ย 4.95

ผลการรวบรวมความเห็นของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่มีต่อคุณค่าตราแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมจังหวัดอ่างทอง เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณค่าตราแหล่งท่องเที่ยวและการรับรู้ความคุ้มค่าตรา

แหล่งท่องเที่ยวของจังหวัด มีดังนี้ 1. การพัฒนาคุณค่าตราแหล่งท่องเที่ยวควรเริ่มจาก 1) คุณค่าด้านประวัติศาสตร์ กล่าวคือ นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวจังหวัดอ่างทอง จะมาเพราะต้องการเรียนรู้ข้อมูลด้านประวัติศาสตร์ไทย 2) คุณค่าด้านศาสนา กล่าวคือ จังหวัดอ่างทองจะมีวัดเก่าและวัดใหม่อยู่มาก ซึ่งการท่องเที่ยววัดช่วยสร้างความคุ้มค่าทางด้านอารมณ์กับชาวไทยที่นับถือศาสนาพุทธ 3) คุณค่าด้านวัฒนธรรม กล่าวคือ จังหวัดอ่างทองเป็นจังหวัดที่มีวัฒนธรรมเก่าแก่ มีวิถีชีวิตที่แตกต่าง จังหวัดอ่างทองจะมีวิถีชีวิตความเป็นอยู่ริมน้ำ จึงควรแก่การพัฒนาคุณค่าตราแหล่งท่องเที่ยว 2. การพัฒนาความคุ้มค่าด้านการเงิน เนื่องจากค่าใช้จ่ายในการมาท่องเที่ยวจังหวัดอ่างทอง มีค่าใช้จ่ายที่ไม่สูงมากนัก

## อภิปรายผล

จังหวัดอ่างทองเป็นจังหวัดที่มีความโดดเด่นด้านวัฒนธรรม การรับรู้ตราแหล่งท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมจำเป็นต้องทำให้ผู้คนในชุมชนมีความรักในท้องถิ่น รักประเพณีวัฒนธรรมของตนเอง อันจะส่งผลในการเพิ่มคุณค่าและมูลค่าให้กับแหล่งท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ซึ่งในงานวิจัยของ Buchert (2001) และ Moya (2011) ที่ทำการวิจัยเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ต่างก็พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลให้ท้องถิ่นประสบผลสำเร็จคือ แต่ละชุมชนต้องมีความพยายามในการรวบรวมวัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่นผลิตภัณฑ์ชุมชน วิถีชีวิต ประวัติศาสตร์ชุมชน อัตลักษณ์ชุมชน การมีส่วนร่วม การจัดการความรู้ การบริหารเครือข่าย และการสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐและเอกชนร่วมกัน จึงจะเป็นการพัฒนาการท่องเที่ยวได้อย่างถาวร การสร้างอัตลักษณ์ก็เป็นสิ่งสำคัญ อัตลักษณ์ทางวัฒนธรรมของจังหวัดอ่างทอง กิจกรรมงานประเพณีต่างๆ ล้วนแต่เป็นทุนในการสร้างสรรค์ด้านศิลปวัฒนธรรมให้กับจังหวัดและเป็นสิ่งที่จะส่งเสริมให้เกิดการท่องเที่ยวอย่างสร้างสรรค์ในกิจกรรมต่างๆ ต่อไปได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ Lee (2012) ที่พบว่า การเข้าไปสัมผัสกับชุมชน และการเข้าร่วมกับชุมชนส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวและมีอิทธิพลต่อการพัฒนาการท่องเที่ยว นอกจากนี้ยังสัมพันธ์กับแนวคิดของ Richard (2008) และ Buchert (2006) ที่กล่าวว่า การท่องเที่ยวอย่างสากลปัจจุบัน ผูกติดกับการเพิ่มขึ้นในแหล่งท่องเที่ยววัฒนธรรมและการกระตุ้นทางวัฒนธรรม แรงดึงดูดทางวัฒนธรรม และแรงความดึงดูดทางวัฒนธรรม ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดการเดินทางเพิ่มมากขึ้น และอยู่หลายวันขึ้น และสัมพันธ์กับ Underberg Goode (2014) ที่กล่าวว่า คุณค่าในการท่องเที่ยวที่สำคัญและกระตุ้นให้เกิดการเดินทางได้รับการพัฒนาอย่างรวดเร็ว จะมีความเชื่อมโยงกับวัฒนธรรมท้องถิ่น สัมพันธ์กับงานวิจัยของ Cerami & Holcomb (2001) ที่ว่าปัจจัยแรงดึงดูดทางการท่องเที่ยวต้องประกอบไปด้วยแหล่งท่องเที่ยวที่มีความน่าดึงดูดใจอย่างชัดเจน พร้อมกับ Swarbrook (2001) ก็พบว่า คุณค่าทางการท่องเที่ยวที่สำคัญนั้นมาจากความต้องการรับรู้และเรียนรู้ประสบการณ์ทางการท่องเที่ยวและวัฒนธรรมที่แตกต่าง ในการจัดกิจกรรมงานเทศกาลประเพณีต่างๆที่นักท่องเที่ยวได้เข้ามามีส่วนร่วมก็สามารถสร้างความพึงพอใจให้นักท่องเที่ยวได้

## สรุปผลการวิจัย

การพัฒนาคุณค่าตราแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมจังหวัดอ่างทอง พบว่านักท่องเที่ยวรับรู้ความคุ้มค่าด้านคุณภาพต่อการท่องเที่ยวในจังหวัดโดยรวมในระดับปานกลาง ความเห็นของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่มีต่อคุณค่าตราแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมจังหวัดอ่างทอง พบว่าการพัฒนาความเป็นเอกลักษณ์ของตราแหล่งท่องเที่ยวควรมีการพัฒนาในด้านประวัติศาสตร์ ศาสนาและวัฒนธรรม ส่วนแนวทางในการพัฒนาคุณค่าตราแหล่งท่องเที่ยวของจังหวัดอ่างทอง พบว่าจังหวัดอ่างทองควรมีการพัฒนาที่เริ่มจากด้านประวัติศาสตร์ เนื่องจากจังหวัดอ่างทองมีเรื่องราวความเป็นมาอย่างยาวนาน มีการพัฒนาด้านศาสนา เป็นการสร้างความคุ้มค่าทางด้านอารมณ์กับชาวไทยที่นับถือศาสนาพุทธ และมีการพัฒนาด้านวัฒนธรรมให้เป็นแหล่งเรียนรู้วัฒนธรรมไทยในอดีตและรูปแบบการใช้ชีวิต นอกจากนี้ การพัฒนาคุณค่าตราแหล่งท่องเที่ยวของจังหวัดอ่างทอง สามารถถูกกำหนดให้เป็นเมืองแห่งประวัติศาสตร์และวัฒนธรรม โดยความพยายามทางการตลาดที่สนับสนุนการพัฒนาคุณค่าตราแหล่งท่องเที่ยวในทัศนะของนักท่องเที่ยวชาวไทยคือการให้ความสำคัญกับการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์

### ข้อเสนอแนะ

1. การพัฒนาคุณค่าตราแหล่งท่องเที่ยวด้านประวัติศาสตร์ นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวจังหวัดอ่างทอง ในปัจจุบันเรียนรู้คุณค่าด้านประวัติศาสตร์เพียงผิวเผิน ในขณะที่ข้อมูลด้านประวัติศาสตร์ไทยของจังหวัดอ่างทอง ซึ่งเป็นเมืองเก่ามีเรื่องราวและร่องรอยทางประวัติศาสตร์อยู่มาก ดังนั้นจึงควรมีกิจกรรมเพื่อบอกเล่าเรื่องราวด้านประวัติศาสตร์เพื่อให้เกิดความรู้อย่างยิ่งขึ้น อันจะเป็นการพัฒนาคุณค่าด้านประวัติศาสตร์ของจังหวัดอ่างทองได้เป็นอย่างดี

2. การพัฒนาคุณค่าตราแหล่งท่องเที่ยวด้านวัฒนธรรม จากการศึกษาที่จังหวัดอ่างทองเป็นจังหวัดที่มีประวัติศาสตร์มาอย่างยาวนาน จึงก่อให้เกิดวัฒนธรรมดั้งเดิมที่มีความเก่าแก่ มีวัฒนธรรมที่แตกต่าง จึงควรมีการถ่ายทอดเรื่องราวของวัฒนธรรมที่แตกต่างเหล่านั้นให้นักท่องเที่ยวได้รับรู้ เพื่อเพิ่มคุณค่าตราแหล่งท่องเที่ยวด้านวัฒนธรรมของจังหวัดอ่างทอง

3. การพัฒนาคุณค่าตราแหล่งท่องเที่ยวด้านการประชาสัมพันธ์ โดยจังหวัดอ่างทอง ควรได้รับการสนับสนุนการจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อเป็นการส่งเสริมการท่องเที่ยวในท้องถิ่นเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะการสนับสนุนด้านการประชาสัมพันธ์ให้กับพื้นที่ที่มีวัฒนธรรมที่หลากหลายและมีร่องรอยทางประวัติศาสตร์อยู่มาก



## เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. กรมการท่องเที่ยว. (2563). *จำนวนและรายได้จากการท่องเที่ยวชาวไทย*. สืบค้น 4 พฤศจิกายน 2565, จาก <http://tourism.go.th/2022/th/news/view>.
- กันทิมาลัย จินดาประเสริฐ. (2551). *ตราสินค้าของแหล่งท่องเที่ยวเกี่ยวกับการส่งเสริมการท่องเที่ยวประเทศไทย*. รวมบทความวารสารวิชาการ: การท่องเที่ยวไทยนานาชาติ. สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย สถาบันวิจัยเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวไทย.
- วิภาวรรณ บัวทอง. (2550). *รูปแบบการจัดการช่องทางการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมของกลุ่มจังหวัดอันดามัน*. รวมบทความวารสารวิชาการ: การท่องเที่ยวไทยนานาชาติ. สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย สถาบันวิจัยเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวไทย.
- Aaker, D. (1996). *Managing Brand Equity*. New York. The Free Press.
- Assael, H. (1995). *Consumer behaviour and marketing action*. Boston: Kent Publishing.
- Berthon, S. & McCleary, K.W. (1999). *A model of destination image formation*. Annals of Tourism Research.
- Baloglu, S. & Brinberg, D. (1997). Affective Images of Tourism Destination. *Journal of Travel Research*, 35(4),29-35
- Cooper, C., Fletcher, J., Fyall, A., Gilbert, D. & Wanhill, S. (2008). *Tourism Principles and Practice* (4th ed.). Harlow, UK: FT Prentice-Hall
- Fakeye, P.C. & Crompton, J.L. (1991). Image Differences Between Prospective and Repeat Visitors to the Lower Rio Grande Valley. *Journal of Travel Research*, 30(2), 117-136.
- Gallarza, M.G., & Suara, I.G (2002). Destination Image Towards a Conceptual Framework. *Annals of Tourism Research*, 29(1), 165-177.
- Gartner, W.C. (2010). Tourism destination Brand Equity Dimensions: Renewal versus Repeat Market. *Journal of Trade research*. 22(4), 117-136.
- Gholizadeh Sarvari. (2012). *Destination Brand Equity, Satisfaction and Revisit Intention* Harlow. UK: FT Prentice-Hal.I
- Ivanovic, M. (2008). *Cultural tourism*. Cape Town, South Africa: Juta & Company
- Konecnik, M. (2009). *Management Guidelines for World Cultural Heritage Sites*. Italy: ICCROM.
- Keller, K.L. (2008). *Strategic Brand Management Build, Measuring, and Managing Brand Equity*. U.S.A. : Prentice Hall.
- Kotler, P. (2009). *Attracting Investment, Industry, and Tourism to Cities, States, and Nations*. *Marketing Places*. New York : Free Press.

- Lassar, W., Mittal, B. & Sharma, A. (1999). Measuring Customer-Based Brand Equity.  
*Journal of Academic Research*, 12(4), 83-108
- Ritchie, J.R. (2000). *The Branding of Tourism Destinations*. U.S.A : Mount Saint Vincent  
University
- Tapachai, N. (2000). An examination of the role of beneficial image in tourist destination  
selection. *Journal of Travel Research*, 39(1), 59-87

# การสังเคราะห์องค์ความรู้งานวิจัยด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลในระดับอุดมศึกษาไทย

Knowledge Synthesis of Human Resource Management Research in Thai Higher Education

ศรันย์ดิษฐ์ เบญจพงศ์

Srundit Benjapongs

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

srundit.be@bsru.ac.th

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจสถานะและสังเคราะห์องค์ความรู้จากงานวิจัยด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลตามหลักสูตรทางรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ในระดับอุดมศึกษาของไทย ระหว่าง พ.ศ. 2555-2565 เป็นการศึกษาเอกสารศึกษาจากรายงานวิจัยเพื่อการสำเร็จการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาของสถาบันการศึกษาไทยกลุ่มพัฒนาการวิจัยระดับแนวหน้าของโลก (กลุ่มที่ 1) ผลการวิจัยพบว่า รอบ 10 ปีที่ผ่านมา สถาบันการศึกษาต่าง ๆ ให้ความสนใจศึกษาประเด็นการพัฒนาทรัพยากรบุคคล การศึกษาการบริหารทรัพยากรบุคคลรายกรณี และเรื่องสมรรถนะ มากที่สุด ในขณะที่ผลงานประเด็นอื่น ๆ อาทิ การวางแผนการบริหารทรัพยากรบุคคล การสรรหา การบริหารผลการปฏิบัติงาน กลับถูกศึกษาออกมาน้อย ผลงานจำนวนมากเป็นเพียงการอธิบายผลการศึกษารายกรณีในบริบทขององค์การหนึ่งเท่านั้น ทำให้ผลการวิจัยไม่เพียงพอจะนำไปสังเคราะห์เป็นองค์ความรู้หรือนำไปใช้ประโยชน์เป็นการทั่วไปได้ ผลสังเคราะห์องค์ความรู้ที่สำคัญ อาทิ สมรรถนะ ปัจจัยการคงอยู่ของบุคลากรภาครัฐ การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบล การวิจัยครั้งนี้เสนอแนะให้สถาบันการศึกษาส่งเสริมให้ทำการวิจัยในประเด็นที่หลากหลาย และควรมุ่งหมายให้ผลการวิจัยถูกนำไปใช้ประโยชน์อย่างจริงจัง

**คำสำคัญ :** การสังเคราะห์องค์ความรู้ งานวิจัยด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ระดับอุดมศึกษา

## Abstract

This research aimed to explore the status and knowledge synthesis of human resource management research according to the Political Science and Public Administration curriculum in Thailand during 2012-2022. This research was conducted as a part of a graduate study by Thai Educational Institution, the World's Leading Research Development Group (Group 1). The research outcomes revealed that in the past 10 years, educational institutions emphasized human resource development case studies and competency. In contrast, only a few researchers

related to planning, human resource management, recruitment, and performance management were studied. Most research only describes case studies results in an organization's context. The research results cannot thus be synthesized into knowledge or general utilization. Significant knowledge synthesis results, including competency, factors of government personnel retention, human resource management and development of Sub-District administration organization : This research recommends that educational institutions encourage research on various issues to use and adapt the results effectively.

**Keywords :** Knowledge synthesis, Human resource management Research, Higher Education

## บทนำ

การศึกษาด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลถือเป็นองค์ความรู้หลักของศาสตร์ทางการบริหาร ซึ่งองค์ความรู้นี้จะครอบคลุมแนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนระเบียบและวิธีการปฏิบัติในเรื่องของการสรรหา การพัฒนา การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากบุคลากร โดยองค์ความรู้ที่เกิดขึ้นนี้ส่วนหนึ่งมาจากการค้นคว้าวิจัยและอีกส่วนมาจากประสบการณ์ของนักบริหารและผู้ปฏิบัติงานในองค์การภาครัฐและภาคเอกชนต่าง ๆ ซึ่งประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากองค์ความรู้สามารถนำไปช่วยปรับปรุงหรือลดปัญหาและข้อจำกัดในการบริหารงานและช่วยให้องค์การบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย

ขณะเดียวกันในระบบการศึกษาระดับอุดมศึกษาของไทยโดยเฉพาะระดับบัณฑิตศึกษา กำหนดให้ผู้เรียนต้องจัดทำรายงานวิจัยเพื่อการสำเร็จการศึกษา ด้วยเหตุผลนี้ทำให้เกิดการผลิตรายงานวิจัยด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลขึ้นมาจำนวนมาก ซึ่งสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ได้มีการรวบรวมและเผยแพร่ไว้ในฐานข้อมูลห้องสมุดของสถาบันรวมทั้งฐานข้อมูลเครือข่ายของสถาบันเอาไว้อย่างเป็นระบบ จึงเกิดการสะสมความรู้ใหม่ ๆ และเป็นแหล่งค้นคว้าแก่ผู้สนใจได้เป็นอย่างดี โดยจากการศึกษาค้นคว้าเบื้องต้น พบว่า ในส่วนของรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ก็มีการผลิตรายงานวิจัยในเรื่องดังกล่าวพอสมควร แต่ยังมีข้อมูลที่ชัดเจนว่ามีจำนวนไม่น้อยเพียงใด และประเด็นใดที่อยู่ในความสนใจหรือประเด็นใดมีการศึกษาวิจัยน้อย ตลอดจนผลการวิจัยนั้นถูกนำไปใช้ประโยชน์อย่างไร ดังนั้น ผู้วิจัยในฐานะที่มีบทบาทในการจัดการเรียนการสอนทางด้านรัฐประศาสนศาสตร์จึงต้องการศึกษาวิจัยโดยมีคำถามการวิจัยว่า “สถานะและองค์ความรู้จากงานวิจัยด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลตามหลักสูตรทางรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ในระดับอุดมศึกษาของสถาบันการศึกษาไทยเป็นอย่างไร” โดยคาดหวังจะทำให้ทราบแนวโน้มความสนใจศึกษาด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลในห้วงเวลาหนึ่งซึ่งอาจทำให้มองเห็นภาพในอนาคตว่าการศึกษาวิจัยด้านนี้จะมีทิศทางเป็นอย่างไร อีกทั้งคาดหวังให้ได้องค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์

ต่อการศึกษาการบริหารทรัพยากรบุคคลในบริบทของไทย และระดมองค์ความรู้ที่ครอบคลุมสามารถต่อยอดเป็นกรอบแนวคิดหรือแนวทางปฏิบัติเพื่อนำไปประยุกต์ใช้ได้โดยทั่วไปได้ต่อไป

## วัตถุประสงค์

เพื่อสำรวจสถานะและสังเคราะห์องค์ความรู้จากรายงานวิจัยด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลตามหลักสูตรทางรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ในระดับอุดมศึกษาของไทยที่เผยแพร่ระหว่าง พ.ศ. 2555-2565

## แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การทบทวนวรรณกรรมมุ่งศึกษาจากผลงานของนักวิชาการทางรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ของไทยเพื่อสะท้อนมุมมองการบริหารทรัพยากรบุคคลในบริบทของไทย โดยเมื่อทบทวนวรรณกรรมแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรบุคคลของนักวิชาการต่าง ๆ (บุญอนันต์ พันิชทรัพย์, 2560 ; สุขุมวิทย์ ไสยโสภณ, 2560 ; ธิภา ธรรมโชติ และ นิธิตา สิริพงศ์ทักษิณ, 2562 ; เฉลิมพงศ์ มีสมันย์, 2563 ; สุนิสา ช่อแก้ว, 2563) สามารถขยายขอบเขตการบริหารทรัพยากรบุคคลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ การศึกษาการบริหารเกี่ยวกับบุคคลในองค์การเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของคนและเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ ครอบคลุมระบบบริหารทรัพยากรบุคคลที่สำคัญและระบบดังกล่าวทั้งหมดเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันประกอบด้วย การวางแผนทรัพยากรบุคคล การกำหนดตำแหน่ง การสรรหาและว่าจ้าง การจัดการระบบข้อมูลบุคลากร การพัฒนาทรัพยากรบุคคล การจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการ การบริหารผลการปฏิบัติงาน และ วินัยและบุคลากรสัมพันธ์

## ระเบียบวิธีการวิจัย

### 1. ระเบียบวิธีวิจัย

เป็นการวิจัยเอกสาร (Documentary research) โดยสำรวจและวิเคราะห์ข้อมูลจากรายงานวิจัยเพื่อการสำเร็จการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาตามหลักสูตรทางรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ของไทยที่เผยแพร่รูปแบบออนไลน์ในเว็บไซต์ห้องสมุดของสถาบันการศึกษาหรือเว็บไซต์แหล่งเผยแพร่ผลงานวิจัยรูปแบบออนไลน์ในระดับอุดมศึกษา ระหว่าง พ.ศ. 2555-2565 เพื่อนำมาวิเคราะห์ ประมวลรวบรวมเป็นหมวดหมู่ และสรุปผลการศึกษาในเชิงคุณภาพ

### 2. ขั้นตอนการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เลือกศึกษานำร่องจากรายงานวิจัยเพื่อการสำเร็จการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาตามหลักสูตรทางรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ของสถาบันการศึกษาไทยกลุ่มพัฒนาการวิจัยระดับแนวหน้าของโลก (กลุ่มที่ 1) ตามประกาศกระทรวงการอุดมศึกษาวิทยาศาสตร์วิจัย

และนวัตกรรม เรื่อง การกำหนดให้สถาบันอุดมศึกษาสังกัดกลุ่มสถาบันอุดมศึกษาประจำปีงบประมาณ 2565 ซึ่งมีจำนวน 16 สถาบัน ในจำนวนนี้มี 4 สถาบัน ไม่มีหลักสูตรทางรัฐศาสตร์และทางรัฐประศาสนศาสตร์ โดยสรุปการวิจัยครั้งนี้ค้นคว้าและศึกษาข้อมูลจาก 12 สถาบัน ได้แก่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มหาวิทยาลัยมหิดล มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ มหาวิทยาลัยศิลปากร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จากนั้นดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเว็บไซต์ห้องสมุดของสถาบันการศึกษารวมทั้งเว็บไซต์แหล่งเผยแพร่ผลงานวิจัยในระดับอุดมศึกษาเครือข่าย ThaiLIS แล้วดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลการวิจัยตามรูปแบบที่กำหนด

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยสืบค้นข้อมูลออนไลน์จากเว็บไซต์ห้องสมุดของสถาบันการศึกษาและเว็บไซต์ ThaiLIS โดยใช้คำค้น (Keyword) ได้แก่ การบริหารงานบุคคล การบริหารทรัพยากรบุคคล การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยคัดเข้าเฉพาะรายงานวิจัยเพื่อการสำเร็จการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาทั้งระดับปริญญาโทและระดับปริญญาเอกตามหลักสูตรทางรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ ประกอบด้วยประเภทดุชนีพนธ์ วิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์ ภาคนิพนธ์ รายงานการศึกษาอิสระ หรือที่มีชื่อเรียกเป็นอย่างอื่นตามหลักเกณฑ์ของแต่ละสถาบันการศึกษาและที่เผยแพร่เป็นภาษาไทย รวมทั้งต้องเป็นผลงานที่สามารถดาวน์โหลดเป็นเอกสารฉบับสมบูรณ์รูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ลงในคอมพิวเตอร์ เพื่อเป็นกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยได้ ผลการดำเนินงานพบจำนวน 84 ผลงาน จากนั้นจึงนำกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวมาวิเคราะห์ข้อมูล

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้เสนอในรูปแบบเชิงปริมาณแสดงความถี่พร้อมกับพรรณนาเชิงวิเคราะห์ (Descriptive analysis) สำหรับข้อมูลที่นำไปศึกษาและสังเคราะห์เป็นองค์ความรู้เป็นข้อมูลเชิงคุณภาพแบบทุติยภูมิ (Secondary qualitative data) ที่รวบรวมมาได้ โดยผู้วิจัยอ่านรายงานวิจัยทั้งหมดตามที่ได้จัดหมวดหมู่ไว้ตามประเด็นสำคัญของการวิจัยสังเคราะห์เป็นองค์ความรู้ (Qualitative synthesis) ผลการสังเคราะห์จะได้ข้อสรุปจากรายงานวิจัยหลายชิ้นในประเด็นเดียวกันซึ่งจะบรรยายแสดงให้เห็นความเหมือนหรือต่างกัน รวมทั้งนำเสนอข้อค้นพบอีกด้วย

## ผลการวิจัย

ผลที่ได้จากการวิจัยนำเสนอเป็น 2 ตอน ดังนี้

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปที่นำมาศึกษา

จากการเก็บข้อมูล พบว่า มีรายงานวิจัยทั้งหมดจำนวน 84 ผลงาน แบ่งเป็นวิทยานิพนธ์จำนวน 27 ผลงาน และสารนิพนธ์หรือ อื่น ๆ จำนวน 57 ผลงาน ไม่พบรายงานวิจัยประเภทดุษฎีนิพนธ์ โดยพบรายงานวิจัยของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์จำนวนมากที่สุด จำนวน 26 ผลงาน รองลงมา เป็นมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 15 ผลงาน มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวน 12 ผลงาน มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 10 ผลงาน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำนวน 6 ผลงาน และจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มีจำนวนเท่ากัน คือจำนวน 5 ผลงาน สำหรับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ และมหาวิทยาลัยศิลปากร ไม่พบรายงานวิจัยตามขอบเขตการวิจัยครั้งนี้ ปรากฏตามตารางที่ 1.1

**ตารางที่ 1.1** จำนวนรายงานวิจัยจำแนกตามสถาบันการศึกษา

ชื่อสถาบัน	วิทยานิพนธ์	สารนิพนธ์ หรือ อื่น ๆ	รวม
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	-	5	5
มหาวิทยาลัยขอนแก่น	-	12	12
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	5	10	15
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	3	23	26
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม	3	2	5
มหาวิทยาลัยมหิดล	10	-	10
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	1	5	6
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	5	-	5
รวม	27	57	84

จากรายงานวิจัยทั้งหมด จำนวน 84 ผลงาน เมื่อพิจารณารายปีที่เผยแพร่ ระหว่าง พ.ศ. 2555-2565 ใน ปี พ.ศ. 2556 มีจำนวนรายงานวิจัยมากที่สุด จำนวน 21 ผลงาน รองลงมา ปี พ.ศ. 2562 จำนวน 14 ผลงาน และ ปี พ.ศ. 2555 จำนวน 12 ผลงาน โดยจากการวิจัยครั้งนี้ไม่พบรายงานวิจัยในปี พ.ศ. 2564-2565 สำหรับปี พ.ศ. อื่น ๆ พบรายงานวิจัยอยู่ระหว่าง 5-8 ผลงาน เมื่อพิจารณาตามช่วงเวลาระหว่าง ปี พ.ศ. 2555-2559 พบรายงานวิจัย จำนวน 54 ผลงาน สำหรับระหว่าง ปี พ.ศ. 2560-2565 พบรายงานวิจัย จำนวน 30 ผลงาน ปรากฏตามตารางที่ 1.2

ตารางที่ 1.2 จำนวนรายงานวิจัยจำแนกตามสถาบันการศึกษาและปีที่เผยแพร่

ชื่อสถาบัน	ปี พ.ศ.											รวม
	2555	2556	2557	2558	2559	2560	2561	2562	2563	2564	2565	
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	-	-	-	-	-	-	-	2	3	-	-	5
มหาวิทยาลัยขอนแก่น	5	7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	12
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	4	2	5	-	1	-	1	2	-	-	-	15
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	-	10	1	3	3	4	1	3	1	-	-	26
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม	-	-	-	2	-	1	-	1	1	-	-	5
มหาวิทยาลัยมหิดล	3	2	-	-	2	2	-	1	-	-	-	10
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	-	-	-	-	-	-	1	4	1	-	-	6
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	1	-	2	1	-	-	-	1	-	-	-	5
รวม	13	21	8	6	6	7	3	14	6	0	0	84

เมื่อพิจารณารายงานวิจัยตามประเด็นสำคัญของการวิจัย พบว่า ประเด็นการพัฒนาทรัพยากรบุคคลมีจำนวนมากที่สุด จำนวน 19 ผลงาน รองลงมา คือ การบริหารทรัพยากรบุคคลรายกรณี จำนวน 18 ผลงาน สมรรถนะ จำนวน 11 ผลงาน การคงอยู่ จำนวน 6 ผลงาน การบริหารผลการปฏิบัติงาน จำนวน 5 ผลงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ จำนวน 4 ผลงาน สำหรับประเด็นอื่น ๆ มีจำนวนไม่เกิน 3 ผลงาน ปรากฏตามตารางที่ 1.3 นอกจากนี้จากรายงานวิจัยทั้งหมด ยังพบว่า มีรายงานวิจัยรายกรณีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวนมาก และบางส่วนก็เป็นรายงานวิจัยที่ศึกษารายกรณีของสถาบันการศึกษา ระดับอุดมศึกษาอีกด้วย



**ตารางที่ 1.3** จำนวนรายงานวิจัยจำแนกตามประเด็นสำคัญของการวิจัย

เรื่อง	วิทยานิพนธ์	สารนิพนธ์ หรือ อื่น ๆ	รวม
การบริหารทรัพยากรบุคคลรายกรณี	9	9	18
นโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล	2	-	2
การวางแผนทรัพยากรบุคคล	1	1	2
การกำหนดตำแหน่ง	1	2	3
การสรรหา	-	2	2
การพัฒนาทรัพยากรบุคคล	6	13	19
สมรรถนะ	2	9	11
ระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคล	-	3	3
ความผูกพัน	1	1	2
การบริหารผลการปฏิบัติงาน	1	4	5
ค่าตอบแทนและสวัสดิการ	-	4	4
การคงอยู่	1	6	7
การบริหารคนเก่ง	-	2	2
คุณภาพชีวิตในการทำงาน	1	1	2
ความหลากหลายในองค์กร	1	-	1
ความสุขในการทำงาน	1	-	1
รวม	27	57	84

## ตอนที่ 2 องค์ความรู้ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล

สรุปสาระสำคัญการสังเคราะห์องค์ความรู้และข้อค้นพบที่สำคัญ ดังนี้

### 1. การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)

การวิจัยครั้งนี้ พบว่า มีรายงานวิจัยด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) จำนวนหลายผลงาน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นการพรรณนาและวิเคราะห์นำเสนอผลเป็นรายกรณี โดยสามารถสังเคราะห์เป็นองค์ความรู้เกี่ยวกับปัญหาสำคัญที่พบในการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลของ อบต. ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานและขวัญกำลังใจของบุคลากร ได้แก่ การใช้ระบบอุปถัมภ์ในการสรรหาบุคลากร การวางแผนอัตรากำลังไม่ชัดเจน การประเมินผลการปฏิบัติงานที่ไม่คำนึงถึงผลงาน การพัฒนาบุคลากรไม่เป็นไปตามแผนเนื่องจากข้อจำกัดในการบริหารงานและงบประมาณ ขาดการติดตามประเมินผลหลังการส่งเสริมและพัฒนาบุคลากร

## 2. สมรรถนะ

รายงานวิจัยจำนวนหนึ่งมีความพยายามศึกษาวิจัยเพื่อกำหนดสมรรถนะที่เหมาะสมกับองค์การที่เลือกศึกษา เมื่อตรวจสอบผลการวิจัยของรายงานวิจัยเหล่านั้น พบว่า สมรรถนะหลักที่ถูกกำหนดขึ้นมามีความสอดคล้องกันอย่างน้อย 3 ประการ ได้แก่ ความรู้ความเชี่ยวชาญที่จำเป็นต่อการทำงาน ความซื่อสัตย์สุจริต และ การทำงานเป็นทีม

## 3. ปัจจัยการคงอยู่ของบุคลากรภาครัฐ

รายงานวิจัยประเด็นนี้มีจำนวนหลายผลงาน ซึ่งเมื่ออ่านบททวนทุกผลงาน พบว่า สามารถสังเคราะห์เป็นองค์ความรู้ปัจจัยสำคัญร่วมที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลาออก ความผูกพัน และการคงอยู่ของบุคลากรภาครัฐ ได้แก่ ค่าตอบแทน ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา โอกาสก้าวหน้า อิสระในการทำงาน

สำหรับประเด็นอื่น อาทิ การวางแผนทรัพยากรบุคคล การสรรหา ระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคล ค่าตอบแทนและสวัสดิการ การบริหารผลการปฏิบัติงาน ในการวิจัยครั้งนี้พบว่ามีข้อมูลไม่เพียงพอที่จะสังเคราะห์เป็นองค์ความรู้

## บทสรุป

### สรุป

จากการสำรวจรายงานวิจัยเพื่อการสำเร็จการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาตามหลักสูตรทางรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ของสถาบันการศึกษาไทยกลุ่มพัฒนาการวิจัยระดับแนวหน้าของโลก (กลุ่มที่ 1) ระหว่าง พ.ศ. 2555-2565 พบรายงานวิจัยทั้งหมด 84 ผลงาน ส่วนใหญ่เป็นรายงานวิจัยประเภทสารนิพนธ์ ภาคนิพนธ์ รายงานการศึกษาอิสระ หรือที่มีชื่อเรียกอื่น ๆ รองลงมาคือประเภทวิทยานิพนธ์ โดยไม่พบดุษฎีนิพนธ์ ในที่นี้พบรายงานวิจัยของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์จำนวนมากที่สุด รองลงมา เป็นมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มหาวิทยาลัยมหิดล ตามลำดับ จากการเก็บรวบรวมข้อมูลพบว่า ปี พ.ศ. 2556 ผลิตรายงานวิจัยจำนวนมากที่สุด รองลงมา คือ ปี พ.ศ. 2562 และ พ.ศ. 2555 ตามลำดับ โดยสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ให้ความสนใจศึกษาประเด็นการพัฒนาทรัพยากรบุคคล การศึกษาการบริหารทรัพยากรบุคคลรายกรณี และเรื่องสมรรถนะ มากที่สุดในขณะที่ผลงานประเด็นอื่น ๆ อาทิ การวางแผนการบริหารทรัพยากรบุคคล การสรรหา การบริหารผลการปฏิบัติงาน ถูกศึกษาน้อย และจากการวิจัยครั้งนี้สามารถสังเคราะห์เป็นองค์ความรู้ ได้แก่ สมรรถนะ ปัจจัยการคงอยู่ของบุคลากรภาครัฐ และการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)

## อภิปรายผล

จากการเก็บข้อมูลพบรายงานวิจัยจำนวนน้อยกว่าที่ผู้วิจัยมุ่งหมาย และวัตถุประสงค์และผลการวิจัยของรายงานวิจัยจำนวนมากเป็นการพรรณนาและวิเคราะห์นำเสนอผลเป็นรายการตามบริบทของหน่วยงานหนึ่ง ๆ ที่เลือกมาศึกษาเท่านั้น บางประเด็นสำคัญของการบริหารทรัพยากรบุคคลก็มีการศึกษาวิจัยจำนวนน้อยมาก ทำให้ไม่เพียงพอจะนำไปสังเคราะห์หรือต่อยอดเป็นองค์ความรู้ ตลอดจนนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์เป็นการทั่วไป อาทิ ใช้ปรับปรุงระบบบริหารทรัพยากรบุคคล อีกทั้งในจำนวนนี้มีบางผลงานมีหัวข้อและวัตถุประสงค์คล้ายคลึงกัน (เป็นผลงานวิจัยจากสถาบันการศึกษาเดียวกัน) ซึ่งเปลี่ยนแปลงเพียงแหล่งศึกษาและ/หรือกลุ่มประชากรเท่านั้น ผลการวิจัยและข้อค้นพบจึงอาจไม่ได้แตกต่างกันนัก ทั้งหมดตามที่กล่าวมานี้ อาจเป็นเพราะผลงานวิจัยที่การวิจัยครั้งนี้เลือกศึกษาเป็นผลงานเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตรของสถาบันอุดมศึกษา จึงมุ่งฝึกฝนการดำเนินการวิจัยมากกว่ามุ่งค้นหาองค์ความรู้หรือนำผลวิจัยไปสู่การปฏิบัติอย่างจริงจัง (ประยุกต์จากแนวคิดของ พงษ์เทพ สันติกุล, 2559 ; พิมลพรรณ อิศรภักดี, 2560 อ้างถึงใน ศรีนัยดิษฐ์ เบญจพงศ์, 2563 : 133-134) อย่างไรก็ตาม ในกรณีที่ผลการวิจัยมีข้อสรุปที่เหมือนก็สามารถเป็นสิ่งยืนยันผลการวิจัยและพัฒนาเป็นองค์ความรู้ได้ แต่หากขัดแย้งหรือต่างกันก็แสดงถึงผลการวิจัยนั้นไม่สามารถนำไปเป็นข้อสรุปเป็นองค์ความรู้ได้ โดยจากการวิจัยครั้งนี้สามารถสังเคราะห์เป็นองค์ความรู้ได้เพียง 3 เรื่อง ซึ่งมีจำนวนน้อยกว่าที่ผู้วิจัยคาดหวังไว้มาก

การศึกษาและสังเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้มาจากการเก็บรวบรวมข้อมูลภายใต้เงื่อนไขและข้อจำกัดของการวิจัยซึ่งผลงานที่รวบรวมมาเป็นเพียงตัวแทนผลงานทั้งหมดที่มีอยู่เท่านั้น อาจไม่สามารถสรุปเป็นองค์ความรู้ที่สมบูรณ์ได้ แต่ผลการวิจัยที่ได้สามารถจะใช้เป็นแนวทางเพื่อต่อยอดเป็นกรอบแนวคิดหรือแนวทางปฏิบัติเพื่อนำไปประยุกต์ใช้ได้ต่อไป อีกทั้งรายงานวิจัยตามที่กล่าวมาตอนต้น แม้จะมุ่งนำเสนอผลเป็นรายการ แต่ผลการวิจัยสามารถนำไปเป็นแนวทางปรับปรุงหรือลดปัญหาและข้อจำกัดในการบริหารงานและช่วยให้หน่วยงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น แต่ยังไม่พบหลักฐานยืนยันว่ารายงานวิจัยดังกล่าวถูกส่งมอบให้หน่วยงานที่ศึกษานั้นนำไปใช้ประโยชน์หรือถูกนำไปใช้ประโยชน์แล้ว จึงเป็นประเด็นที่สถาบันการศึกษาต่าง ๆ ควรต้องส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างจริงจังต่อไป

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการวิจัยไปใช้งาน

ผลการสังเคราะห์องค์ความรู้จากการวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปเป็นข้อมูลช่วยให้องค์กรต่าง ๆ อาทิ อบต. นำมาใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์ กำหนดแนวทางแก้ไขปัญหา หรือกำหนดนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากร นำไปสู่การลดปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น เช่น การลาออก ความไม่พึงพอใจในการทำงาน ฯลฯ เพื่อให้องค์กรสามารถบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น และเนื่องจากการวิจัยครั้งนี้พบว่าผลงานวิจัยหลายประเด็นยังมีจำกัด จึงเสนอแนะ

ให้สถาบันการศึกษาควรส่งเสริมให้นักศึกษาทำการวิจัยในประเด็นที่หลากหลาย อีกทั้งควรมุ่งหมายให้ผลการวิจัยถูกนำไปใช้ประโยชน์อย่างจริงจัง

## 2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

เนื่องจากผลการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาข้อมูลจากตัวแทนผลงานทั้งหมดตามที่กล่าวไว้ในหัวข้ออภิปรายผล จึงเสนอแนะว่าสมควรที่จะศึกษารายงานวิจัยให้ครอบคลุมทุกสถาบันการศึกษาในไทย เพื่อให้เกิดองค์ความรู้ที่สมบูรณ์ยิ่งขึ้น อาจเน้นรายงานวิจัยใหม่ ๆ ไม่เกิน 5 ปีย้อนหลัง รวมทั้งอาจศึกษาถึงระเบียบวิธีวิจัยที่เลือกใช้ในการศึกษาได้อีกด้วย

### เอกสารอ้างอิง

เฉลิมพงศ์ มีสมนัย. (2563). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์: ทฤษฎี ระเบียบปฏิบัติและนวัตกรรม*. นนทบุรี:

สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

บุญอนันต์ พิณภัทรชัย. (2560). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์*. นนทบุรี: รัตนาไทร.

วิภา ธรรมโชติ และนิธิตา สิริพงศ์ทักษิณ. (2562). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในภาครัฐ*.

กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ศรันยดิษฐ์ เบญจพงศ์. (2563). *การสำรวจองค์ความรู้เกี่ยวกับการบริหารสมรรถนะบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในฐานะข้อมูลของศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI) ระหว่าง พ.ศ. 2552-2562*. ใน รายงานรวมบทความวิจัยและบทความวิชาการสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 11 หัวข้อ “New Normal: การวิจัยเพื่อสังคมใหม่ ในยุคออนไลน์”, วันที่ 27-28 มิถุนายน 2563 ณ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย พระนครศรีอยุธยา, หน้า 125-135.

สุชุมวิทย์ ไสยโสภณ. (2560). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์*. ขอนแก่น: เพ็ญพรินต์.

สุนิสา ช่อแก้ว. (2563). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของ  
เจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายป้องกันปราบปรามสถานีตำรวจนครบาลบางเขน<sup>1</sup>

HUMAN RESOURCE DEVELOPMENT AND PERFORMANCE EFFECTIVENESS OF POLICE  
OFFICERS IN THE ANTI-SUPPRESSION DEPARTMENT, BANG KHEN POLICE STATION

สมพร จันทะวงศา(Somporn Chuntawongsa)<sup>2</sup>

อุษณี มงคลพิทักษ์สุข (Usanee Mongkolpitaksuk)<sup>3</sup>

บัณฑิต โชติวิทยะกุล (Bandit Chotwittayakul)<sup>3</sup>

### บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ 2) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน 3) อิทธิพลของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายป้องกันปราบปราม สถานีตำรวจนครบาลบางเขน เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 92 คน ทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษา พบค่าเฉลี่ยของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจอยู่ในระดับมาก ( $M = 4.07$ ;  $M = 4.24$ ) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการพัฒนาองค์การและการพัฒนาอาชีพ สามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายป้องกันปราบปราม สถานีตำรวจนครบาลบางเขน ร้อยละ 51.60 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

**คำสำคัญ:** การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์/ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

### Abstract

This article aimed to study 1) human resource development 2) performance effectiveness 3) the effect of human resource development on performance effectiveness of police officers in the anti-suppression department, Bang Khen police station. The sample were 92 police officers. Hypothesis was analyzed by the multiple regression. The results found that the mean of human resource development and performance effectiveness of police officers were high level ( $M = 4.07$ ;  $M = 4.24$ ). The hypothesis showed that human resource development, organizational development and career development, can be predicted performance effectiveness of the police officers in the Anti-Suppression department, Bang Khen police station. The overall  $R^2$  was .516, a medium effect, at statistically significant level .05.

**Keyword:** Human resource development / Performance Effectiveness

<sup>1</sup>บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของสารนิพนธ์เรื่อง การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายป้องกันปราบปรามสถานีตำรวจนครบาลบางเขน

<sup>2</sup>นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

<sup>3</sup>อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

## บทนำ

รัฐบาลได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561 - 2580) เพื่อใช้เป็นเป้าหมาย ในการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศให้บรรลุวิสัยทัศน์ “ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศที่พัฒนาแล้วด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” ตามที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 มาตรา 65 เพื่อเป็นแผนแม่บทการพัฒนาประเทศที่กำหนดกรอบและแนวทางการพัฒนาให้หน่วยงานของรัฐทุกหน่วย มีหน้าที่ดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ในยุทธศาสตร์ชาติ โดยเฉพาะการมุ่งเน้นการพัฒนาและการเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ให้เป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนประเทศ เพราะเป็นที่แน่ชัดแล้วว่าองค์การของรัฐทรัพยากรบุคคลที่มีความสามารถ และคุณภาพสูงจะสามารถนำพาประเทศไปสู่ความเป็นมาตรฐานที่เป็นสากลเทียบเท่าประเทศต่าง ๆ ในโลก ตลอดจนเป้าหมายอื่น ๆ ที่เป็นยุทธศาสตร์ของชาติได้อย่างสัมฤทธิ์ผล อย่างไรก็ตาม องค์การภาครัฐสามารถนำการพัฒนาทรัพยากรบุคคลไปสู่ความสำเร็จดังกล่าวได้ จำเป็นต้องมีแผนและกลยุทธ์ที่เชื่อมโยงและตอบสนองต่อยุทธศาสตร์ระดับ ไม่ว่าจะเป็นยุทธศาสตร์ระดับกระทรวงหรือระดับประเทศ เพื่อให้ทุกส่วนราชการมีบุคลากรที่มีความพร้อม และสามารถร่วมมือเพื่อพัฒนาบุคลากรไปสู่มาตรฐานเดียวกัน

เช่นเดียวกับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคล จึงได้ดำเนินการจัดทำยุทธศาสตร์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561 - 2580) เพื่อกำหนดกรอบยุทธศาสตร์ และแนวทางในการพัฒนาบุคลากรของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน รวมทั้งเพื่อพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีสมรรถนะ ความรู้ ความสามารถ ทักษะในการ ปฏิบัติงาน ตามกรอบยุทธศาสตร์การพัฒนากำลังคนของประเทศ ภายใต้กรอบยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี โดยยึดหลักสมรรถนะ (Competency) และพัฒนาขีดความสามารถ (Capability) เพื่อให้บุคลากรเป็นผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้ (Knowledge Worker) สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือการมุ่งเน้นให้ข้าราชการตำรวจเป็น ‘คนเก่ง ดี’ ที่ต้องมีคุณธรรม จริยธรรม มีจิตสำนึกมีความสามารถสูง มีความมุ่งมั่นและเป็นมืออาชีพ อีกทั้งยังต้องพัฒนาเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพ เพื่อก้าวทันการเปลี่ยนแปลงภายใต้บริบททั้งภายใน และภายนอกประเทศ สามารถขับเคลื่อนภารกิจของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นั้น สถานีตำรวจนครบาลบางเขนควรมุ่งเน้นที่บุคคลและองค์การ ด้วยเหตุที่ว่า การมุ่งเน้นบุคคลจะทำให้ผู้บริหารสถานีตำรวจนครบาลบางเขน ให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคคลที่เป็นเจ้าหน้าที่บุคคล และการพัฒนาอาชีพ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายป้องกันปราบปรามสามารถปฏิบัติงานตามภารกิจที่มอบหมายทั้งในด้านการตรวจตราและรณรงค์ในทุกรูปแบบ เพื่อป้องกันระวังภัยต่างๆ การปราบปรามอาชญากรรมทุกประเภท เพื่อสร้างความมั่นคงปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน ทั้งการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบตามนโยบาย “โรงพักเพื่อประชาชน” ขณะเดียวกันก็เป็นการเพิ่มพูนศักยภาพและสมรรถนะให้มีความเชี่ยวชาญและทักษะ ถึง

พร้อมในการปราบปรามอาชญากรรมทั้งหลาย ที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนในด้านมุ่งเน้นองค์การที่ให้ความสำคัญกับการบริหารผลการปฏิบัติงาน และการพัฒนาองค์การนั้น ก็เพื่อให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน สังคม และประเทศชาติ มีความมั่นคงปลอดภัย และความสงบสุขอย่างยั่งยืน 16.00-24.00

สำหรับสถานีตำรวจนครบาลบางเขน ได้นำเอาแผนยุทธศาสตร์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561 - 2580) และยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี มาใช้เป็นแนวทางการวางแผนบริหารและพัฒนาบุคลากรให้เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ เพื่อให้มีบุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามเป้าหมายที่วางไว้ กระนั้นในการบริหารและการพัฒนาทรัพยากรบุคคลก็ยังคงมีข้อจำกัดหลายประการ โดยเฉพาะการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายป้องกันปราบปรามสถานีตำรวจนครบาลบางเขน พบว่าขาดแคลนด้านงบประมาณ สวัสดิการ อุปกรณ์ และเครื่องมือที่ทันสมัย ขณะที่กำลังพลมีค่อนข้างจำกัดเมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณงาน ทั้งการตรวจตราด้วยรถยนต์ และรถจักรยานยนต์ในเขตพื้นที่รับผิดชอบจำนวน 3 ผลัดต่อวัน ผลัดละ 8 ชั่วโมง ผลัดที่ 1 เวลา 00.00 – 08.00 น. ผลัดที่ 2 เวลา 08.00 – 16.00 น. ผลัดที่ 3 เวลา 16.00-24.00น. แต่ละผลัดประกอบด้วย รถยนต์สายตรวจ 1 คัน มีสารวัตรป้องกันปราบปรามทำหน้าที่หัวหน้าสายตรวจ รองสารวัตรป้องกันปราบปรามเป็นผู้ช่วย พลขับ 1 นาย สายตรวจรถจักรยานยนต์ 6 คัน รวมกำลังพล 14 นาย/ผลัด สายตรวจเดินเท้าและยามจุด ประจำในพื้นที่ล่อแหลมต่อการเกิดอาชญากรรมในช่วงเวลา 08.00 – 16.00 น.ของทุกวัน(เว้นวันอาทิตย์) สายตรวจออกตรวจเสริมการปฏิบัติของสายตรวจปกติเป็นกรณีพิเศษ เมื่อเกิดสถานการณ์เกี่ยวกับอาชญากรรมที่มีความรุนแรงและมีความถี่ในการเกิดขึ้นสูง จนทำให้ประชาชนโดยทั่วไปเกิดความไม่มั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน อาทิป้องกันเหตุ ลักทรัพย์ วิ่งราวทรัพย์ ชิงทรัพย์ ปล้นทรัพย์ ซึ่งมักจะเกิดในเวลากลางคืนที่ปรากฏบ่อย ๆ เช่น ชิงทรัพย์ ปล้นทรัพย์ บิมน้ำมัน และร้านสะดวกซื้อ 24 ชั่วโมง เป็นต้น จึงได้มีการตั้งชุดเคลื่อนที่เร็ว 1 ชุด ประกอบด้วย สารวัตรป้องกันปราบปราม 1 นาย รองสารวัตรป้องกันปราบปราม 1 นาย ชั้นประทวน 4 นาย ตั้งแต่เวลา 20.00 – 04.00 น.เพื่อป้องกันเหตุประทุษร้ายต่อชีวิตทรัพย์สิน โดยมีรองผู้กำกับการป้องกันปราบปราม เป็นผู้ควบคุมการปฏิบัติ ดังนั้น ในสถานการณ์ที่ไม่สามารถเพิ่มกำลังพลได้อย่างทันท่วงที การนำการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้วยการมุ่งเน้นการพัฒนาคนให้มีประสิทธิภาพทั้งความรู้ ทักษะ ความชำนาญ และการใช้เทคโนโลยีใหม่ ย่อมเน้นแนวทางสำคัญที่สถานีตำรวจนครบาลบางเขนพึงกระทำได้

ดังนั้น การรับรู้ว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสถานีตำรวจนครบาลบางเขน และประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายป้องกันปราบปรามสถานีตำรวจนครบาลบางเขนว่าอยู่ในระดับใด และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ดังกล่าว มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายป้องกันปราบปราม สถานีตำรวจนครบาลบางเขน อย่างไรย่อมทำให้สถานีตำรวจนครบาลบางเขน

สามารถนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของเจ้าหน้าที่ได้อย่างเหมาะสม ทั้งในด้านการมุ่งเน้นบุคคล ด้านการมุ่งเน้นองค์กร เพื่อตำรวจฝ่ายป้องกันปราบปรามสถานีตำรวจนครบาลบางเขน จะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพสูงสุด

### วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของผู้กำกับการสถานีตำรวจนครบาลบางเขน
2. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายป้องกันปราบปรามสถานีตำรวจนครบาลบางเขน
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายป้องกันปราบปรามสถานีตำรวจนครบาลบางเขน

### วิธีดำเนินการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ข้าราชการตำรวจฝ่ายป้องกันปราบปรามสถานีตำรวจนครบาลบางเขน รวมทั้งสิ้น 118 คน โดยการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย ด้วยตาราง Krejcie and Morgan (1970) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 92 คน เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ประกอบด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

### แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

**การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์** เป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมการเรียนรู้ ซึ่งมีการดำเนินการอย่างเป็นระบบในองค์กร (ไตรรัตน์ โภคพลากรณ์, 2553) เพื่อส่งเสริมและปรับปรุงให้บุคคลากรมีทักษะ ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญและ ประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ภายในองค์กรให้ดีขึ้น (พิมลพรรณ เชื้อบางแก้ว, 2551; เขียวชาญ อาศุวัฒน์กุล, 2553; สุจิตรา ธนानันท์, 2554; ศิริภัสสรค์ วงศ์ทองดี, 2556; สุทินี ฤกษ์ขำ, 2557) ด้วยรูปแบบการพัฒนาที่หลากหลาย โดยมีเป้าหมายเพื่อยกระดับขีดความสามารถในการปฏิบัติงานทั้งในปัจจุบันและอนาคตของบุคคล ส่งผลให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งที่สูงขึ้น รวมทั้งเกิดประสิทธิผลสูงสุดต่อองค์กร (Pace Smith and Mills, 1991 อ้างถึงในประสิทธิ์ เดชนครินทร์ สานิต ศิริวิศิษฐ์กุล และ ชัยวุฒิ จันมา, 2563; McLacan, 1989 อ้างถึงใน สมคิด ผลนิล, 2558; ไตรรัตน์ โภคพลากรณ์, 2553; สุจิตรา ธนानันท์, 2554; สมคิด ผลนิล, 2558 ) กิจกรรมของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จึงแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้ดังนี้

กลุ่มที่ 1 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เน้นพัฒนาบุคคล โดยมีองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ การฝึกอบรม การศึกษา และการพัฒนา (Nadler & Wiggs, 1989 อ้างถึงใน อนุชาติ ปิยนววิชัย, 2559) กลุ่ม



ที่ 2 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เน้นพัฒนาบุคลากรและพัฒนาองค์การ (Gilley, Egglan & Maycunich, 2002 อ้างถึงใน เอกสิทธิ์ สนามทอง, 2562; Pace, Smith & Mills, 1991 อ้างถึงในเบญจพร ไตวิวัฒน์, 2554) สำหรับการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษานำแนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ของ Gilley, Egglan & Maycunich (2002) มาใช้เป็นตัวแปรต้น อันมีองค์ประกอบสำคัญ 4 ประการคือ 1) การพัฒนาบุคคล เป็นกระบวนการพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพ โดยมีเครื่องมือทางการพัฒนาตามกิจกรรมการเรียนรู้ที่มีจุดเน้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงตามศักยภาพของบุคลากรตามที่องค์กรต้องการ และมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานในหน้าที่ของตน เช่น การพัฒนาภาวะ ผู้นำการทำงานเป็นทีม การบริหารเวลา การบริหารความขัดแย้ง การบริหารความเสี่ยง เป็นต้น 2) การพัฒนาสายอาชีพ เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเตรียมบุคลากรแต่ละคนให้มีโอกาสเติบโตและก้าวหน้าในงานตามแผนสายอาชีพที่ได้วางไว้ เพื่อเพิ่มคุณภาพชีวิตงานสำหรับเป้าหมายของบุคลากรเองควบคู่ไปกับการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร 3) การพัฒนาองค์การ คือ กิจกรรมที่ถูกกำหนดขึ้นตามวัตถุประสงค์ขององค์กรอย่างใดอย่างหนึ่ง ใน 2 ลักษณะ คือ 3.1) เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร และ 2) เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น หรือพัฒนา ปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างเป็นระบบมากที่สุด 4) การบริหารผลการปฏิบัติงาน คือ การกำหนดกระบวนการดำเนินการอย่างเป็นระบบ และมีเป้าหมายเพื่อพิจารณาผลักดันให้ผลการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลบรรลุเป้าหมาย ด้วยการเชื่อมโยงเป้าหมายผลการปฏิบัติงานระดับขององค์กร หน่วยงาน และบุคคลเข้าด้วยกัน กิจกรรมการบริหารผลการปฏิบัติงานจึงเป็นภาพระบบใหญ่ของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยจุดเน้นอยู่ที่องค์กร แต่มุ่งวัดผลในระยะสั้น ซึ่งจะแตกต่างกับการพัฒนาองค์การตรงที่มุ่งวัดผลในระยะยาว

**แนวคิดประสิทธิผลการปฏิบัติงาน** ในการประเมินประสิทธิผลของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายป้องกันปราบปรามสถานีตำรวจนครบาลบางเขน ถูกกำหนดโดยสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการตำรวจ เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ โดยให้ใช้หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการตำรวจ (2547) มาใช้ประกอบการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน ได้แก่

1. ด้านผลการปฏิบัติงาน พิจารณาจากองค์ประกอบดังต่อไปนี้ 1) ปริมาณงาน หมายถึง ปริมาณผลงานเปรียบเทียบกับเป้าหมาย ข้อตกลงหรือมาตรฐานของงาน 2) คุณภาพ หมายถึง ความถูกต้อง ความครบถ้วน ความสมบูรณ์ และความประณีต หรือคุณภาพอื่นๆ 3) ความทันเวลา หมายถึง เวลาที่ใช้ปฏิบัติงานเปรียบเทียบกับเวลาที่กำหนดไว้สำหรับการปฏิบัติงานหรือภารกิจนั้น 4) ผลลัพธ์ ประโยชน์การนำไปใช้ และประสิทธิผลของงาน หมายถึง ผลผลิตหรือผลลัพธ์ของผลงานเปรียบเทียบกับเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของงาน 5) การประหยัดทรัพยากรหรือความคุ้มค่าของผลงาน หมายถึง ความฟุ่มเฟือยในการใช้ทรัพยากร หรือความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรที่ใช้กับผลผลิตของงานหรือโครงการ

2. ด้านสมรรถนะการปฏิบัติงาน พิจารณาจากองค์ประกอบดังต่อไปนี้ 1) ความสามารถและความอุตสาหะในการปฏิบัติงาน หมายถึง มีความรับผิดชอบปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายโดยเต็มใจ มุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จลุล่วงและยอมรับผลที่เกิดขึ้นจากการทำงาน มีความสามารถในการปฏิบัติงาน มีความรอบรู้ในงาน เข้าใจเกี่ยวกับงานในหน้าที่และงานที่เกี่ยวข้อง สามารถคิดวิเคราะห์ที่เชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงาน มีความอุตสาหะ ขยันหมั่นเพียรตั้งใจทำงาน ให้สำเร็จโดยไม่ย่อท้อต่อปัญหา และอุปสรรค 2) การรักษาวินัย หมายถึง การปฏิบัติตามระเบียบแบบแผนของทางราชการ และประพฤติตนเป็นตัวอย่างที่ดีในการเคารพกฎระเบียบต่าง ๆ 3) การปฏิบัติตนให้เหมาะสมกับการเป็นข้าราชการ หมายถึง การปฏิบัติตนอยู่ในกรอบจรรยาบรรณ และค่านิยมของข้าราชการหรือหน่วยงาน

### ผลการศึกษา

1. ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $M = 4.07$ ) และทั้งการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการมุ่งเน้นบุคคล และด้านการมุ่งเน้นองค์การต่างก็มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาตามรายองค์ประกอบ พบว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการมุ่งเน้นบุคคลในมิติการพัฒนาตนเองมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าด้านอื่นอย่างชัดเจน ( $M=4.12$ ) รองลงมาคือ ด้านการพัฒนาองค์การ ( $M=4.08$ ) มีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกับด้านการบริหารผลการปฏิบัติงาน ( $M=4.06$ ) ส่วนด้านการพัฒนาอาชีพ ( $M=4.01$ ) มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ผลการวิเคราะห์ปรากฏดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

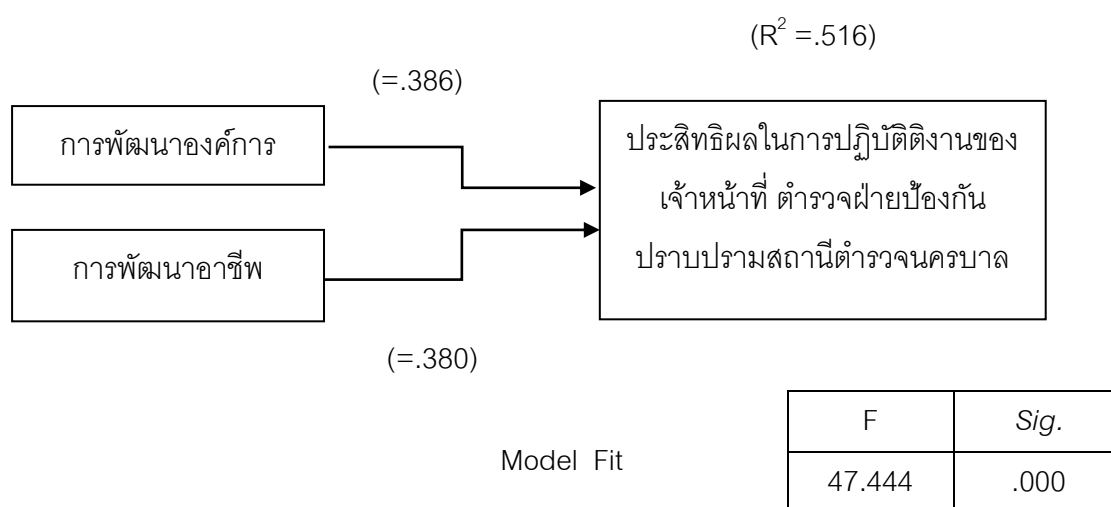
การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	M	SD	แปลผล	ลำดับ
มุ่งเน้นบุคคล				
ด้านการพัฒนาตนเอง	4.12	.626	มาก	1
ด้านการพัฒนาอาชีพ	4.01	.716	มาก	4
มุ่งเน้นองค์การ				
ด้านการบริหารผลการปฏิบัติงาน	4.06	.713	มาก	3
ด้านการพัฒนาองค์การ	4.08	.734	มาก	2
รวม	4.07	.621	มาก	

2. ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยด้านประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายป้องกันปราบปราม สถานีตำรวจนครบาลบางเขน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $M= 4.24$ ) โดยด้านสมรรถนะการปฏิบัติงาน ( $M= 4.28$ ) สูงกว่าด้านผลการปฏิบัติงาน ( $M= 4.20$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	M	SD	แปลผล	ลำดับ
ผลการปฏิบัติงาน	4.20	.549	มาก	2
สมรรถนะการปฏิบัติงาน	4.28	.533	มาก	1
รวม	4.24	.492	มาก	

3. อิทธิพลของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายป้องกันปราบปราม สถานีตำรวจนครบาลบางเขน พบว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายป้องกันปราบปราม สถานีตำรวจนครบาลบางเขน โดยตัวแปรด้านการพัฒนาองค์การและการพัฒนาอาชีพ มีส่วนช่วยพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ร้อยละ 51.60 ส่วนองค์ประกอบด้านการพัฒนาบุคคลและการบริหารผลการปฏิบัติงาน ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก และสมมติฐานย่อยที่ 2, 4 และปฏิเสธสมมติฐานย่อยที่ 1,3 สามารถแสดงภาพตัวแบบการถดถอยพหุคูณได้ ดังนี้



ภาพที่ 4.1 ตัวแบบการถดถอยพหุคูณของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายป้องกันปราบปราม สถานีตำรวจนครบาลบางเขน

## อภิปรายผล

1. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จากการนำแนวคิดของ Gilley, Egglan & Maycunich (2002 อ้างถึงใน เอกสิทธิ์ สนามทอง, 2562) มาเป็นตัวแปรการศึกษาครั้งนี้ พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายป้องกัน

ปราบปรามสถานีตำรวจนครบาลบางเขนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของผู้กำกับการสถานีตำรวจนครบาลบางเขน โดยรวมอยู่ในระดับมาก (M = 4.07) สอดคล้องกับผลการศึกษาของอนุชาติ ปิยนราวิชญ์ (2559) สิริธัญญ์ สิทธิภรเจริญ (2557) สุวันไซ พันทะวง (2561) อภิปรายผลได้ดังนี้

**ด้านการพัฒนาตนเอง** ผลการศึกษาพบว่าอยู่ในระดับมาก เนื่องด้วยผู้กำกับการ สถานีตำรวจนครบาลบางเขนสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายป้องกันปราบปรามพัฒนาตนเองตามความสนใจ พร้อมมอบหมายให้ปฏิบัติงานอื่นที่นอกเหนือจากหน้าที่ ที่รับผิดชอบ มีการสร้างเสริมประสบการณ์และสมรรถนะด้านอื่น ๆ โดยสนับสนุนให้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับทำงานในอนาคต นอกจากนี้ยังส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ตำรวจทุกระดับมีความรู้ทางภาษาอังกฤษพื้นฐาน ตามโครงการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษแก่เจ้าหน้าที่ตำรวจในการปฏิบัติงานและในชีวิตประจำวัน โดยเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ได้รับการอบรมจะจะสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษ แนะนำเส้นทาง อำนวยความสะดวกต่าง ๆ แก่ชาวต่างชาติ หรือนักท่องเที่ยวได้ อีกทั้งยังเป็นการเตรียมความพร้อมเข้าสู่การเป็นประชาคมอาเซียน ในด้านการสอนงาน องค์กรมีการสอนงานระหว่างผู้บังคับบัญชากับเจ้าหน้าที่ตำรวจ หรือระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีความรู้และประสบการณ์ทำงานสูงกับเจ้าหน้าที่ตำรวจด้วยตนเอง มีการจัดสัมมนาในการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการทำงานหรือพัฒนาการทำงาน ให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ สอดคล้องกับผลการศึกษาของอนุชาติ ปิยนราวิชญ์ (2559) พบว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านการพัฒนาตนเอง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และ วีระยุทธ พรพจนธินมาศ และวงพักรัตน์ ภูพันธ์ศรี. (2562) ที่พบว่าองค์กรให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมบุคลากรมาก

**ด้านการพัฒนาองค์กร** ผลการศึกษาพบว่าอยู่ในระดับมาก สืบเนื่องจากสถานีตำรวจนครบาลบางเขน ได้กำหนดแผนกลยุทธ์ด้านการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับพันธกิจของหน่วยงาน ขับเคลื่อนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถเข้าถึงความรู้ และผู้กำกับการสถานีตำรวจนครบาลบางเขน ก็มีการสื่อสารและประชาสัมพันธ์การจัดการความรู้ ด้วยการขยายช่องทางในการเข้ามามีส่วนร่วมรับรู้ แลกเปลี่ยนข้อมูลเสนอผลงานเพิ่มมากขึ้น เช่น มีการจัดทำรายงานประจำปี หรือจดหมายข่าว มีมุมกาแฟสำหรับแลกเปลี่ยนความรู้โดยอิสระ เพื่อให้หน่วยงานมีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ รวมถึงมีกิจกรรมสำหรับพัฒนาภาวะผู้นำและการทำงานเป็นทีมแก่เจ้าหน้าที่ตำรวจ และได้จัดประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างหน่วยงานในกลุ่มงานที่เทียบเคียงกัน ทำให้ได้ข้อคิดใหม่ ๆ จากการประชุม เรียนรู้ ที่สามารถนำมาพัฒนาแผนการปฏิบัติงาน ลดปัญหาและอุปสรรคที่มีผลกระทบต่อการทำงานในสถานีตำรวจนครบาลบางเขน สอดคล้องกับผลการศึกษาของสุวันไซ พันทะวง (2561) และ สิริธัญญ์ สิทธิภรเจริญ (2557) พบว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการพัฒนาองค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

**ด้านการบริหารผลการปฏิบัติงาน** พบว่าอยู่ในระดับมาก เนื่องด้วยสถานีตำรวจนครบาลบางเขน มีการกำหนดเป้าหมายการปฏิบัติงานที่เชื่อมโยงกันตั้งแต่ระดับองค์กร หน่วยงาน จนถึงระดับบุคลากร

มีการพัฒนาผลการปฏิบัติงานเพื่อส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้ดียิ่งขึ้น มีการประเมินผลการปฏิบัติงานและมีการสะท้อนกลับหรือชี้แจงข้อมูลการประเมิน ให้เจ้าหน้าที่ตำรวจรับทราบตามผลสัมฤทธิ์และสมรรถนะของเจ้าหน้าที่ตำรวจทุกระดับ และแจ้งเวียนรายชื่อผลการประเมินไปที่กองทะเบียนพล สำนักงานกำลังพล ผู้ยื่นขอรับการประเมิน ภายใน 3 วันทำการ นับแต่วันที่การพิจารณาเสร็จสิ้น และเผยแพร่ในเว็บไซต์กองสารนิเทศ แล้วนำผลที่ได้จากการประเมินไปประกอบการพิจารณาตอบแทนความดี ความชอบแก่ผู้ปฏิบัติงานกับค่าตอบแทน สวัสดิการ หรือเลื่อนขั้นเงินเดือน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุนันทา มิ่งเจริญพร (2556) พบว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านการบริหารผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก

**ด้านการพัฒนาอาชีพ** พบว่าอยู่ในระดับมาก เนื่องด้วยสถานีตำรวจนครบาลบางเขน มีหลักเกณฑ์มาตรฐานของสายอาชีพในการทำงานของ เจ้าหน้าที่ตำรวจอย่างชัดเจน ตามกฎคณะกรรมการข้าราชการตำรวจว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการแต่งตั้งและโยกย้ายข้าราชการตำรวจระดับสารวัตร ถึงจเรตำรวจแห่งชาติและรองผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2549 ตามประเภทตำแหน่ง สายงาน และระดับตำแหน่งตามมาตรฐาน ที่คณะกรรมการข้าราชการตำรวจกำหนดไว้ มีการส่งเสริมผ่านการเข้าอบรม โครงการพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ตำรวจเพื่อขับเคลื่อนนโยบายการปฏิบัติภารกิจ และโครงการฝึกอบรมเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านบริหารจัดการและการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่ตำรวจ มาใช้ในการปฏิบัติงานตามภารกิจหลัก เป้าหมาย ตัวชี้วัดการทำงาน อันเป็นเส้นทางความก้าวหน้าในการทำงาน ซึ่งเจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถก้าวหน้าได้ภายในองค์กร เส้นทางความก้าวหน้าในการรับราชการตำรวจ ให้เห็นถึงแนวทางการเลื่อนตำแหน่งจากระดับล่างสุดไปจนถึงสูงสุด นอกจากนี้ยังสนับสนุนให้มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานที่หลากหลาย ผ่านเว็บไซต์สถานีตำรวจนครบาลบางเขน เว็บไซต์ส่วนกลางของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ บัญชีประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน ในกำหนดเป้าหมายและทิศทางความก้าวหน้าทางอาชีพของตนเองอย่างสม่ำเสมอ สอดคล้องกับผลการศึกษาศักดิ์สิทธิ์ เปรมาพันธ์ (2561) พบว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการพัฒนาอาชีพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

**2. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน** จากผลการศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายป้องกันปราบปรามสถานีตำรวจนครบาลบางเขน พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก สามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

**ด้านสมรรถนะการปฏิบัติงาน** พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายป้องกันปราบปรามสถานีตำรวจนครบาลบางเขน เป็นผู้มีความสามารถและความอดุสาหะ การรักษาวินัยและการปฏิบัติตนให้เหมาะสมกับการเป็นข้าราชการในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะการมุ่งประโยชน์ของส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน เพื่อธำรงรักษาศักดิ์ศรีแห่งอาชีพข้าราชการตำรวจ มีการประพฤติปฏิบัติตนอยู่ภายใต้กรอบของวินัยจรรยาบรรณของข้าราชการและยึดถือกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปราม

การทุจริต ทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจทุกคนต่างปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และเที่ยงธรรม ถูกต้องตามระเบียบแบบแผนทางราชการ ไม่เบี่ยงเบนด้วยอคติ หรือผลประโยชน์ส่วนตน และยังรักษาสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจด้วยกันเอง มีกิจกรรมสานสัมพันธ์แข่งขันเตะฟุตบอลนครบาลคัพครั้งที่ 3 ช่วยให้มีสุขภาพกาย สุขภาพใจ มีสมาธิในการทำงาน ช่วยลดความเครียด ความวิตกกังวลที่ขึ้นระหว่างการทำงาน ทำให้เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เพิ่มภูมิคุ้มกันทางโรค ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม และยังให้ความสำคัญกับการปฏิบัติภารกิจเพื่อมุ่งผลสัมฤทธิ์ มีปรับปรุงและพัฒนาวิธีการทำงานเพื่อประโยชน์สูงสุดแก่ ประชาชน หน่วยงาน องค์การและสังคม ในการพัฒนาศักยภาพ ความรู้ ความสามารถของตนในการปฏิบัติราชการ สอดคล้องกับผลการศึกษาของสุวัจน์ พันทะวง (2561) พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในด้านสมรรถนะการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก

**ด้านผลการปฏิบัติงาน** โดยพิจารณาจากปริมาณงาน คุณภาพของงาน ความทันเวลา การประหยัดทรัพยากรหรือความคุ้มค่าของผลงาน ผลลัพธ์และประสิทธิผลของผลงาน ผลการศึกษาพบว่าอยู่ในระดับมาก โดยเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายป้องกันปราบปรามสถานีตำรวจนครบาลบางเขนสามารถปฏิบัติงานสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด เนื่องจากได้รับมอบหมายงานและหน้าที่ความรับผิดชอบเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของตนเอง จึงทำให้การปฏิบัติงานตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงเป็นไปด้วยดี และยิ่งในปัจจุบันระบบราชการมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้สนับสนุน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบแบบแผน ก็ยิ่งทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ตามเป้าหมายและมาตรฐานงานที่กำหนด เช่น การนำระบบฐานข้อมูลอาชญากรรมหรือทะเบียนประวัติอาชญากร ระบบบริหารจัดการคดีอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (Cyber Crime Case Management System) มาใช้ประกอบการวิเคราะห์กลุ่มเครือข่ายอาชญากรรม และใช้เป็นเบาะแสในการสืบสวนสอบสวน ทั้งยังมีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ตามเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งส่วนใหญ่ล้วนผ่านเกณฑ์การประเมินในระดับดีเด่นและระดับดีมาก นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่ตำรวจยังมีความสามารถปรับปรุงหรือพัฒนาวิธีการ กระบวนการทำงานให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีต่อผู้รับบริการ โดยผลงานที่ผ่านมาไม่ได้รับข้อร้องเรียนใด ๆ จากประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับผลการศึกษาของสุวัจน์ พันทะวง (2561) พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในด้านคุณภาพของงาน มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก

**3. อิทธิพลของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายป้องกันปราบปรามสถานีตำรวจนครบาลบางเขน** จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ฝ่ายป้องกันปราบปรามสถานีตำรวจนครบาลบางเขน ร้อยละ 51.60 สอดคล้องกับผลการศึกษาของสุวัจน์ พันทะวง (2561) อนุชาติ ปิยนววิชญ์ (2559) และ สิริณัฐ สติภกรเจริญ (2557) โดยมีการพัฒนาองค์การ และการพัฒนาอาชีพ เป็นตัวแปรสำคัญที่ร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

ฝ่ายป้องกันปราบปรามสถานีตำรวจนครบาลบางเขน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องทั้งสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กร ทำให้ผู้กำกับการสถานีตำรวจนครบาลบางเขน พัฒนาการให้ทันสมัยมุ่งสู่ความเป็นเลิศ มีการกำหนดแนวยุทธศาสตร์หลักและเป้าหมายในการขับเคลื่อนการพัฒนาอย่างเป็นระบบ ด้วยการจัดทำแผนปฏิบัติการ 5 ปี ซึ่งมีการกำหนดแผนงาน โครงการ กิจกรรม งบประมาณ และได้วางแผนการบริหารจัดการยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีระบบการติดตามและประเมินผล ซึ่งกระบวนการดังกล่าวมีความเกี่ยวข้องกับการพัฒนาในด้านการเปลี่ยนสายงาน การเปลี่ยนสายงาน ทั้งการเปลี่ยนหัวหน้า รวมทั้งโครงสร้างองค์กรเป็นแสดงความสัมพันธ์ของงาน ความรับผิดชอบต่องาน และการใช้อำนาจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจและฝ่ายต่าง ๆ ในองค์กร และระบบการบริหารเพื่อให้สามารถดำเนินการตามยุทธศาสตร์ได้อย่างเป็นรูปธรรม และนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับพันธู์พิพย์ สุขเสวตร์ (2557) ที่พบว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน เช่นเดียวกับ การพัฒนาอาชีพถือเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งที่สถานีตำรวจนครบาลบางเขน ใส่ใจดูแลเจ้าหน้าที่ตำรวจให้เกิดความก้าวหน้าในเส้นทางอาชีพ โดยการจัดทำโครงสร้างตำแหน่ง และเส้นทางเติบโตของสายอาชีพแก่เจ้าหน้าที่ตำรวจ เพื่อเห็นถึงเส้นทางตลอดจนทิศทางความก้าวหน้า อันจะนำไปสู่การมุ่งมั่นต่อการสร้างความรู้ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญเพื่อไปสู่ตำแหน่งการงานที่สูงขึ้นในอนาคต สอดคล้องกับผลการศึกษาของประสิทธิ์ เดชนครินทร์ สานิต ศิริวิศิษฐ์ กุล และ ชัยวุฒิ จันมา. (2563) ที่พบว่าการพัฒนาสายอาชีพมีอิทธิพลเชิงบวกต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงาน

### ข้อเสนอแนะ

**การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์** แม้พบว่าสถานีตำรวจนครบาลบางเขนจะมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อยู่ในระดับมาก แต่สถานีตำรวจนครบาลบางเขนสามารถพัฒนาเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายป้องกันปราบปราม ให้มี

1) การพัฒนาตนเอง โดยจัดอบรมในหลักสูตรที่ทำให้เกิดความรู้ ทักษะ และความชำนาญในการปฏิบัติงาน อย่างน้อยปีละ 3 ครั้ง เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจเกิดการเรียนรู้ ฝึกปฏิบัติ และแนวทางการแก้ไขปัญหาที่ถูกต้อง อันจะนำมาซึ่งประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจได้เป็นอย่างดี

2) การพัฒนาอาชีพ พบว่า สถานีตำรวจนครบาลบางเขน มีระเบียบกฎเกณฑ์เกี่ยวกับการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่การทำงาน แต่ก็ควรมีการวางโครงสร้างงานทั้งหมดให้ชัดเจน เพื่อเจ้าหน้าที่ตำรวจจะได้เห็นเส้นทางอาชีพ และมุ่งมั่นที่จะพัฒนาอาชีพสู่เป้าหมายตามที่สถานีตำรวจนครบาลบางเขนวางไว้ได้เป็นอย่างดี

3) การบริหารผลการปฏิบัติงาน ผู้บริหารแต่ละลำดับของฝ่ายป้องกันปราบปราม สถานีตำรวจนครบาลบางเขน ควรสะท้อนกลับผลการประเมินการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจแต่ละคนทุกปีการประเมิน เพื่อร่วมกันวางแผน ปรับปรุงและพัฒนาเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นรายบุคคล ให้สามารถเพิ่มผลงานและสมรรถนะสูงขึ้น

4) การพัฒนาองค์การ สถานีตำรวจนครบาลบางเขนควรมุ่งมั่นในการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยการจัดให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายป้องกันปราบปราม ที่เป็นรุ่นพี่และรุ่นน้องอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงสนับสนุนให้มีการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายป้องกันปราบปรามกับสถานีตำรวจอื่น ๆ ด้วย

### ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

1) ด้านผลการปฏิบัติงาน แม้สถานีตำรวจนครบาลบางเขนจะมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้สนับสนุนในการปฏิบัติงาน แต่เทคโนโลยีสารสนเทศดังกล่าวก็มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา อีกทั้งเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายป้องกันปราบปรามบางคนยังขาดทักษะความรู้ด้านเทคโนโลยี ดังนั้น ผู้กำกับสถานีตำรวจนครบาลบางเขน ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ตำรวจได้รับการอบรมการเพิ่มประสิทธิภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสม่ำเสมออย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

2) ด้านสมรรถนะการปฏิบัติงาน ด้วยเจ้าหน้าที่ตำรวจบางคนปฏิบัติตนไม่เหมาะสมตามแบบจรรยาบรรณของตำรวจ มีการใช้อำนาจแสวงหาประโยชน์จากประชาชนที่กระทำความผิด เช่น กรณีเจ้าหน้าที่ตำรวจเรียกรับสินบน เพื่อให้ความช่วยเหลือทางคดี ดังนั้นผู้กำกับสถานีตำรวจนครบาลบางเขน ควรจัดอบรมเจ้าหน้าที่ตำรวจให้มีจรรยาบรรณและจิตสำนึกในการบริการประชาชน ร่วมกับการสร้างขวัญกำลังใจแก่ตำรวจฝ่ายป้องกันปราบปราม ทั้งเงินเดือน สวัสดิการ อุปกรณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ ความก้าวหน้าในวิชาชีพ และเพิ่มบทลงโทษตำรวจที่ละเมิดจรรยาบรรณของตำรวจ

### เอกสารอ้างอิง

เชี่ยวชาญ อาศุวัฒน์กุล. (2553). การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในภาครัฐจากแนวทางการศึกษาเชิง

การเมืองถึงเชิงกลยุทธ์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ณัฐพล ร้อยพรมมา. (2560). อิทธิพลของแนวปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ต่อประสิทธิผลในการ

ปฏิบัติงาน กรณีศึกษารัฐกิจพัฒนาอสังหาริมทรัพย์. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ).

กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ไตรรัตน์ โภคผลากรณ์. (2553). การบริหารการคลังและงบประมาณสาธารณสุข. กรุงเทพฯ: มิสเตอร์ก็อปปี.

ธนกร กรวัชรเจริญ. (2555). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงาน บริษัท

ควอลิตี้ เฮ้าส์ จำกัด (มหาชน). (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัย

เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.



- เบ็ญจพร ไตวิวัฒน์. (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ประสิทธิ์ เดชนครินทร์ สานิต ศิริวิศิษฐ์กุล และ ชัยวุฒิ จันมา. (2563). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ของหัวหน้างานสายการผลิตในโรงงานอุตสาหกรรมอาหาร. *วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี*, 14(3), 435-446.
- พันธุ์ทิพย์ สุขเสวตร. (2557). *ความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สपोर्टอาร์ท จำกัด*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- วีระยุทธ พรพจน์ธนาศ และวงพัทตร์ ภูพันธ์ศรี. (2562). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดระยอง. *วารสารจันทร์เกษมสาร*, 25(1), 141-155.
- ศิริภัสสรค์ วงศ์ทองดี. (2556). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์: Human Resource Development*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ศักดิ์สุนทร เปรมานนท์ เอกสิทธิ์ สนามทอง อิทธิพัทธ์ สุวทันพรกุล และ วันชัย ปานจันทร์.(2561). กลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ. *วารสารวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*, 12(2), 116-127.
- สมคิด ผลนิล. (2558). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และบรรยากาศองค์การที่มีอิทธิพลต่อการทำงานเป็นทีมกรณีศึกษากรมอุทยานแห่งชาติสัตว์ป่าและพันธุ์พืช* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สุจิตรา ธนานันท์. (2554). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ = Human Resources Development*. (พิมพ์ ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: ทีพีเอ็น เพรส.
- สุนันทา มิ่งเจริญพร. (2556). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กับผลการดำเนินงานขององค์การ กรณีศึกษาธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). นครปฐม: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สุวันไซ พันทะวง. (2561). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์และประสิทธิผลการทำงานของบุคลากรแผนกพลังงาน และบ่อแร่ แขวงบอลิคำไซ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). สกลนคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- สิริณัฐ สิริภิรมเจริญ. (2557). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กับความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานเภสัชกรรม โรงพยาบาลสวรรค์ประชารักษ์ จังหวัดนครสวรรค์*. (สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกริก.
- อนุชาติ ปิยนราวิชญ์. (2559). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิผลองค์การของสำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร* (สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกริก.

เอกสิทธิ์ สนามทอง. (2562). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ : แนวทางพัฒนาสู่ความสำเร็จของ  
องค์กร. วารสารเกษมบัณฑิต, 20(1), 64-77.

## ฟอเร็กซ์ ในข้อตัดสินตามหลักการอิสลาม

Forex in the Rulings of Islamic principles

สมิธ อีซอ วลีด อีซอ

Smeet E-sore, Waleed Easor

### บทคัดย่อ

ฟอเร็กซ์ (Forex) คือ การแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ (Foreign Exchange) โดยเป็นการลงทุนในการจับคู่เงิน 2 สกุล และทำการคาดการณ์การเปลี่ยนแปลงของอัตราแลกเปลี่ยนของเงินทั้ง 2 สกุลนั้น ฟอเร็กซ์ เป็นปัญหาร่วมสมัยในเรื่องการเงินอิสลามที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ดังนั้น จึงเป็นการศึกษาเพื่อพิจารณาว่า ฟอเร็กซ์ (Forex) ถูกต้องตามบทบัญญัติอิสลามหรือไม่โดยใช้วิธีการศึกษาค้นคว้าจากคำตัดสินของนักวิชาการ จากผลการศึกษา ฟอเร็กซ์ ยังมีธุรกรรมที่เป็นข้อห้ามหลายข้อที่ขัดต่อบทบัญญัติอิสลาม เนื่องจากบทบัญญัติอิสลามมีข้ออนุมัติและข้อห้ามที่เป็นลักษณะเฉพาะในธุรกรรมการเงิน ถึงแม้ปัจจุบันจะมีฟอเร็กซ์อิสลาม ก็ยังจำเป็นที่จะต้องมีการศึกษาอย่างละเอียดในเรื่องนี้ เพราะเนื่องจากฟอเร็กซ์มีหลายข้อห้ามที่เกี่ยวข้องกับบทบัญญัติอิสลาม

**คำสำคัญ:** ฟอเร็กซ์; การเงินอิสลาม; เศรษฐศาสตร์อิสลาม

### Abstract

Forex is the foreign exchange of two currencies through investment and the prediction of the changing exchange rate. Currently, Forex is a contemporary issue in Islamic finance. Therefore, to study that, Is forex compatible with Islamic principles? The findings of the study show that there are many prohibitions that still conflict with Islamic principles. Due to Islamic principles, there are permissible and prohibited acts, which are specific to financial transactions. Even though "Islamic Forex" is taking place nowadays, the study in detail is still significant to study in Islamic Forex due to the Forex has many prohibitions related to Islamic principles.

**Keyword** Forex; Islamic Finance; Islamic Economics.

## ประวัติความเป็นมา

ฟอเร็กซ์ (Forex) คือ ตลาดเงินตราต่างประเทศ ที่ใหญ่ที่สุดในโลก การซื้อ-ขายแลกเปลี่ยนเงินตรา ทำโดยธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแบงก์ โดยธนาคารใหญ่ ๆ ของแต่ละประเทศเท่านั้น ต่อมาในช่วงปลายศตวรรษที่ 20 คือในปี ค.ศ.1990 ได้มีการเทรดสกุลเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยผ่านบริษัทโบรกเกอร์ที่มีแพลตฟอร์มเทรดแบบออนไลน์ และก็เป็นแบบเรียลไทม์ จึงทำให้นักลงทุนสามารถเข้าถึงตลาดการลงทุนที่ยิ่งใหญ่ระดับโลกได้โดยตรง แต่คำสั่งซื้อขายยังคงทำผ่านโบรกเกอร์ อย่างเช่นส่งคำสั่งซื้อ-ขายผ่านระบบข้อความในมือถือไปยังพนักงานของบริษัทโบรกเกอร์ ต่อมาปี ค.ศ.1994 เริ่มมีการใช้อินเทอร์เน็ตอย่างแพร่หลาย มีการติดต่อสื่อสารเชื่อมโยงกันไปทั่วโลก ทางบริษัทของโบรกเกอร์ จึงได้ทำการเปลี่ยนแปลงการให้บริการในรูปแบบใหม่ขึ้น โดยนำเอาระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาใช้ เปิดเป็นเว็บไซต์ให้บริการ ซึ่งลูกค้าสามารถวางคำสั่งซื้อ-ขายได้โดยตรงผ่านเว็บไซต์ที่กำลังออนไลน์อยู่. (Forexinthai, 2019)

ฟอเร็กซ์ (Forex หรือในภาษาอาหรับ **فوركس**) คือ เครื่องมือการลงทุนชนิดหนึ่งที่ได้รับคามนิยมในปัจจุบัน ด้วยความผันผวนอัตราแลกเปลี่ยนของสกุลเงินที่จับคู่กัน และการใช้อัตราทด (Leverage) เข้ามาเกี่ยวข้องทำให้สามารถทำกำไรได้เป็นจำนวนมาก และในกรณีขาดทุนก็จะขาดทุนเป็นจำนวนมากเช่นเดียวกัน ฟอเร็กซ์ สามารถลงทุนได้ทั้งขาขึ้นและขาลงซึ่งมีความแตกต่างกับหุ้นซึ่งจะลงทุนในขาขึ้นได้อย่างเดียว อย่างไรก็ตามเกิดคำถามขึ้นสำหรับมุสลิม (ผู้ที่นับถือศาสนาอิสลาม) ทำให้สังคมมุสลิมมีความต้องการคำตอบว่า สามารถลงทุนในฟอเร็กซ์ได้หรือไม่ เนื่องจากหลักการอิสลามมีบทบัญญัติเฉพาะทั้งในเรื่องการห้ามลงทุนในธุรกรรมต่าง ๆ เช่น ในเรื่องดอกเบี้ย ความคลุมเครือ การพนัน และการลงทุนในสิ่งต้องห้าม เช่น สุรา สุกร และสิ่งที่เป็นสิ่งสกปรกตามบทบัญญัติอิสลาม เป็นต้น

FOREX ย่อมาจาก Foreign Exchange Market ตลาดซื้อขายอัตราแลกเปลี่ยน คือ การซื้อสกุลเงินหนึ่ง และทำการขายอีกสกุลเงินหนึ่ง (การแลกเปลี่ยน) ดังนั้น จะต้องมีกำกับการจับคู่กันของ 2 สกุลเงินเสมอ ซึ่งเรียกว่า คู่เงิน ยกตัวอย่างเช่น

- EUR/USD คู่เงินยูโร และดอลลาร์สหรัฐ
- USD/JPY คู่เงินดอลลาร์สหรัฐ และเงินเยน
- GBP/USD คู่เงินปอนด์ และดอลลาร์สหรัฐ

การซื้อขายฟอเร็กซ์นั้น คือ การลงทุนในสกุลเงินต่าง ๆ ในตลาดหลักทรัพย์นานาชาติ ซึ่งใช้การเทรดผ่านบัญชีช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยการลงทุนสามารถผ่านโบรกเกอร์ หรือสถาบันการเงินอื่น ๆ ที่ทำหน้าที่เป็นตัวแทนในการส่งคำสั่งซื้อ-ขายเข้าไปสู่ศูนย์กลางตลาดฟอเร็กซ์ (FOREXNEW, 2018-2019)

## ตัวอย่าง

การลงทุนซื้อเงิน EUR/USD คู่สกุลเงินยูโรและสกุลดอลลาร์ ที่ราคา 1.38510 นั้นหมายถึง 1 ยูโร แลกได้ 1.38510 ดอลลาร์สหรัฐ (ใช้สกุลแรกเป็นหลัก และนับหน่วยเป็น 1) หลังจากซื้อมาแล้ว ราคาดังกล่าวมีการขยับขึ้นในราคาตลาด เช่น 1.38520 ดอลลาร์สหรัฐ ขึ้นราคามา 0.00010 และถ้าหากมีการได้ขายออกไป ผู้ลงทุนก็จะได้กำไร ในกรณีกลับกันถ้าอัตราแลกเปลี่ยนปรับราคาลง ก็จะทำให้เกิดการขาดทุน

## พอเร็กซ์ลงทุนได้ทั้งขาขึ้นและขาลง

การลงทุนในหุ้นโดยทั่วไป จะมีการลงทุนในขาขึ้น กล่าวคือ ถ้าหากหุ้นราคาสูงขึ้น ยิ่งสูงยิ่งได้กำไร แต่พอเร็กซ์ สามารถลงทุนได้ทั้งขาขึ้นและขาลง เนื่องจากมีการจับคู่กันของ 2 สกุลเงิน ดังนั้น ถ้าหากเลือกลงทุนแบบ Buy หลักการก็จะเหมือนกับหุ้นทั่วไป ยิ่งราคาสกุลเงินในตำแหน่งที่ 2 สูงขึ้น จากตัวอย่างเดิม คือ ดอลลาร์สหรัฐเพิ่มขึ้น ยิ่งทำให้ได้กำไร ในกรณีกลับกันถ้าราคาลดลงยิ่งทำให้ขาดทุน

แต่ถ้าหากเลือกลงทุนแบบ Sell ในทางกลับกัน ถ้าราคายังลดลง (ราคาสกุลเงินในตำแหน่งที่ 2 จากตัวอย่างคือ ดอลลาร์สหรัฐลดลง) ผู้ลงทุนยิ่งจะได้กำไรมากขึ้น แต่ถ้าหากราคาเพิ่มขึ้นผู้ลงทุนขาดทุนมากขึ้น ดังนั้น ก่อนที่จะมีการลงทุนผู้ลงทุนต้องเลือกก่อน (เปิดออเดอร์)ว่าจะลงทุนในรูปแบบ Buy หรือ Sell

ก่อนที่จะมาลงทุนในพอเร็กซ์ (Forex) สิ่งแรกที่ต้องทำ คือ จำเป็นต้องมีการเปิดบัญชี ผ่านโบรกเกอร์หรือสถาบันการเงิน ซึ่งเป็นบัญชีเหล่านั้นจะมีการใช้อัตราทด (Leverage) และมาร์จิ้น (Margin) เข้ามาเกี่ยวข้อง

## อัตราทด (Leverage หรือในภาษาอาหรับ **الرَّافِعَةُ الْمَالِيَّةُ**)

Leverage คือ "อัตราทด" หมายถึงการใช้เงินน้อยกว่าเป็นเท่าตัวหรือหลายเท่าตัวในการลงทุน เช่น อัตราทด Leverage 1:100

## ตัวอย่าง

เปิดบัญชีกับโบรกเกอร์แห่งหนึ่ง โดยมีอัตรา Leverage ที่ 1:100 นั้นหมายถึง ผู้ลงทุน สามารถใช้เงินในบัญชีซื้อหุ้นที่มีราคาใหญ่กว่าเดิมได้ 100 เท่า ถ้าหากมีเงิน 1,000 USD  $1,000 \times 100 =$

100,000 USD กล่าวคือ ผู้ลงทุนมีเงินเพียง 1% และโบรกเกอร์ให้กู้ยืม 99% สำหรับการใช้อัตราทด ทำให้มีเงินลงทุนมากขึ้น และสามารถทำกำไรได้มากขึ้นหลายเท่าตัว อย่างไรก็ตามในกรณีขาดทุนก็จะขาดทุนหลายเท่าตัว (ล้างพอร์ต) ดังนั้น การใช้อัตราทด (Leverage) ก็คือ การที่โบรกเกอร์ให้ผู้ลงทุนกู้ยืมโดยไม่คิดดอกเบี้ย

## มาร์จิ้น (Margin หรือในภาษาอาหรับ **أَلْهَامِش**)

มาร์จิ้น (Margin) คือ จำนวนเงินที่ต้องมีในบัญชีของผู้ลงทุนเพื่อเปิดและรักษาการซื้อขาย กล่าวคือ เงินหลักประกันที่อยู่ในบัญชีที่ถูกหักไว้เมื่อเปิด Order (สั่งซื้อหรือขาย) และจะคืนให้เมื่อปิด Order ในส่วนของ Margin จะเกี่ยวข้องกับ ค่า Leverage ซึ่งสามารถยกตัวอย่างได้ดังนี้

1. ถ้าหากใช้อัตราทด (Leverage) 1:1 ถ้าต้องการเปิด Order 1 Lot ซึ่งมีมูลค่า 100,000 USD เป็นเงินหลักประกัน (Margin) ดังนั้น ผู้ลงทุนจะเป็นจะต้องมีเงิน 100,000 USD
2. แต่ถ้าหากอัตราทดใช้ (Leverage) ที่ 1:100 จะทำให้เงินหลักประกัน (Margin) จะลดลง 100 เท่า จากที่ต้องวางเงินหลักประกัน 100,000 USD ก็เหลือเพียง 1,000 USD เท่านั้น ดังนั้น เงินหลักประกัน (Margin) คือ 1,000 USD ซึ่งอยู่ในบัญชี (Forex in thai, 2021)

## ค่าธรรมเนียมที่ต้องจ่ายเมื่อมีการเทรดข้ามคืน (SWAP หรือในภาษาอาหรับ **فَوَائِدُ التَّبَيُّتِ**)

การเปิดออเดอร์ในการจะซื้อหรือขายจะมีกำหนดเวลาในการเปิดและปิด แต่ถ้าหากเปิดเอาไว้ตลอดเวลาจนข้ามคืน ผู้ลงทุนจะต้องจ่ายค่าธรรมเนียม นั่นก็คือ Swap (สวอป) เงินค่าธรรมเนียมที่ต้องจ่ายเมื่อมีการเทรดข้ามคืน คือ ค่าผลต่างของอัตราดอกเบี้ย (Overnight Interest) ตามคู่เงินที่มีการเทรด โดยค่า Swap มีทั้งแบบ Debit หรือ Credit จะมีค่าทั้ง บวก (+) และ ลบ (-) ดังนั้น Swap ก็คือ ดอกเบี้ยที่ผู้ลงทุนจะได้หรือเสียไปให้กับโบรกเกอร์ เมื่อทำการเปิดออเดอร์ทิ้งไว้ข้ามคืน หากไม่ต้องการให้มีค่า Swap ที่เป็นลบเกิดขึ้น จะต้องระวังในการเปิดออเดอร์ข้ามคืน โดยเฉพาะการเปิดออเดอร์ที่มีจำนวนหลาย ๆ สัญญา เป็นต้น หรือหลีกเลี่ยงโบรกเกอร์ที่คิดค่า Swap ชนิดเป็นลบแบบสูง ๆ (Forex thai, 2021)

## ข้อสรุป

การลงทุนในฟอเร็กซ์ คือ การเปิดบัญชีผ่านโบรกเกอร์เพื่อลงทุนในอัตราแลกเปลี่ยนระหว่าง 2 สกุลเงิน โดยใช้เงินทุนที่ได้รับอัตราทดเพิ่มมากขึ้นกว่าทุนที่มีอยู่ (การให้ยืมจากโบรกเกอร์) ฟอเร็กซ์สามารถลงทุนได้ทั้งในขาขึ้นและขาลง เมื่ออัตราแลกเปลี่ยนมีการเปลี่ยนแปลง ส่งผลให้เกิดกำไรหลายเท่าตัวหรือขาดทุนหลายตัว สำหรับโบรกเกอร์จะได้ค่านายหน้าหรือค่าธรรมเนียมตอบแทนตามอัตราส่วนที่ผู้ลงทุนมีการซื้อขาย

## สรุปธุรกรรมต่าง ๆ ในการลงทุนในฟอเร็กซ์ (Forex **فوركس**)

ก่อนที่จะพิจารณาว่า การลงทุนในฟอเร็กซ์ ถูกต้องตามหลักการของศาสนาอิสลามหรือไม่ จำเป็นจะต้องสรุปธุรกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในการลงทุนในฟอเร็กซ์ ซึ่งมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

1. **การซื้อขาย** โดยมุ่งหวังกำไร (การเทรดดิ้ง) ส่วนใหญ่จะอยู่ในการซื้อ-ขายเงินตราสกุลหลัก (หลักการแลกเปลี่ยนเงินสกุลต่าง ๆ **الصرف**) ในกรณีฟอเร็กซ์ คือ การแลกเปลี่ยนของ 2 สกุลเงินที่จับคู่กัน
2. **การกู้ยืม** คือ จำนวนเงินที่โบรกเกอร์ให้ยืมแก่ลูกค้าโดยตรง บางทีอาจเป็นธนาคาร หรืออาจเป็นสถาบันการเงินอื่น ๆ กล่าวคือ การให้อัตราทด (leverage) จากโบรกเกอร์ให้กับผู้ลงทุนนั่นเอง เช่น ในอัตราส่วน 1:100
3. **ดอกเบี้ย** จะเกิดขึ้นในเรื่องของ SWAP (**رَسُوْمُ التَّبَيُّتِ** หรือ **فَوَائِدُ التَّبَيُّتِ**) หมายถึง ดอกเบี้ยที่จะได้หรือเสียไปให้กับโบรกเกอร์ เมื่อทำการเปิดออเดอร์ทิ้งไว้ข้ามคืน โดยที่ไม่ได้มีการซื้อขาย บางแห่งอาจกำหนดเป็นจำนวนร้อยละ หรือเป็นจำนวนอื่น ๆ
4. **ค่านายหน้า หรือ ค่าธรรมเนียม** คือ จำนวนเงินที่โบรกเกอร์ได้รับ เป็นผลมาจากการเทรดของผู้ลงทุน ตามอัตราส่วนที่สอดคล้องมูลค่าการซื้อขายและการขาย
5. **การจำหน่ายหลักทรัพย์** (การค้าประกัน) เป็นข้อผูกมัด โดยผู้ลงทุนเป็นผู้ค้า ซึ่งใช้หลักทรัพย์ที่ทำการซื้อขายอยู่นำมาค้ำประกัน ถูกกำหนดให้เป็นการค้ำประกันให้กับเงินกู้ยืมของโบรกเกอร์ด้วย จึงทำให้โบรกเกอร์มีสิทธิในการขายหลักทรัพย์นี้ และนำมาชำระหนี้ในกรณีที่ผู้ลงทุนขาดทุนในอัตราส่วนที่ถูกกำหนดเอาไว้จากบัญชี (Islamic question and answer, 2008)

## ข้อตัดสินตามหลักการอิสลามในการลงทุนฟอเร็กซ์ (Forex **فوركس**)

### 1. SWAP (สวอป)

SWAP เกี่ยวข้องกับดอกเบี้ย (ริบา) อย่างชัดเจน เป็นผลมาจากเงินจำนวนหนึ่งที่เพิ่มเกินมาจากจำนวนเงินที่กู้ยืมไป ซึ่งถูกเรียกว่า SWAP ( **رَسُوْمُ التَّبَيُّتِ أَوْ فَوَائِدُ التَّبَيُّتِ** ) โดยค่า Swap มีทั้งแบบ Debit และ Credit คือ มีค่าทั้งบวก และค่าลบ สำหรับค่า Swap เมื่อเป็นบวกหมายความว่าได้กำไรขณะเปิดออเดอร์ที่วิ่งข้ามคืน ถ้าเป็นลบก็จะหมายความว่าขาดทุน ดังนั้น จึงถือว่าเรื่องดังกล่าวเป็น ริบา (ดอกเบี้ย) ที่ต้องห้าม จากตัวบทหลักฐานที่ระบุถึงการบริโภคมดอกเบี้ยนั้น คือการประกาศสงครามต่อพระเจ้าและศาสนาทูตของพระองค์

### คัมภีร์อัล-กุรอาน

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَذَرُوا مَا بَقِيَ مِنَ الرِّبَا إِن كُنْتُمْ مُؤْمِنِينَ \*  
فَإِنْ لَمْ تَفْعَلُوا فَأْذَنُوا بِحَرْبٍ مِنَ اللَّهِ وَرَسُولِهِ وَإِنْ تُبْتُمْ فَلَكُمْ رُؤُوسُ  
أَمْوَالِكُمْ لَا تَظْلِمُونَ وَلَا تُظْلَمُونَ (البقرة: 278-279)

ความว่า “บรรดาผู้ศรัทธาทั้งหลาย ฟังย่ำเกรงอัลลอฮ์ ซ.บ. เกิด และจงละเว้นดอกเบี้ยที่ยังเหลืออยู่เสีย หากพวกเจ้าเป็นผู้ศรัทธา และถ้าพวกเจ้ามิได้ปฏิบัติตาม ก็พึงรู้ถึงสงครามจากอัลลอฮ์ ซ.บ. และศาสนทูตของพระองค์ (หมายถึง อัลลอฮ์ ซ.บ และศาสนทูตประกาศเป็นปฏิปักษ์อย่างชัดเจนกับผู้ที่เกี่ยวข้องกับดอกเบี้ย) และหากพวกเจ้าสำนึกผิดกลับเนื้อกลับตัวแล้ว สำหรับพวกเจ้าก็คือ ต้นทุนแห่งทรัพย์ของพวกเจ้า โดยที่พวกเจ้าจะได้ไม่อธรรมและไม่ถูกอธรรม” (อัลบะก้อเราะฮ์ 278-279)

### 2. การรวมกันอยู่ของ 2 สัญญา

การลงทุนในฟอเร็กซ์ ทำให้เกิดการรวมกันของ 2 สัญญา

**หนึ่ง** คือ สัญญาของการให้จากฝ่ายเดียว (ไม่มีผลตอบแทน) เช่น การให้กู้ยืม

**สอง** คือ สัญญาต่างฝ่ายต่างแลกเปลี่ยน เช่น ค่าธรรมเนียมหรือค่านายหน้า (เป็นการตอบแทนผลประโยชน์) กล่าวคือ การที่โบรกเกอร์จะให้กู้ยืม พร้อมกับโบรกเกอร์จะได้รับค่าธรรมเนียมตอบแทน



ซึ่งการรวมกันระหว่าง 2 สัญญา (การให้กู้ยืม+ค่านายหน้า) ซึ่งอยู่ในสัญญาเดียวกันเช่นนี้ ถือเป็นสิ่งที่ต้องห้าม ดังที่ท่านรอซูล ช.ล. กล่าวว่า

لَا يَحِلُّ سَلْفٌ وَبَيْعٌ ، وَلَا شَرْطَانِ فِي بَيْعٍ ، وَلَا رِبْحُ مَا لَمْ تَضْمَنْ ،  
وَلَا بَيْعُ مَا لَيْسَ عِنْدَكَ

ไม่อนุญาตการกู้ยืมเงิน (سَلْفٌ) อยู่พร้อมกับการขาย (بَيْعٌ) (รวมอยู่ในธุรกรรมเดียว) และไม่มี 2 เงื่อนไขอยู่ในการขายเดียว ไม่มีกำไรในสิ่งที่ยังไม่ได้รับประกัน (ยังไม่ได้รับสิ่งที่จะนำไปขาย) ไม่มีการขายในสิ่งที่ยังไม่มีอยู่กับท่าน

ความหมายจากหะดีษ คือ การไม่อนุญาตการขายพร้อมกับตั้งเงื่อนไขการกู้ยืม เช่น คำพูดที่กล่าวว่า “ข้าพเจ้าจะขายผ้าผืนนี้ 10 บาท ให้กับท่าน โดยที่ท่านจะต้องให้ฉันยืม 10 บาท” ดังนั้น การขายโดยมีเงื่อนไขการกู้ยืม จึงเป็นสัญญาที่โมฆะ เพราะมีสัญญาซื้อขายและสัญญาการยืมร่วมอยู่ด้วยกัน ท่านรอซูล ช.ล. ทรงห้ามเอาไว้ในคำพูดดังกล่าว

และสามารถอธิบายเพิ่มเติมได้ว่า **การรวมกันของ 2 สัญญา ส่งผลให้การกู้ยืมเงิน มีผลประโยชน์ตอบแทน** ในตัวอย่างที่ผ่านมา ผลประโยชน์ตอบแทน คือ “ผู้หนึ่งจะขายของให้” ถ้าหากมีการยืม ดังนั้น ถ้าหากไม่ให้กู้ยืมเงินก็จะไม่ขายของให้” ดังนั้น การกู้ยืมที่มีผลประโยชน์ตอบแทน จะถือว่า ผลตอบแทนนั้น เป็นดอกเบี้ย (ริบา) ไปด้วย ซึ่งนักวิชาการนิติศาสตร์อิสลามมีความเห็นพ้องในเรื่องนี้ ท่านรอซูล ช.ล. กล่าวเอาไว้ว่า

كُلُّ قَرْضٍ جَرَّ نَفْعًا فَهُوَ رِبَا

การยืมที่มีผลประโยชน์ตอบแทน สิ่งนั้น คือ ริบา (ดอกเบี้ย)

สำหรับฟอเร็กซ์ ถึงแม้โบรกเกอร์ให้กู้ยืม (leverage) โดยไม่มีกำหนดดอกเบี้ยตอบแทน อย่างไรก็ตาม แต่โบรกเกอร์กำหนดเงื่อนไขว่า ถ้าหากผู้ลงทุนได้เข้ามาเปิดบัญชี โบรกเกอร์ก็จะให้ยืมเงิน (หรือ การให้อัตราทด leverage 1:100) นั่นหมายถึง เป็นการให้กู้ยืม พร้อมกับตั้งเงื่อนไขจะต้องเปิดบัญชีกับโบรกเกอร์ หลังจากนั้น เมื่อมีการซื้อ-ขาย (เทรดตั้ง) ทำให้โบรกเกอร์ได้รับค่านายหน้าหรือค่าธรรมเนียม ซึ่งถือว่าค่าธรรมเนียมนี้เป็นผลประโยชน์ตอบแทน จึงนำไปสู่การให้กู้ยืมโดยได้ผลตอบแทน (ซึ่งถือเป็นสิ่งที่ต้องห้าม) (مجلس الفقهي الإسلامي برابط العالم الإسلامي, 2006)

**สรุป** การที่โบรกเกอร์ให้กู้ยืมเงินโดยจะได้รับค่าธรรมเนียมตามมาที่หลัง ตามหลักศาสนาถือว่าค่าธรรมเนียมเป็นผลประโยชน์ที่เพิ่มขึ้นมา เพราะตามหลักการกู้ยืมนั้น จะต้องไม่มีผลประโยชน์

ตอบแทนเพิ่มเติม ดังนั้น การรวมของ 2 สัญญา การกู้ยืม และการได้รับผลตอบแทนจึงเป็นสิ่งต้องห้าม  
ดังที่อัล-หะดีษ (คำพูดขององค์ศาสดา) ได้กำหนดเอาไว้

### 3. เกิดผลร้ายต่อเศรษฐกิจ

การซื้อขาย (เทรดดิ้ง) ฟอเร็กซ์ ทำให้เกิดผลร้ายต่อเศรษฐกิจ โดยเฉพาะผู้ลงทุน รวมถึงเศรษฐกิจส่วนรวม เพราะทำให้เกิดหนี้อย่างกว้างขวาง ซึ่งเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับเรื่องเล่ห์เหลี่ยม กลอุบาย การกักตุน และการผันผวนของราคา การเทรดดิ้งดังกล่าวมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ได้ความมั่งคั่งอย่างรวดเร็ว และยังเกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงทรัพย์สินในสังคมที่อยู่ในกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นจริงๆ ไปสู่ระบบเศรษฐกิจที่หลอกลวง ซึ่งไม่ส่งผลดีกับทางเศรษฐกิจ และยังมีประเด็นคนบางกลุ่มอ้างธุรกรรมระดมทุนซื้อขายฟอเร็กซ์ และปรากฏว่าเป็นแชร์ลูกโซ่ที่ผิดกฎหมาย ซึ่งปรากฏให้เห็นในปัจจุบัน จึงทำให้ผู้ที่ลงทุนในฟอเร็กซ์ จะต้องพิจารณาความน่าเชื่อถือของโบรกเกอร์ให้ดี (Thai Broker Forex, 2021)

### 4. การให้กู้ยืมของโบรกเกอร์ (Leverage)

การให้กู้ยืม (Leverage) ไม่มีการต่างฝ่ายต่างรับในทันที ที่เป็นการรับที่กระทำจริงๆ (فِعْلِي) หรือการรับที่เป็นด้านการตัดสิน (حُكْمِي) ในธุรกรรมการขายสกุลเงินนี้ โบรกเกอร์เสนอเงินกู้เพื่อลงทุนซื้อเงินสกุลต่างประเทศ ซึ่งเงินกู้ดังกล่าวไม่ได้ถูกมอบส่งให้กับลูกค้า (ผู้เปิดบัญชี) หากแต่ถูกใส่เอาไว้ในบัญชีที่เปิดไว้ โดยมีเงื่อนไขว่า จะต้องมีการลงทุนนำไปซื้อสกุลเงินอื่นเข้ามาในบัญชี ดังนั้นเมื่อมีการขายเงินสกุลดังกล่าวออกไปอีกครั้ง (ได้กำไรจากการขาย และเบิกเงินออกมา) โดยเงินที่บริษัทให้ยืมมา ซึ่งเป็นเงินที่ลูกค้ายังไม่ได้ชำระให้หนี้ ด้วยเหตุนี้จึงเป็นการขัดแย้งต่อหลักการ เพราะไม่มีการต่างฝ่ายต่างรับทันทีในเรื่องของการแลกเปลี่ยน ตามหลักการของอิสลามจะต้องมีการส่งมอบของเงิน 2 สกุลในทันที เมื่อมีการแลกเปลี่ยนไม่สามารถแลกเปลี่ยนโดยล่าช้าฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดได้ ซึ่งจะก่อให้เกิดริบา (ดอกเบี้ย) ที่เรียกว่า “อันนะซาอ”

### 5. ไม่มีการแลกเปลี่ยนเงินตราที่แท้จริง

การแลกเปลี่ยนเงินตรา 2 สกุลเงิน (الصَّرْف) เป็นสิ่งที่อนุญาตตามหลักการของศาสนาอิสลาม โดยมีเงื่อนไขว่า จะต้องมีการแลกเปลี่ยนกัน และต่างฝ่ายต่างรับในทันที สำหรับลักษณะการเทรด Forex ที่แท้จริง คือ การฝากเงินเข้าโบรกเกอร์ และมีคำสั่งคำสั่งซื้อขาย **ซึ่งการซื้อขายนั้นต้องเกิดขึ้นจริง** หรืออีกความหมาย ถ้าหากผู้ลงทุนไม่ใช่ Leverage เลย แล้วส่งคำสั่งซื้อขาย 1 Lot (100,000) ในค่าเงิน EUR:USD ก็จะได้เงิน EURO มา 1 แสนยูโร อย่างนี้เรียกว่าซื้อขาย Forex ที่แท้จริง (Islamic question and answer, 2008)

แต่ถ้าหากว่าการซื้อขายค่าเงินโดยการเปิดบัญชี แล้วทำการใช้ หรือ ไม่ใช้ Leverage **และ** **ปรากฏว่าไม่ได้ทำการเชื่อมต่อเข้ากับระบบธนาคารกลาง** นั้นหมายความว่าจริง ๆ แล้วไม่มีการส่งเงินจำนวนนั้นเข้าสู่ระบบของธนาคารกลางเลย หรืออีกความหมาย ไม่ได้มีการซื้อขายอัตราแลกเปลี่ยน หากแต่เป็นการพนันที่เอาการเคลื่อนไหวของอัตราแลกเปลี่ยนเป็นจุดอ้างอิง สำหรับโบรกเกอร์ลักษณะนี้เหมือนกับบ่อนพนัน เป็นโบรกเกอร์ที่หลอกลวง (ไม่ได้มีการแลกเปลี่ยนจริง) ซึ่งอย่างนี้เรียกว่าไม่ใช่การเทรดฟอเร็กซ์ (Forex) แต่เป็นการเดิมพันกับตัวเลขจุดทศนิยมที่มีการขึ้นลง ซึ่งถือว่าการพนันเดิมพันเป็นสิ่งต้องห้ามในอิสลาม

### คัมภีร์อัล-กุรอาน

يَسْأَلُونَكَ عَنِ الْخَمْرِ وَالْمَيْسِرِ قُلْ فِيهِمَا إِثْمٌ كَبِيرٌ وَمَنَافِعُ لِلنَّاسِ وَإِنَّهُمَا كَبِيرٌ  
 مِن تَنفَعِهِمَا وَيَسْأَلُونَكَ مَاذَا يُنْفِقُونَ قُلِ الْعَفْوَ كَذَلِكَ يُبَيِّنُ اللَّهُ لَكُمْ الْآيَاتِ لَعَلَّكُمْ  
 تَتَّقُونَ (البقرة: 219)

พวกเขาจะถามเจ้าเกี่ยวกับน้ำเมา และการพนัน จงกล่าวเถิดว่า ในทั้งสองนั้นมีโทษมากและมีคุณหลายอย่างแก่มนุษย์ แต่โทษของมันทั้งสองนั้นมากกว่าคุณของมัน และพวกเขาจะถามเจ้าว่า พวกเขาจะบริจาคสิ่งใด ? จงกล่าวเถิดว่า สิ่งที่เหลือจากการใช้จ่าย ในทำนองนั้นแหละ อัลลอฮ์จะทรงแจกแจงโองการทั้งหลายแก่พวกเจ้า หวังว่าพวกเจ้าจะได้ใคร่ครวญ (อัล-บะก้อเราะห์ 219)

ถ้าหากมีการเปรียบเทียบในกรณีเดียวกัน การที่จะซื้อเงิน USD dollar จะต้องไปที่ธนาคาร อย่างนี้ถือว่าเป็นการซื้อขายอัตราแลกเปลี่ยนที่แท้จริง ซึ่งการซื้อขายดังกล่าวมีผลต่อเศรษฐกิจจริง ๆ อย่างนี้ถึงเรียกว่าเป็นการ Trade Forex จากประเด็นดังกล่าวมีข้อมูลมายืนยันจากสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

“กรณีทีปัจจุบันมีเว็บไซต์จากต่างประเทศชักชวนให้ประชาชนลงทุนในการซื้อ-ขายเงินตราต่างประเทศ ในลักษณะเก็งกำไรค่าเงินนั้น จากการศึกษาของ สศค. และธนาคารแห่งประเทศไทยเข้าใจว่า การลงทุนเพื่อเก็งกำไรดังกล่าวไม่ได้มีการซื้อ-ขายเงินตราต่างประเทศโดยตรง แต่เป็นเพียงกระบวนการที่เกิดขึ้นในระบบคอมพิวเตอร์ที่มีแม่ข่ายอยู่ในต่างประเทศ และผลการดำเนินการจะมีการชำระบัญชีของส่วนต่างที่เป็นผลกำไรหรือขาดทุนเท่านั้น ซึ่งปัจจุบันประเทศไทยยังไม่มีกฎหมายใดรองรับ ดังนั้น หากนักลงทุนต้องการดำเนินธุรกรรม ในลักษณะดังกล่าว

อาจมีความเสี่ยงทั้งจากความเสียหายจากการขาดทุนอัตราแลกเปลี่ยน และการผิวนัดชำระเงินคืน” (สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง, สศค.)

## ข้อสรุป

ถ้าหากฟอเร็กซ์ (Forex) ไม่มีการแลกเปลี่ยนของเงิน 2 สกุลที่แท้จริง ก็จะกลายเป็นการนำเงินทุนไปฝากบัญชีเพื่อเดิมนั่น โดยไปอ้างอิงกับตัวเลขอัตราแลกเปลี่ยนที่มีการขึ้นลง ซึ่งผู้ลงทุนต้องการให้ตัวเลขอัตราแลกเปลี่ยนขยับไปตามที่คาดหวัง สำหรับเงินทุนเดิมนั้นยังคงอยู่ในบัญชี (ไม่ได้ไปลงทุนหรือแลกเปลี่ยนใดๆ) เมื่อตัวเลขอัตราแลกเปลี่ยนขยับและผู้ลงทุนปิดออเดอร์ก็จะมีการชำระบัญชีของส่วนต่าง จึงส่งผลให้เกิดการได้หรือการเสีย ซึ่งมีลักษณะคล้ายกับการพนันทั่วไป

## สรุปข้อตัดสินฟอเร็กซ์ในข้อตัดสินตามหลักการของอิสลาม

ด้วยสาเหตุต่าง ๆ ที่ได้ทำการศึกษาค้นคว้ามา ทำให้การลงทุนในฟอเร็กซ์ จึงเป็นสิ่งต้องห้ามตามหลักการของอิสลาม ถึงแม้ในปัจจุบันมีบางบริษัทที่ใช้ชื่อว่าฟอเร็กซ์อิสลาม และได้อ้างว่าถูกต้องตามหลักการ ซึ่งบริษัทนั้นจะไม่มีมีการเรียกเก็บ SWAP ที่ถือเป็นดอกเบี้ย ซึ่งในส่วนนี้จำเป็นที่จะต้องมีการศึกษาอย่างละเอียดในหัวข้อฟอเร็กซ์อิสลาม เพราะอย่างไรก็ตามสาเหตุที่ทำให้ฟอเร็กซ์เป็นสิ่งต้องห้ามในอิสลามนั้น ไม่ได้มีเพียงแค่ SWAP อย่างเดียว หากแต่ยังมีอีกหลายสาเหตุที่ได้กล่าวมาแล้ว จึงทำให้บริษัทดังกล่าวนี้ อาจยังมีธุรกรรมที่ไม่ถูกต้องตามหลักการ

## อ้างอิง

- Forex in Thai. (2019). *ฟอเร็กซ์คืออะไร รู้เอาไว้จะได้ไม่ถูกโกง*. (15 กุมภาพันธ์ 2565) สืบค้นจาก <https://www.forexinthai.com/41/>
- Forex in thai. (2021). *มาร์จิ้น Margin Forex คืออะไร*. (16/02/2021) สืบค้นจาก [Forexinthai.com https://shorturl.asia/jFtWp](https://shorturl.asia/jFtWp).
- Forex thai. (2021) *Swap คือ อะไร*. สืบค้นจาก [Forexthai.in.th, https://shorturl.asia/9agdN](https://shorturl.asia/9agdN).
- FOREXNEW.org. (2018-2019). *หลักการลงทุน FOREX การเทรดตั้งตั้งแต่พื้นฐานไปจนถึงมืออาชีพ*. (16/02/2021). สืบค้นจาก [Forexnex.org https://shorturl.asia/EIfrL](https://shorturl.asia/EIfrL).

Islamic question and answer. (2008). حكم المتاجرة في العملات بنظام الفوركس مع دفع رسوم على التبييت (16/02/2021). สืบค้นจาก Islamic question and answers. <https://shorturl.asia/keYli>.

Thai Broker Forex. (2021). การเทรดฟอเร็กซ์ผิดกฎหมายหรือไม่.(16/02/2021) สืบค้นจาก Thaibrokerforex.com. <https://bit.ly/2NmJxIB>.

สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง (สศค). คำตอบข้อร้องเรียน จากคำถามขอความอนุเคราะห์ คลายข้อสงสัยเกี่ยวกับการเทรด forex.(16/02/2021) สืบค้นจาก [www.2fpo.go.th](http://www.2fpo.go.th), <https://shorturl.asia/mwjLo>.

### ข้อมูลภาษาอาหรับ

علي شمالي. (2017). التداول الإلكتروني في المصارف الإسلامية. الفوركس الإسلامي. جمهورية العربية السورية. جامعة تشرين. 24-26.  
مجلس المجمع الفقهي الإسلامي برابط العالم الإسلامي. (2006). في الموضوع "المتاجرة بالهامش". مكة: في دورة الثامنة عشرة المنعقدة بمكة المكرمة.

## ธุรกิจส่งออกอาหารฮาลาลของไทย

सरवुठ् और चॉन<sup>1</sup> परिणुया प्ररुह्यदथरुथ<sup>2</sup> अनंठ् सरुलैम<sup>3</sup> वरुथया मुंगुइनठरु<sup>4</sup> और सुमचाय दरुजरुणु<sup>5</sup>

Sarawut Laesan<sup>1</sup> Parinya Prayadsab<sup>2</sup> Anan Salem<sup>3</sup> Wittha Mung-in<sup>4</sup> Somchai Deejaroen<sup>5</sup>

### บทคัดย่อ

ตลาดอาหารฮาลาลมีการแข่งขันสูงและมีหลายๆ ประเทศที่พยายามผลักดันตนเองให้เข้าไปสู่ การเป็นฐานการผลิตที่สำคัญของโลก สำหรับประเทศไทยเอง ซึ่งมีศักยภาพด้านวัตถุดิบต้นน้ำ อาทิ เนื้อไก่ อาหารทะเล ผัก ผลไม้ที่มีการผลิตเพียงพอต่อความต้องการบริโภคในประเทศ รวมถึงการส่งออก แต่ไทยเองก็ต้องเร่งพัฒนาคุณภาพมาตรฐาน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและการยอมรับจากผู้บริโภคชาวมุสลิม อย่างต่อเนื่อง ขณะเดียวกัน ก็ต้องศึกษาถึงแนวโน้มความต้องการบริโภคอาหารรูปแบบใหม่ๆ ตามไลฟ์สไตล์ที่เปลี่ยนแปลงไป รวมถึงการพิจารณาขยายฐานการผลิตไปยังประเทศที่มีศักยภาพการตลาดสูง โดยใช้ ฐานวัตถุดิบในประเทศเป็นตัวสนับสนุน

ในการผลิตอาหารฮาลาลสามารถแบ่งผู้ประกอบการออกได้เป็น 4 ประเภทคือ ผู้ผลิต ผู้ผลิตและส่งออก ผู้นำเข้า และตัวแทนจำหน่าย โดยผู้ประกอบการส่วนใหญ่จะเป็นผู้ผลิตและส่งออก หากจำแนกประเภทของการดำเนินธุรกิจอาหารฮาลาลตามประเภทสินค้าที่ผลิตจะเห็นได้ว่าการผลิตสินค้าที่หลากหลายแตกต่างกันไป เช่น การแปรรูปอาหารจากผลิตภัณฑ์ข้าว ผลิตภัณฑ์วัตถุดิบปรุงแต่งรส กลิ่น สี ผลิตภัณฑ์ประเภทขนม ขนมสำเร็จรูป โดยผู้ประกอบการที่ดำเนินธุรกิจอาหารฮาลาลส่วนใหญ่เป็นคนไทยที่ผลิตผลิตภัณฑ์อาหารฮาลาลประเภทต่าง ๆ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าหากมีความต้องการในตลาดเพิ่มขึ้นผู้ประกอบการก็สามารถเพิ่มปริมาณการผลิตเพื่อตอบสนองตลาดได้ทันที

**ความสำคัญ :** ธุรกิจส่งออก, อาหารฮาลาล

### Abstract

Food is one of the four necessities; humans need food for a living. At present, food is a profitable business for business entrepreneurs due to large demands from current consumers and demand quantities of consumption. However, manufacturers have to compete with each other for market shares and increasing profits. Consequently, the food manufacturing business remains a business with continuous improvement that needs to generate interest and attract more customers to its food products. One of the influential factors affecting competition of food products is the cultural factor, especially the religious variable which is a significant factor in the

business of food products. Requirements of each religious belief can vary, for example, the prohibition of consuming pork products in Islam. Muslims must follow the religious restrictions that they will eat only permitted food. Halal food products are food that is permissible to consume under Islamic law and must be qualified food. It is considered an important key for approaching the markets of food products for Muslims.

**Keywords:** Halal logistics, food products

## บทนำ

ประเทศไทยเป็นหนึ่งในผู้ส่งออกอาหารของโลก โดยในปี 2562 ติดอันดับ 11 ของโลก และต้องการก้าวติดอันดับ 1 ใน 10 ของผู้ส่งออกอาหารไทยยังทั่วโลก จึงอาจกล่าวได้ว่า นับเป็นย่างก้าวสำคัญของไทย ต้องเร่งสปีดเข้าสู่เป้าหมาย โดยใช้อาหารฮาลาลซึ่งเป็นตลาดที่ไทยมีโอกาสและความได้เปรียบ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคกลุ่มนี้พร้อมเร่งยกระดับมาตรฐานในทุกมิติ โดยเฉพาะประเด็นการปลอมปนเนื้อสุกรในอาหารฮาลาล ถือเป็นจุดที่ผู้ประกอบการไทยต้องเร่งแก้ไขเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้บริโภคชาวมุสลิมทั่วโลกตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา อาหารฮาลาลเป็นตลาดอาหารที่มีศักยภาพ ทั้งในเรื่องขนาดตลาดและการเติบโต ปัจจุบันขนาดตลาดอาหารฮาลาลมีขนาดค่อนข้างใหญ่จากจำนวนผู้บริโภคชาวมุสลิมที่มีมากเกือบ 2,000 ล้านคน หรือคิดเป็น 1 ใน 4 ของประชากรโลก โดยล่าสุดในปี 2557 กลุ่มประเทศมุสลิม (Organization of Islamic Cooperation: OIC) ที่มีจำนวนสมาชิก 57 ประเทศ มีการนำเข้าอาหารมูลค่าสูงถึง 164,000 ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ เติบโตสูงถึงร้อยละ 16 ต่อปีในช่วง 5 ปีหลัง ซึ่งสูงกว่ามูลค่าตลาดอาหารโดยรวมที่ขยายตัวเฉลี่ยร้อยละ 10 ต่อปีเท่านั้น

## สถานการณ์อุตสาหกรรมอาหารฮาลาลไทย

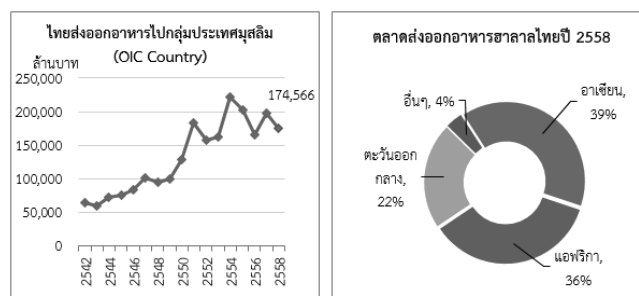
การผลิตและการรับรองฮาลาล สถานการณ์การผลิตรวมทั้งการรับรองอาหารฮาลาลของไทยนั้น จะเห็นได้ว่าผู้ประกอบการมีแนวโน้มให้ความสำคัญกับตลาดฮาลาลมากขึ้น โดยฝ่ายกิจการฮาลาลสำนักงานคณะกรรมการกลางอิสลามแห่งประเทศไทยได้ให้ข้อมูลว่า ปัจจุบันมีบริษัทที่ได้รับรองมาตรฐานอาหารฮาลาลกว่า 5,000 บริษัท เพิ่มขึ้นจากปี 2554 ที่มีสถานประกอบการในประเทศที่ขอรับการรับรองฮาลาล 2,188 ราย หรือเพิ่มขึ้นกว่าร้อยละ 40 ต่อปี ซึ่งเป็นอัตราที่สูงกว่าในช่วงปี 2550-2554 ที่เพิ่มขึ้นเฉลี่ยร้อยละ 20 ต่อปี หากจำแนกสถานประกอบการที่ขอรับการรับรองฮาลาล ตามระเบียบสำนักงานคณะกรรมการกลางอิสลามแห่งประเทศไทยจะพบว่า สถานประกอบการที่ขอการรับรองส่วนใหญ่เป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับอาหารเป็นหลัก โดยมีสัดส่วนรวมกันสูงถึงร้อยละ 90 (ผู้ผลิตอาหาร 72%, ร้านอาหาร 13%, โรงเชือดและฆ่าแหล่งเนื้อสัตว์ 3% และผู้นำเข้าอาหาร 2% โดยประมาณในปี 2554) ส่วนที่เหลืออื่นๆ อีก

ร้อยละ 10 เป็นผู้ประกอบการที่ผลิตและนำเข้าสินค้าอุปโภค เช่น ผู้ผลิตเครื่องสำอาง ยาสีฟัน ยาหรือสมุนไพร เป็นต้น ปัจจุบันคาดว่าจะมีผลิตภัณฑ์ที่ขอรับการรับรองฮาลาลสูงกว่า 100,000 รายการ เพิ่มขึ้นจาก 64,588 รายการในปี 2554 หรือเพิ่มขึ้นเฉลี่ยร้อยละ 20 ต่อปีโดยประมาณ ซึ่งผลิตภัณฑ์ที่ขอรับการรับรองฮาลาลส่วนใหญ่เป็นสินค้าอาหาร

### การส่งออกอาหารฮาลาล

ในปี 2558 การส่งออกอาหารฮาลาลจะมีมูลค่า 174,566 ล้านบาท หดตัวลงร้อยละ 11.7 เนื่องจากเศรษฐกิจของกลุ่มประเทศมุสลิมทั้งในตะวันออกกลางและแอฟริกาชะลอตัวตามราคาน้ำมันที่เป็นรายได้หลัก โดยการส่งออกไปยังตะวันออกกลางหดตัวลงร้อยละ 5 และแอฟริกาหดตัวลงร้อยละ 7 ซึ่งทั้งสองภูมิภาคเป็นตลาดส่งออกอาหารฮาลาลที่สำคัญของไทยโดยมีสัดส่วนส่งออกร้อยละ 58 ในปี 2558 ขณะที่ตลาดส่งออกในภูมิภาคอาเซียน ได้แก่ อินโดนีเซีย (สัดส่วนส่งออก 21%) ขยายตัวเพิ่มขึ้น ส่วนการส่งออกไปมาเลเซีย (17%) หดตัวลง สำหรับสินค้าส่งออกหลักยังคงเป็นกลุ่มอาหารฮาลาลโดยธรรมชาติ เช่น ข้าว น้ำตาลทราย แป้งมันสำปะหลัง นอกจากนี้ ยังมีกลุ่มอาหารทะเลแปรรูป ผักผลไม้กระป๋อง รวมถึงไก่สดและแปรรูป เป็นต้น

ในปี 2558 การส่งออกอาหารฮาลาลจะมีมูลค่า 174,566 ล้านบาท หดตัวลงร้อยละ 11.7 เนื่องจากเศรษฐกิจของกลุ่มประเทศมุสลิมทั้งในตะวันออกกลางและแอฟริกาชะลอตัวตามราคาน้ำมันที่เป็นรายได้หลัก โดยการส่งออกไปยังตะวันออกกลางหดตัวลงร้อยละ 5 และแอฟริกาหดตัวลงร้อยละ 7 ซึ่งทั้งสองภูมิภาคเป็นตลาดส่งออกอาหารฮาลาลที่สำคัญของไทยโดยมีสัดส่วนส่งออกร้อยละ 58 ในปี 2558 ขณะที่ตลาดส่งออกในภูมิภาคอาเซียน ได้แก่ อินโดนีเซีย (สัดส่วนส่งออก 21%) ขยายตัวเพิ่มขึ้น ส่วนการส่งออกไปมาเลเซีย (17%) หดตัวลง สำหรับสินค้าส่งออกหลักยังคงเป็นกลุ่มอาหารฮาลาลโดยธรรมชาติ เช่น ข้าว น้ำตาลทราย แป้งมันสำปะหลัง นอกจากนี้ ยังมีกลุ่มอาหารทะเลแปรรูป ผักผลไม้กระป๋อง รวมถึงไก่สดและแปรรูป เป็นต้น



ที่มา : ฝ่ายวิจัยและข้อมูล สถาบันอาหาร



ตลาดอาหารฮาลาลกำลังเป็นที่น่าจับตามองอย่างมากจากผู้ผลิตอาหารทั่วโลก เนื่องด้วยค่าใช้จ่ายในการบริโภคอาหารของผู้บริโภคชาวมุสลิมราว 2 พันล้านคนกำลังเพิ่มสูงขึ้นกว่าในอดีตอย่างต่อเนื่อง โดยในปัจจุบันตลาดอาหารฮาลาลมีมูลค่าสูงถึงราว 7 แสนล้านเหรียญสหรัฐฯ หรือคิดเป็น 15% ของมูลค่าตลาดอาหารโลกเมื่อหันกลับมามองในประเทศไทยพบว่าไทยมีสัดส่วนการส่งออกอาหารฮาลาลเพียง 1% ของโลก โดย สินค้าส่งออกส่วนมากเป็นสินค้าวัตถุดิบฮาลาล เช่น ข้าว น้ำตาล และสัตว์น้ำ มากกว่าสินค้าอาหารฮาลาลแปรรูปซึ่งกำลังเป็นที่นิยมมากขึ้นในกลุ่มชาวมุสลิม ดังนั้น การเติบโตของตลาดอาหารฮาลาลในปัจจุบัน จึงเป็นโอกาสให้ผู้ประกอบการไทยหันมาปรับเปลี่ยนกลยุทธ์เพื่อผลิตอาหารฮาลาลแปรรูปสู่ตลาดโลกมากขึ้น

### แนวโน้มตลาดสินค้าและบริการฮาลาลที่สำคัญ 5 กลุ่ม ได้แก่

1) เครื่องสำอางและผลิตภัณฑ์ดูแลส่วนบุคคลฮาลาล ผลิตภัณฑ์ดูแลส่วนบุคคลสำหรับชาวมุสลิมเป็นตลาดเฉพาะ ซึ่งสินค้าที่นำไปจำหน่ายในตลาดนี้ต้องมีกระบวนการผลิตและได้รับการรับรองมาตรฐานฮาลาล และเนื่องจากการผลิตและส่วนประกอบต้องคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม เป็นสินค้าที่ไม่เกี่ยวข้องกับสัตว์ และมีความปลอดภัยต่อผู้บริโภค ทำให้เครื่องสำอางฮาลาลมีราคาและมาตรฐานคุณภาพสูง และมีความเฉพาะเจาะจง สำหรับไทยซึ่งมีศักยภาพในการผลิตและส่งออกเครื่องสำอางและผลิตภัณฑ์ดูแลส่วนบุคคล ในปี 2563 ไทยส่งออกเครื่องสำอาง สบู่ และผลิตภัณฑ์ มูลค่า 2,916.80 ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ คิดเป็นสัดส่วน 1.26% ของการส่งออกสินค้าทั้งหมดของไทย โดยส่งออกไปยังตลาดสำคัญ อาทิ ญี่ปุ่น ฟิลิปปินส์ และกัมพูชา จึงถือว่าไทยมีโอกาสในการส่งออกผลิตภัณฑ์กลุ่มนี้ไปยังตลาดชาวมุสลิมได้อีกมาก

2) อาหารฮาลาล ปัจจุบันไทยมีการผลิตอาหารฮาลาลเพื่อจำหน่ายแก่ชาวมุสลิมในประเทศ และส่งออกต่างประเทศ ซึ่งไทยมีจุดแข็งด้านการเกษตรซึ่งเป็นต้นน้ำของอุตสาหกรรมอาหาร ทำให้มีวัตถุดิบคุณภาพดีที่หลากหลายและปริมาณที่เพียงพอป้อนเข้าสู่กระบวนการผลิตตลอดทั้งปี อีกทั้งอุตสาหกรรมอาหารของไทยมีความเข้มแข็ง ผู้ผลิตมีความชำนาญและเชี่ยวชาญด้านการผลิตและแปรรูปอาหาร มีชื่อเสียงที่ดีในตลาดโลก แต่เนื่องจากไทยไม่ใช่ประเทศมุสลิม จึงมีข้อจำกัดอยู่บ้างในการส่งออกสินค้าอาหารไปยังตลาดมุสลิม ที่ผ่านมา ไทยจึงพยายามที่จะพัฒนาอุตสาหกรรมการผลิตอาหารฮาลาล เพื่อให้ผู้บริโภคมุสลิมเชื่อมั่นในอาหารฮาลาลไทย โดยเฉพาะการพัฒนากระบวนการรับรองมาตรฐานฮาลาลให้ปรับเปลี่ยนไปตามสถานการณ์มากขึ้น

3) การท่องเที่ยวฮาลาล ข้อมูลจาก Mastercard - CrescentRating พบว่า ในปี 2561 ไทยเป็นหนึ่งในประเทศเป้าหมายที่ไม่ใช่กลุ่มองค์การความร่วมมืออิสลาม (Organisation of the Islamic Cooperation: OIC) ที่ชาวมุสลิมเดินทางมาท่องเที่ยวมากที่สุด และจากการจัดอันดับประเทศปลายทางที่ไม่ใช่กลุ่มประเทศ OIC ที่เป็นมิตรกับมุสลิมที่สุด ในปี 2562 ไทยได้อันดับที่ 2 รองจาก สิงคโปร์

4) แฟชั่นสำหรับชาวมุสลิม จากแนวโน้มการเติบโตของชาวมุสลิมทั่วโลก ทำให้ความต้องการสินค้าเครื่องแต่งกายมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นตามไปด้วย ชาวมุสลิมจึงเป็นกลุ่มผู้บริโภคกลุ่มหนึ่งที่มีศักยภาพและมีการเติบโตอย่างมากในตลาดแฟชั่น ประเทศที่ครองตำแหน่งอันดับประเทศที่มีการใช้จ่ายสำหรับเครื่องแต่งกายและรองเท้ามากที่สุด ได้แก่ อิหร่าน ตุรกี และซาอุดีอาระเบีย เป็นต้น ส่วนประเทศที่มีการส่งออกเสื้อผ้าไปยังตลาด OIC มากที่สุด ได้แก่ จีน ตุรกี และอินเดีย ซึ่งการเติบโตของความต้องการเสื้อผ้าของชาวมุสลิม ทำให้แบรนด์แฟชั่นต่างๆ หันมาสนใจแฟชั่นสำหรับมุสลิมมากขึ้น เช่น แบรนด์ Dolce & Gabbana และ Nike

5) เวชภัณฑ์ฮาลาล เวชภัณฑ์ฮาลาลเป็นผลิตภัณฑ์ยาที่มีส่วนผสมที่ได้รับอนุญาตภายใต้กฎหมายชารีอะห์ และต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขของศาสนาอิสลาม ประเทศที่มีการใช้จ่ายสำหรับผลิตภัณฑ์ยามากที่สุด คือ ตุรกี ซาอุดีอาระเบีย และสหรัฐฯ ส่วนประเทศที่มีการส่งออกเวชภัณฑ์ไปประเทศกลุ่ม OIC มากที่สุด ได้แก่ เยอรมนี ฝรั่งเศส และสหรัฐอเมริกา

### ปัญหาและอุปสรรคของการส่งออกอาหารของไทยในปัจจุบัน

ปัจจุบันไทยกำลังเผชิญกับปัญหาและอุปสรรคที่อาจทำให้การส่งออกอาหารของไทยไม่สามารถเติบโตตามศักยภาพ และยุทธศาสตร์ "ครัวของโลก (Kitchen of the World)" ที่รัฐบาลวางไว้ได้ เนื่องจากการแข่งขันที่รุนแรงและมาตรการกีดกันทางการค้าที่มีใช้ภาษี (Non Tariff Barriers) กล่าวคือ

1. ด้านการแข่งขัน กลุ่มประเทศเอเชียตะวันออกเฉียงใต้และจีน ปัจจุบันมีส่วนแบ่งการส่งออกอาหารประมาณ 1 ใน 8 ของโลก โดยในช่วง 10 ปีที่ผ่านมา ส่วนแบ่งการตลาดของทุกประเทศในภูมิภาคขยายตัว โดยประเทศคู่แข่งในภูมิภาคที่มีส่วนแบ่งการตลาดที่ขยายตัวมาก คือ อินโดนีเซีย และมาเลเซีย มีส่วนแบ่งการตลาดการส่งออกเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 1.5 และ 1.6 ในช่วงปี 2544-2548 เป็นร้อยละ 2.4 และ 2.1 ในปี 2549-2553 ตามลำดับ เนื่องจากทั้งสองประเทศเป็นประเทศอิสลาม จึงมีความได้เปรียบสามารถส่งสินค้าอาหารได้โดยไม่มีข้อจำกัดด้านระเบียบและกฎเกณฑ์ด้านอาหารของกลุ่มผู้บริโภคที่เป็นประชากรมุสลิม จึงขยายส่วนแบ่งตลาดได้มากกว่าประเทศอื่น ส่วนจีน และเวียดนาม มีส่วนแบ่งตลาดการส่งออกเพิ่มขึ้นเช่นกัน กล่าวคือ จากร้อยละ 3.9 และ 1.1 ในช่วงปี 2544-2548 เป็นร้อยละ 4.2 และ 1.3 ในช่วงปี 2549-2553 ขณะที่ในช่วงเวลาเดียวกัน ไทยมีส่วนแบ่งตลาดอาหารเพิ่มขึ้นเพียงร้อยละ 0.1 เท่านั้น ทั้งนี้ อาหารถือว่าเป็นสินค้ายุทธศาสตร์อย่างหนึ่งของประเทศ

2. ด้านมาตรการกีดกันทางการค้าที่ไม่มีใช้ภาษี (Non-tariff Barriers) หลายประเทศนำมาใช้มากขึ้น ทั้งในด้านมาตรฐานสุขอนามัยที่เข้มงวดมากขึ้น (Non-tariff Barriers) หลายประเทศนำมาใช้มากขึ้นทั้งในด้านมาตรฐานสุขอนามัยที่เข้มงวดมากขึ้น เพื่อปกป้องอุตสาหกรรมภายในประเทศ ดูแลความปลอดภัยของผู้บริโภค และมาตรการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และในด้านการจำกัดปริมาณการนำเข้า ผ่านการ

กำหนดโควต้า นอกจากนี้ หลายประเทศยังใช้มาตรการตอบโต้การทุ่มตลาดเพื่อปกป้องผู้ประกอบการภายในประเทศของตนเองด้วย (รายละเอียดการใช้มาตรการนี้ในตลาดสำคัญจะกล่าวถึงในหัวข้อ 2) ปัจจัยเหล่านี้ จึงเป็นความท้าทายที่ไทยกำลังเผชิญอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งไทยจำเป็นต้องก้าวข้ามปัจจัยเหล่านี้ เพื่อให้สามารถเติบโตได้เต็มศักยภาพ

## สถานะของการส่งออกอาหารฮาลาลของไทย

การส่งออก "อาหารฮาลาล" เป็นสินค้าความหวังในการเปิดตลาดโดยเฉพาะในกลุ่มประเทศตะวันออกกลาง ซึ่งเป็นประเทศที่มีศักยภาพด้านการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจท่ามกลางวิกฤติเศรษฐกิจที่ประเทศมหาอำนาจเศรษฐกิจเดิมเผชิญอยู่ในช่วงปี 2544-2553 ร้อยละ 76 ของสินค้าอาหารที่ไทยส่งออกไปตลาดโลก จัดเป็นสินค้าอาหารฮาลาลตามธรรมชาติ (Natural Halal) ที่อนุมัติโดยตัวอาหารเอง ส่วนที่เหลือเป็นสินค้าอาหารที่มีส่วนประกอบของสัตว์และผลิตภัณฑ์จากสัตว์ (Non Natural Halal) โดยตลาดส่งออกอาหารฮาลาลของไทยที่สำคัญในช่วงปี 2549-2553 ได้แก่ กลุ่มประเทศอิสลาม (Organization of Islamic Cooperation: OIC) สหรัฐฯ ยุโรป (27) ญี่ปุ่น และจีน ไทยการส่งออกอาหารฮาลาลเพิ่มขึ้นในทุกตลาด และตลาดส่งออกอาหารฮาลาลเพิ่มขึ้นในทุกตลาด และตลาดที่เติบโตมากที่สุดเทียบกับช่วง 2544-2548 คือ กลุ่ม OIC และจีน ขณะที่ตลาดสหรัฐฯ ญี่ปุ่นและกลุ่ม OIC และจีน ขณะที่ตลาดสหรัฐฯ ญี่ปุ่นและยุโรป ซึ่งเป็นตลาดหลักของไทย มีการขยายตัวในอัตราที่ต่ำกว่า เนื่องจากประสบปัญหาวิกฤติด้านเศรษฐกิจ และไทยเผชิญกับการแข่งขันมากขึ้น โดยเฉพาะคู่แข่งจากประเทศในกลุ่มเอเชียตะวันออกเฉียงใต้และจีน เป็นที่น่าสังเกตว่า จีนเป็นคู่แข่งสำคัญในตลาดหลักสินค้าอาหารฮาลาลของไทย โดยในปี 2553 จีนมีส่วนแบ่งตลาดสูง และสามารถเจาะตลาดสินค้าอาหารฮาลาลและเป็นผู้นำในเกือบทุกตลาด ยกเว้นตลาดอินเดีย อย่างไรก็ตาม แม้ไทยจะเสียเปรียบจีน แต่เมื่อเทียบกับคู่แข่งอย่างมาเลเซีย อินโดนีเซีย และเวียดนาม ไทยยังมีส่วนแบ่งตลาดอยู่ในระดับที่สูงกว่า โดยในตลาดสหรัฐฯ ไทยมีส่วนแบ่งตลาดร้อยละ 9 ญี่ปุ่นร้อยละ 8 ยุโรปร้อยละ 7.5 และกลุ่มประเทศอิสลามร้อยละ 6.1 ส่วนตลาดจีนและอินเดีย ซึ่งเป็นตลาดผู้บริโภคสินค้าอาหารขนาดใหญ่ เป็นตลาดที่ไทยมีส่วนแบ่งตลาดต่ำกว่าคู่แข่ง เช่น อินโดนีเซีย มาเลเซีย

สาเหตุสำคัญที่ทำให้ไทยไม่สามารถเติบโตในสินค้าฮาลาลเทียบกับประเทศคู่แข่งได้ คือ

- 1) การยอมรับสินค้าอาหารฮาลาลในตลาดโลกเพราะสินค้านี้มีบทบัญญัติทางศาสนาเป็นตัวกำหนดทำให้ไทยจำเป็นต้องส่งสินค้าอาหารที่ไม่ใช่ฮาลาล ตามธรรมชาติในรูปวัตถุดิบหรือรับจ้างการผลิตเพื่อให้มาเลเซีย และอินโดนีเซีย ส่งออกหรือแปรรูปต่อไปยังประเทศที่สาม ซึ่งสินค้ากลุ่มนี้ได้แก่น้ำสัตว์ สัตว์น้ำแปรรูป รวมทั้งสินค้าประเภทเครื่องปรุงรส

2) ประเทศคู่แข่งเข้ามาแย่งส่วนแบ่งตลาดเพิ่มขึ้น รวมถึงตลาดคู่ค้ามีแนวโน้มจะใช้เครื่องปรุงรส และประเทศคู่แข่งเข้ามาแย่งส่วนแบ่งตลาดเพิ่มขึ้น รวมถึงตลาดคู่ค้ามีแนวโน้มจะใช้มาตรการกีดกันทางการค้าที่มีใช้ภาษีเพิ่มขึ้น (ตาราง 1) ซึ่งเป็นผลจากเปิดเสรีทางการค้า ทำให้มีการลด/เลิกภาษีนำเข้า (Tariff) ประเทศต่างๆ จึงหันมาใช้มาตรการกีดกันทางการค้าที่มีใช้ภาษี เป็นเครื่องมือปกป้องผู้ผลิตภายในประเทศแทนภาษีนำเข้า อาทิ ด้านมาตรฐานและคุณภาพอาหาร และ การกำหนดปริมาณนำเข้า เป็นต้น ทำให้ไทยมีความยากลำบากมากขึ้นในการส่งออกสินค้าอาหารในตลาดโลก

**ตาราง 1 : มาตรการกีดกันทางการค้าที่ไม่ใช่ภาษี ในตลาดสำคัญ**

<p>ตลาด : มาตรการกีดกันทางการค้า</p> <p>สหรัฐฯ : การเก็บภาษีตอบโต้การทุ่มตลาด มาตรการสุขอนามัย และมาตรฐานสิ่งแวดล้อม</p> <p>สหภาพ ยุโรป : มาตรการจำกัดการนำเข้า ในรูปการกำหนดโควตา เช่น ข้าว มันสำปะหลัง มาตรการตอบโต้การทุ่มตลาด</p>
---

**มาตรการสุขอนามัยพืชและสุขอนามัยสัตว์**

<p>ญี่ปุ่น : ด้านความปลอดภัยอาหาร (Food Safety) มาตรการ สุขอนามัยและสุขอนามัยพืช (SPS)</p> <p>กลุ่ม OIC : กฎระเบียบควบคุมการนำเข้าสินค้า และการชำระเงินตราต่างประเทศที่เข้มงวด</p> <p>อินเดีย : การกำหนดใบอนุญาตนำเข้า (Import Licensing) สำหรับสินค้าบางประเภท เช่น พืช น้ำมัน และเมล็ดธัญพืช</p>
--

**การประเมินราคาศุลกากร มาตรฐานและการทดสอบมาตรฐาน มาตรการกำกับการนำเข้าพืช**

<p><b>ออสเตรเลีย :</b> กำหนดโควตาการนำเข้า ด้านความปลอดภัยด้านอาหาร</p>
---

ตัวอย่างเช่น สินค้ากุ้งแช่แข็งของไทย โดนมาตรการตอบโต้การทุ่มตลาดสินค้ากุ้งแช่แข็งในตลาดสหรัฐฯ ทำให้กุ้งของไทยมีราคาสูงขึ้น จนส่งผลให้เกิดการลดลงของปริมาณการส่งออก

3) ศักยภาพและความท้าทายของการส่งออกสินค้าอาหารฮาลาลของไทย ปัจจุบันตลาดสินค้าอาหารฮาลาลได้รับความสนใจจากกลุ่มประเทศผู้ผลิตอาหารส่งออกมากเพราะเป็นตลาดขนาดใหญ่ โดยประชากรมุสลิมทั่วโลกมีประมาณ 1,640 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 26 ของประชากรโลก (ตาราง 2) และมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 30 ในอีก 15 ปีข้างหน้า

4) ประชากรส่วนใหญ่จะอยู่ในกลุ่มประเทศอิสลาม (OIC) ซึ่งกระจายอยู่ทุกภูมิภาค ทั้งใน เอเชีย ยุโรป แอฟริกา และอเมริกาใต้ ในช่วงที่ผ่านมาประชากรมุสลิมมีกำลังซื้อสูงขึ้นมา โดยเฉพาะประชากรมุสลิมในยุโรป สหรัฐอเมริกา และกลุ่มประเทศสมาชิกคณะมนตรีความร่วมมือรัฐอ่าวอาหรับ (The Gulf Cooperation Council: GCC) ทำให้มีความต้องการบริโภคอาหารฮาลาลสูงถึงประมาณ 660 พันล้านดอลลาร์ สหรัฐ ต่อปี และมีอัตราการเติบโตเฉลี่ยร้อยละ 4 ต่อปี

ตาราง 2 : ประชากรมุสลิมโลก(หน่วย : ล้านคน)

ตลาดต่างๆ	ประชากรรวม	ประชากรมุสลิม
1. ตลาด OIC	1,544.4	1,276.1
1.1 ตลาด GCC	41.2	40.5
1.2 ตลาดนอกกลุ่ม GCC	1,503.2	1,235.6
2. ตลาดประเทศที่ไม่ใช่ประเทศอิสลาม	5,236.2	361.3
<b>รวม</b>	<b>6,780.6</b>	<b>1,637.4</b>

ที่มา : CIA World Factbook, 2009

ตลาดกลุ่มประเทศอิสลามจึงเป็นตลาดที่มีศักยภาพสำหรับการส่งออกสินค้าอาหารฮาลาลเนื่องจากเป็นตลาดขนาดใหญ่ที่มีประชากรมุสลิมจำนวนมากและมีกำลังซื้อสูง โดยเฉพาะจากประเทศที่มีรายได้จากการส่งออกน้ำมัน โดยในช่วง 10 ปีที่ผ่านมากลุ่มประเทศอิสลามมีอัตราการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจเฉลี่ยประมาณร้อยละ 5 ซึ่งขยายตัวดีกว่ากลุ่มประเทศมหาอำนาจทางเศรษฐกิจเดิม (G3) ตลอดทศวรรษที่ผ่านมา ทั้งนี้ ประเทศอิสลามที่มีกำลังซื้อสูง ประกอบด้วยประเทศกาตาร์ สหรัฐอาหรับเอมิเรตส์ คูเวต บรูไน บาร์เรน โอมาน และซาอุดีอาระเบีย ซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อคน 17,800-79,000 ดอลลาร์ต่อปี หากพิจารณาการนำเข้าของกลุ่มประเทศอิสลามแยกตามประเภทสินค้า พบว่า ในช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมา การเติบโตของสินค้าอาหารที่ไม่ใช่ฮาลาล ตามธรรมชาติขยายตัวสูงกว่าสินค้าอาหารฮาลาล ตามธรรมชาติ ตามการขยายตัวของสินค้าเนื้อสัตว์ และเครื่องปรุงรส โดยสินค้าเนื้อสัตว์ เกือบกึ่งหนึ่งนำเข้าจากบราซิล ส่วนเครื่องปรุงรส ส่วนใหญ่นำเข้าจากสหรัฐฯ ขณะที่สินค้าแปรรูปจากสัตว์น้ำและเนื้อสัตว์ ความต้องการนำเข้าลดลง

ประเทศไทยได้มีกรอบยุทธศาสตร์เพื่อส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพธุรกิจสินค้าและบริการฮาลาล เนื่องจากมีความได้เปรียบในความพร้อมของวัตถุดิบ ความชำนาญในการผลิต และเทคโนโลยีที่ทันสมัย ภารกิจดังกล่าวมีความท้าทายในการบรรลุเป้าหมาย ดังนี้

1) การสร้าง Brand ของสินค้าไทย เนื่องจากไทยเป็นเพียงผู้ผลิตตามคำสั่งของ Trader, Supermarket Chain และ Restaurant Chain ตราสินค้าและตรารับรองฮาลาลที่ปรากฏบนผลิตภัณฑ์ส่วนใหญ่จึงไม่ใช่ของไทย ส่งผลให้ตรารับรองฮาลาลของไทยไม่เป็นที่รู้จักและยอมรับของตลาดโดยรวม

2) การสร้างมาตรฐานสินค้าฮาลาลของไทยในตลาดโลก เพื่อเปิดโอกาสให้ไทยสามารถส่งออกในตลาดโลก เพื่อเปิดโอกาสให้ไทยสามารถส่งออกสินค้าที่มีใช้ฮาลาลตามธรรมชาติไปยังประเทศอิสลามได้โดยตรงมากขึ้น ซึ่งจะทำให้เราได้มูลค่าเพิ่มและได้ส่วนแบ่งตลาดเพิ่มขึ้น

3) การสร้างความเข้าใจในการเจาะตลาดสินค้าฮาลาลแก่ผู้ประกอบการ ซึ่งส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสินค้าอาหารฮาลาล และการผลิตตามหลักศาสนาอิสลาม เนื่องจากคนส่วนใหญ่เข้าใจว่าอาหารฮาลาลเป็นอาหารที่มุสลิมต้องเป็นผู้ผลิตเท่านั้น รวมทั้งยังไม่ค่อยให้ความสนใจการเจาะตลาดใหม่ โดยเฉพาะตลาดที่มีความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรม เนื่องจากมีความยุ่งยาก ทั้งข้อจำกัดด้านภาษา ปัญหาการติดต่อสื่อสาร ขาดความไว้วางใจ และต้องการของผู้บริโภคซึ่งมีความต้องการที่หลากหลาย

4. สรุปและข้อเสนอแนะเชิงนโยบายอุตสาหกรรมอาหารของไทยในตลาดโลกต้องเผชิญกับปัจจัยเสี่ยงหลากหลาย ทั้งการแข่งขันที่มีแนวโน้มรุนแรงมากขึ้น โดยเฉพาะจากคู่แข่งในภูมิภาคเดียวกันและจีน การเผชิญกับมาตรการกีดกันทางการค้าที่มีใช้ภาษี รวมถึงความต้องการซื้อที่ชะลอลงมาก จากภาวะวิกฤติเศรษฐกิจในตลาดคู่ค้าสำคัญ

ในฐานะที่ไทยเป็นประเทศผู้ผลิตและส่งออกอาหารรายใหญ่ของโลกมีความจำเป็นต้องยกระดับสถานภาพการแข่งขันของอุตสาหกรรมอาหารของประเทศ โดยการแสวงหาตลาดใหม่ที่มีแนวโน้มดี ตลาดสินค้าอาหารฮาลาล เป็นตลาดที่เป็นที่จับตามองของผู้ส่งออกทั่วโลก เนื่องจากแนวโน้มการขยายตัวของประชากร และการบริโภคที่มีการเติบโตอย่างต่อเนื่องและขยายตัวสูงกว่าการบริโภคของโลก แต่การส่งสินค้าไปแข่งขันในตลาดนี้ต้องได้รับการยอมรับจากผู้ซื้อ โดยเฉพาะสินค้าอาหารที่มีใช้ฮาลาลตามธรรมชาติ ว่าเป็นสินค้าที่สะอาด ปลอดภัย และขบวนการผลิตถูกต้องตามศาสนาอิสลาม สามารถบริโภคได้อย่างสนิทใจ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของภาครัฐทั้งนโยบายส่งเสริมให้ไทยเป็นครัวของโลก ผ่านยุทธศาสตร์การพัฒนาศักยภาพธุรกิจสินค้าและบริการฮาลาล ภาครัฐและเอกชนความร่วมมือกัน ดังนี้

1) เร่งประชาสัมพันธ์ในตลาดโลกว่าไทยมีมาตรฐานรับรองที่น่าเชื่อถือทั้งกระบวนการตรวจสอบทางวิทยาศาสตร์ที่ก้าวหน้า จนได้รับการยอมรับจากมาเลเซียและอินโดนีเซีย

2) ส่งเสริมให้ความรู้เกี่ยวกับอาหารฮาลาลและมาตรฐานฮาลาลแก่ผู้ประกอบการเพื่อความเข้าใจอย่างชัดเจน โดยให้มีหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงเพียงหน่วยงานเดียว

3) สร้างเครือข่ายพันธมิตรและความร่วมมือระหว่างองค์กรมุสลิมที่ทำหน้าที่ดูแลฮาลาลเพิ่มขึ้น เพื่อให้การรับรองว่าสินค้าที่ผ่านการรับรองจากไทยแล้ว เท่ากับผ่านการรับรองขององค์กรศาสนาในประเทศเหล่านั้น

4) พัฒนาผลิตภัณฑ์ให้มีความหลากหลายในลักษณะเป็นอาหารนานาชาติ โดยควรศึกษาวิจัยว่าผลิตภัณฑ์ใดมีความพร้อมด้านศักยภาพและวัตถุดิบ

5) ภาครัฐและองค์กรศาสนาใช้เวทีการประชุมการพัฒนาเขตเศรษฐกิจสามฝ่ายอินโดนีเซีย มาเลเซีย ไทย (IMT-GT) ให้มากขึ้น เพื่อสร้างความร่วมมือสาขาผลิตภัณฑ์และบริการฮาลาลจะส่งผลให้การตลาดในประเทศอิสลามง่ายขึ้น

### **สร้างการยอมรับรับรองมาตรฐานอาหารฮาลาลไทย**

เนื่องจากไทยไม่ได้เป็นประเทศมุสลิมถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือของตรา รับรองมาตรฐานอาหารฮาลาลของไทยในสายตาผู้บริโภคมุสลิม เมื่อเปรียบเทียบกับประเทศผู้ส่งออก สินค้าอาหารฮาลาลที่เป็นประเทศมุสลิม เช่น ประเทศมาเลเซีย ส่งผลให้ตรารับรองสินค้าอาหารฮาลาลของ มาเลเซีย ในปัจจุบันได้รับความเชื่อถือและมีชื่อเสียงมากกว่าตรารับรองสินค้าฮาลาล ของไทย อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันประเทศมุสลิมต่างๆ นำเข้าอาหารฮาลาลจากประเทศที่ไม่ใช่มุสลิมมีมูลค่าสูง โดยประเทศผู้ผลิต และส่งออก ผลิตภัณฑ์อาหารฮาลาลที่สำคัญของโลกในปัจจุบัน ได้แก่ ประเทศออสเตรเลีย มีการส่งออก เนื้อสัตว์ฮาลาลรายใหญ่ที่สุดของโลก โดยมีการส่งออกไปขายมากกว่า 70 ประเทศทั่วโลก ในขณะที่ ประเทศบราซิล เป็นผู้ ส่งออกผลิตภัณฑ์อาหารฮาลาลที่สำคัญออกไปจำหน่ายในตะวันออกกลางและยุโรป ซึ่งแม้ว่าประเทศเหล่านี้ ไม่ใช่ประเทศมุสลิม แต่การผลิตอาหารฮาลาลที่ได้มาตรฐานตามข้อกำหนดของ หลักศาสนาอิสลามอย่าง คร่งครัดจึงได้รับการยอมรับและความน่าเชื่อถือในคุณภาพสินค้าจากผู้บริโภค มุสลิม จนเป็นประเทศผู้ส่งออกอาหารฮาลาลเป็นอันดับต้นๆ ของโลก หากสินค้าส่งออกอาหารฮาลาลของ ไทยที่พัฒนาคุณภาพและความ น่าเชื่อถือด้านมาตรฐานตามข้อกำหนดอาหารฮาลาลจนทำให้ตรารับรอง มาตรฐานอาหารฮาลาลไทยเป็นที่ ยอมรับของผู้บริโภคแล้ว เชื่อว่าสินค้าอาหารฮาลาลส่งออกของไทย น่าจะมีโอกาสขยายตัวได้ดีเช่นกัน การตรวจสอบและรับรองคุณภาพอาหารฮาลาลที่เข้มงวดทั้งด้าน มาตรฐานการผลิตอาหารฮาลาล มาตรฐานการตรวจรับรองฮาลาลสำหรับผู้ตรวจประเมินและมาตรฐาน หน่วยรับรองฮาลาล (Certified Body) เป็นมาตรการสำคัญที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องของไทยควรเร่งรัด ดำเนินการให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญ ที่จะช่วยสนับสนุนให้สินค้าอาหารฮาลาลส่งออกของไทย มีคุณภาพตามมาตรฐานอาหารฮาลาลสากลและสร้าง ความน่าเชื่อถือของตรารับรองสินค้าฮาลาลของไทย ในตลาดโลกมากขึ้น

## เอกสารอ้างอิง

- “ตลาดฮาลาล”รุ่ง โอกาสไทยบุกตลาด รับเทรนด์โลกเผยแพร่: 9 เม.ย. 2564 15:04 ปรับปรุง: 9 เม.ย. 2564 15:04 โดย: ผู้จัดการออนไลน์ <https://mgronline.com/news1>
- กรุงเทพธุรกิจ. ‘ฮาลาลไทย’ ชิงธงผู้ส่งออกเบอร์ 1 โลก. <https://www.bangkokbiznews.com>
- บทความวิชาการ ฮาลาล, ภาพรวมของอุตสาหกรรมฮาลาล ในประเทศไทย.  
<http://www.halinst.psu.ac.th> accessed on 2011
- ไพจิตร วิบูลย์ธนสาร (2554), ตลาดสินค้าอาหารฮาลาลในจีน, <https://www.ryt9.com/s/expd/773201>
- ไพรัช วัชรพันธุ์ และคณะ, แนวทางการพัฒนาศักยภาพทางการตลาดของอาหารฮาลาลเพื่อการส่งออกของประเทศไทย, 2551
- วินัย ตะหัลัน, รุกตลาดอาหารฮาลาลโลก, 2551
- ศิรินารถ ศรีเมือง (2547), การส่งออกอาหารฮาลาลของประเทศไทยในตลาดโลก, 2547
- ศูนย์วิทยาศาสตร์ฮาลาล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2010), ข่าวแวดวงฮาลาล, บทบาทของวิทยาศาสตร์ฮาลาลต่อการพัฒนาอุตสาหกรรมและบริการฮาลาล  
<http://www.halalscience.org/th/main2010/index.php> accessed on 2010
- ศูนย์วิทยาศาสตร์ฮาลาล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2010), ข่าวแวดวงฮาลาล, บทบาทของฮาลาลต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ. <http://www.halalscience.org/th/main2010/index.php> accessed on 2010
- สถาบันอาหาร (2554), วิเคราะห์ศักยภาพอุตสาหกรรมอาหารมาเลเซียและแนวทางดำเนินกลยุทธ์ของไทย, 2553 สถาบันฮาลาล มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สารฮาลาล,
- สถาบันฮาลาล มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สารฮาลาล, ฮาลาล นำรู้, ทิศทางการพัฒนาอุตสาหกรรมอาหารฮาลาล. <http://www.halinst.psu.ac.th> accessed on 2011
- โสมสิริ หมัดอะดัม พรเกียรติ ยั่งยืน และอมรรัตน์ จ้านง. ศักยภาพและความท้าทายของสินค้าอาหารฮาลาลของไทยในตลาดโลก. <https://www.ryt9.com/s/bot/1473741>



## โลจิสติกส์ฮาลาล : ผลิตภัณฑ์อาหาร

Halal logistics : food products

สราวุธ และชนัน<sup>1</sup> ปริญา ประหยัศทรัพย์<sup>2</sup> อนันต์ สะเล็ม<sup>3</sup> วิทยา มุงอินทร์<sup>4</sup> และสมชาย ดีเจริญ<sup>5</sup>

### บทคัดย่อ

อาหารเป็นหนึ่งในปัจจัยสี่ที่มนุษย์ทุกคนต้องรับประทานเพื่อความอยู่รอด ปัจจุบันอาหารเป็นธุรกิจสร้างรายได้ให้แก่ผู้ประกอบการเนื่องจากความต้องการของคนในปัจจุบันที่มีจำนวนมากและปริมาณความต้องการในการบริโภคมาก ในขณะที่ผู้ผลิตก็ต้องแข่งขันกันเพื่อให้ได้ส่วนแบ่งทางการตลาดและกำไรที่เพิ่มขึ้น จึงทำให้ธุรกิจการผลิตอาหารยังเป็นธุรกิจที่มีการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความสนใจและดึงดูดใจให้กับลูกค้ามาใช้บริการผลิตภัณฑ์อาหารของตนเองเพิ่มขึ้น ปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการแข่งขันของผลิตภัณฑ์อาหารก็คือปัจจัยทางด้านวัฒนธรรมโดยเฉพาะตัวแปรทางด้านศาสนาเป็นปัจจัยสำคัญที่มีต่อธุรกิจผลิตภัณฑ์อาหาร เนื่องจากข้อกำหนดในแต่ละศาสนาจะมีความแตกต่างกัน เช่น ศาสนาอิสลามอิสลามห้ามรับประทานอาหารที่ผลิตมาจากเนื้อหมู เป็นต้น ผู้นับถือศาสนาอิสลามนั้นมียุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้อย่างชัดเจนว่าต้องรับประทานอาหารจากร้านที่ถูกหลักศาสนา “ผลิตภัณฑ์อาหารฮาลาล” (Halal Food) เป็นอาหารที่ได้รับอนุญาตตามบทบัญญัติศาสนาอิสลาม และมีคุณสมบัติครบถ้วน ซึ่งเป็นกุญแจสำคัญในการเข้าถึงตลาดผลิตภัณฑ์อาหารของชาวมุสลิม

**ความสำคัญ :** โลจิสติกส์ฮาลาล, ผลิตภัณฑ์อาหาร

### Abstract

Food is one of the four necessities; humans need food for a living. At present, food is a profitable business for business entrepreneurs due to large demands from current consumers and demand quantities of consumption. However, manufacturers have to compete with each other for market shares and increasing profits. Consequently, the food manufacturing business remains a business with continuous improvement that needs to generate interest and attract more customers to its food products. One of the influential factors affecting competition of food products is the cultural factor, especially the religious variable which is a significant factor in the business of food products. Requirements of each religious belief can vary, for example, the prohibition of consuming pork products in Islam. Muslims must follow the religious restrictions that they will eat only permitted food. Halal food products are food that is permissible to consume

under Islamic law and must be qualified food. It is considered an important key for approaching the markets of food products for Muslims.

**Keywords:** Halal logistics, food products

## บทนำ

ตลาดสินค้าฮาลาลเป็นตลาดที่เฉพาะเจาะจงเนื่องจากการออกแบบพัฒนาสินค้าให้เข้าถึงความต้องการของผู้บริโภคและตลาด ต้องเริ่มจากพื้นฐานของการได้รับรองว่าสินค้านั้น ๆ เป็น “ฮาลาล” เป็นอันดับแรกก่อนที่ผู้บริโภคจะพิจารณาถึง ราคา รสชาติ หรือคุณสมบัติอื่น ๆ “ฮาลาล” เป็นภาษาอาหรับ ซึ่งปรากฏอยู่ในพระมหาคัมภีร์อัลกุรอานในศาสนาอิสลามและมีความหมายว่า “อนุมัติ” ให้บริโภคหรือใช้ประโยชน์ได้โดยครอบคลุมถึงสินค้าอุปโภคบริโภคและบริการ ในการรับรองสินค้าจึงจำเป็นต้องใช้หลักศาสนาและข้อบังคับต่าง ๆ ตามศาสนาบัญญัติเข้ามาเป็นหัวใจหลักในการพิจารณารับรอง โดยประเทศไทยหน่วยงานที่ให้การรับรองสินค้าและบริการฮาลาลคือ สำนักงานคณะกรรมการกลางอิสลามแห่งประเทศไทย (สกอท.) หรือสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด (สกอจ.) แล้วแต่ว่าฐานการผลิตสินค้านั้น ๆ อยู่ในเขตรับผิดชอบของหน่วยงานใด

ตลาดฮาลาล เป็นตลาดที่กลุ่มผู้บริโภคที่มีการบริโภคที่มีการเชื่อมโยงกับความเชื่อทางศาสนาอิสลามโดยการบริโภคตามหลักศาสนาอิสลาม และเป็นตลาดที่กลุ่มผู้บริโภคอยู่ในวงจำกัดหรือที่เรียกว่า (Niche Market) แต่อย่างไรก็ตามแม้จะเป็นตลาดที่มีกลุ่มผู้บริโภคที่อยู่ในวงจำกัดแต่เนื่องด้วยจำนวนประชากรของผู้นับถือศาสนาอิสลามทั่วโลกในปัจจุบันในปี 2554 มีจำนวนประชากรชาวมุสลิมทั่วโลกประมาณ 2000 ล้านคน และมูลค่าเศรษฐกิจฮาลาลในปี 2011 เท่ากับ 3 ล้านล้าน USD เฉพาะอาหารฮาลาลมูลค่า 680,000 ล้าน USD เป็นการค้าระหว่างประเทศ 350,000 ล้าน USD<sup>1</sup> ซึ่งในการผลิตสินค้าหรือบริการเมื่อผู้ผลิตหรือผู้ให้บริการผลิตสินค้าหรือบริการแล้วจะต้องมีการนำสินค้าหรือบริการนั้น ๆ ออกสู่ตลาดถึงมือผู้บริโภคแต่ในช่วงกระบวนการก่อนการผลิตสินค้าหรือบริการและกระบวนการขนส่งรวมถึงกระบวนการจัดวางสินค้าหรือบริการก่อนที่นำสินค้าหรือบริการสู่มือผู้บริโภคนั้น ซึ่งในกระบวนการเหล่านี้แม้สินค้าหรือบริการจะเป็นสิ่งที่ผลิตหรือให้บริการที่ถูกต้องตามหลักศาสนาอิสลาม แต่กระบวนการก่อนหน้านั้นไม่ว่าจะเป็นกระบวนการก่อนการผลิตหรือให้บริการ หรือหลังจากผลิตออกมาแล้วอาจมีการปนเปื้อน สิ่งที่ต้องห้ามตามหลักศาสนาอิสลามได้ หรือที่เรียกว่า “หะรอม” และเพื่อให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาการเกษตรในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555 – 2559) ได้กำหนดทิศทางที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาด้านฮาลาลไว้ใน “ยุทธศาสตร์ พัฒนาขีดความสามารถในการผลิตการจัดการสินค้าเกษตรและความมั่นคงอาหาร” โดยได้กำหนดแนวทางการสนับสนุนการ พัฒนาระบบ

ตลาดสินค้าเกษตรในการส่งเสริมการจัดตั้งศูนย์กลางการค้าสินค้าเกษตร (Hub) และส่งเสริมให้มีกำรขยายตลาดเฉพาะกลุ่ม (Niche Market) ที่มุ่งเน้นการผลิตสินค้าให้เหมาะสม และตรงตามความต้องการเฉพาะของแต่ละตลาด เช่น ตลาดสินค้าฮาลาล (อรวรรณ แก้วประกายแสงกุล, 2557)

## โลจิสติกส์ฮาลาล

โลจิสติกส์ฮาลาล หมายถึง กระบวนการวางแผน การปฏิบัติงาน และการควบคุมสินค้าทั้งการ จัดการ การเคลื่อนย้ายและการจัดเก็บสินค้า ตั้งแต่วัตถุดิบที่ฮาลาลจากแหล่งกำเนิดจนถึงผู้บริโภคที่เป็น มุสลิมให้สอดคล้องกับหลักการศาสนาอิสลาม

ปัจจุบันความมีประสิทธิภาพของระบบโลจิสติกส์เป็นสิ่งจำเป็นมาก โดยเฉพาะสินค้าประเภท อาหารที่มีความหลากหลายในชนิด กลิ่น รส สี สัน ขนาด และบรรจุภัณฑ์ โลจิสติกส์จะทำหน้าที่ในการ นำส่งรายการสินค้าที่ถูกต้องไปยังสถานที่ และเวลาที่ถูกต้องเพื่อสร้างความแตกต่างในด้านยอดขายและ ความซื่อสัตย์ต่อร้านค้า การจัดการโลจิสติกส์ นอกจากเป็นการนำเสนอสินค้าให้ถึงมือผู้บริโภคอย่างมี ประสิทธิภาพแล้วยังมีผลต่อต้นทุนสินค้าและความสามารถในการแข่งขันด้วย เนื่องจากระบบโลจิสติกส์จะ ประกอบด้วยการพิจารณาหลายปัจจัย ได้แก่ด้านทรัพยากร ด้านสารสนเทศ และด้านการเงิน (รวีพร คุณ เจริญไพศาล, 2552 น.279)

**หลักสำคัญในโลจิสติกส์ฮาลาล** คือ ต้องมุ่งเน้นการเคลื่อนย้ายของ สินค้าตั้งแต่แหล่งวัตถุดิบ จนถึงผู้บริโภคสุดท้ายให้สอดคล้องกับหลักการศาสนาและเป็นที่ยอมรับของผู้บริโภคมุสลิม โดยมีการ ตรวจสอบตามมาตรฐานและเครื่องหมายการรับรองฮาลาลเป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพ

**หลักพื้นฐานของการขนส่งและคลังสินค้าฮาลาล** คือ ควรมีการแยกสินค้าฮาลาลและไม่ฮา ลาล ตลอดจนกระบวนการขนส่งและจัดเก็บในคลังสินค้า ได้แก่

1. ตรวจสอบสถานะของสินค้าฮาลาล และติดฉลากสินค้าฮาลาลให้ชัดเจน
2. ผู้ให้บริการขนส่งและจัดเก็บสินค้าควรแยกสินค้าฮาลาลและไม่ฮาลาลไม่ให้ปะปนกัน
  - 2.1 ในพาเลทเดียวกันจะต้องไม่มีการปะปนระหว่างสินค้าฮาลาลและไม่ฮาลาล
  - 2.2 ในตู้สินค้าเดียวกันหากมีสินค้าฮาลาลและไม่ฮาลาลจะต้องแยกโดยใช้ภาชนะ บรรจุอีกชั้นหนึ่ง (tertiary packaging) เพื่อป้องกันการสัมผัสระหว่างสินค้าทั้ง 2 ประเภท และ จะต้องระมัดระวังในการใช้อุปกรณ์ที่ช่วยเคลื่อนย้ายไม่ให้เกิดการปนเปื้อนกัน
  - 2.3 ในการขนส่งสินค้าฮาลาลแบบเทกอง (bulk shipment) ต้องระวังไม่ให้เกิดการ ปนเปื้อนกับสินค้าที่ไม่ฮาลาล

3. ควรเก็บสินค้าฮาลาลในสถานที่หรือห้องเย็นที่จัดไว้เฉพาะสำหรับสินค้าฮาลาลเท่านั้น และรักษาภาวะในการจัดเก็บให้เหมาะสมกับสินค้าแต่ละชนิดด้วย กรณีที่ไม่สามารถแยกพื้นที่จัดเก็บได้จะต้องแยกสินค้าฮาลาลและไม่ฮาลาลด้วยภาชนะบรรจุอีกชั้นหนึ่ง เพื่อป้องกันมิให้เกิดการสัมผัสกันทางกายภาพได้

4. การจัดส่งสินค้าฮาลาล ควรใส่ภาชนะหรือกล่องบรรจุสินค้าที่ระบุว่าใช้กับสินค้าฮาลาลเท่านั้น โดยใช้ป้ายกำกับที่เป็นสีหรือสัญลักษณ์เป็นการบ่งบอก เพื่อความสะดวกในการดำเนินงานในการตรวจสอบ

5. ตู้สินค้าหรืออุปกรณ์ที่ใช้ในการขนถ่ายสินค้าฮาลาลจะต้องถูกต้องตามหลักสุขลักษณะและหากมีการนำไปใช้กับสินค้าที่ไม่ฮาลาลมาก่อนจะต้องได้รับการทำความสะอาดให้ถูกต้องตามหลักศาสนาอิสลามก่อนนำมาใช้กับสินค้าฮาลาล

การทำความสะอาดตามหลักการของศาสนาอิสลาม มีวิธีการดังนี้ เริ่มต้นให้เช็ดหรือกำจัด เอนะยิส (สิ่งสกปรกตามหลักศาสนาอิสลาม แบ่งเป็น เอนะยิสเบา เอนะยิสปานกลาง และเอนะยิสหนัก) ออกให้หมดเสียก่อน แล้วทำการล้างตามเอนะยิสที่พบ เช่น กรณีสัมผัสกับเอนะยิสหนัก (สุกร หรือสิ่งทีมาจากสุกร) เมื่อกำจัดเอนะยิสออกแล้วจะต้องล้างด้วยน้ำดิน 1 ครั้ง แล้วจึงล้างด้วยน้ำสะอาดอีก 6 ครั้ง รวมเป็น 7 ครั้ง การล้างทุกครั้งจะต้องใช้วิธีปล่อยให้น้ำไหลผ่าน (ไม่ใช่เป็นการแช่หรือการจุ่ม) ในกรณีของการใช้ตู้สินค้าหรืออุปกรณ์ในการขนส่งหรือจัดเก็บสินค้าฮาลาล หากไม่ทราบประวัติการใช้ตู้สินค้าหรืออุปกรณ์เหล่านั้นมาก่อน จะต้องทำการล้างด้วยวิธีการกำจัดเอนะยิสหนัก

สิ่งสำคัญการขนส่งสินค้าฮาลาลจะต้องมีฉลากบ่งชี้ไปกับตัวสินค้าและใน เอกสารกำกับกับการขนส่งสินค้าฮาลาลทุกครั้ง ทั้งนี้การขนส่งและการจัดการคลังสินค้าถือว่าเป็นกิจกรรมโลจิสติกส์ที่มีความสำคัญที่สุดต่อผู้บริโภคมุสลิม

## ผลิตภัณฑ์อาหาร

**อาหารฮาลาล (Halal Food)** หมายถึง อาหารหรือผลิตภัณฑ์อาหารซึ่งอนุมัติตามบัญญัติศาสนาอิสลามให้มุสลิมบริโภคหรือใช้ประโยชน์ได้ “ฮาลาล” เป็นคำมาจากภาษาอารบิก หมายความว่า การผลิต การให้บริการ หรือการจำหน่ายใด ๆ ที่ไม่ขัดต่อบัญญัติของศาสนา ดังนั้น เราจึงอาจกล่าวได้ว่า “อาหารฮาลาล” คือ อาหารที่ได้ผ่านกรรมวิธีในการทำ ผสม ประคบ ประกอบ หรือแปรสภาพ ตามศาสนบัญญัตินั่นเอง เป็นการรับประกันว่า ชาวมุสลิมโดยทั่วไปสามารถบริโภคอาหาร หรืออุปโภคสินค้าหรือบริการต่าง ๆ ได้โดยสนิทใจ เราสามารถสังเกตผลิตภัณฑ์ว่าเป็น “ฮาลาล” หรือไม่นั้น ได้จากการประทับตรา “ฮาลาล” ที่ข้างบรรจุภัณฑ์นั้นเป็นสำคัญ

**“เครื่องหมายฮาลาล”** คือเครื่องหมายที่คณะกรรมการฝ่ายกิจการฮาลาลของคณะกรรมการกลางอิสลามแห่งประเทศไทย หรือคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดต่าง ๆ ได้อนุญาตให้ผู้ประกอบการทำการประทับ หรือแสดงลงบนสลาก หรือผลิตภัณฑ์ หรือกิจการใด ๆ โดยใช้สัญลักษณ์ที่เรียกว่า “ฮาลาล” ซึ่งเขียนเป็นภาษาอาหรับภายในกรอบสี่เหลี่ยมขนมเปียกปูน หลังกรอบเป็นลายเส้นแนวตั้ง ได้กรอบภายในเส้นขนานมีคำว่า “สนง.คณะกรรมการกลางอิสลามแห่งประเทศไทย” โดยเครื่องหมายดังกล่าวนี้ จะออกให้กับผลิตภัณฑ์อาหาร และเครื่องดื่ม ผลิตภัณฑ์ฮาลาล และหรือเนื้อสัตว์ฮาลาลที่นำเข้ามาจากต่างประเทศ เป็นต้น

**มาตรฐานอาหารฮาลาล** ปัจจุบันในตลาดโลกมีผู้บริโภคที่เป็นมุสลิมอยู่ประมาณ 2,000 ล้านคน การค้าขายจำเป็นต้องทำทุกวิถีทางที่จะเข้าไปมีส่วนแบ่งในตลาดอาหารจากประเทศที่มีชาวมุสลิมให้มากขึ้น ประเทศไทยในฐานะที่เป็นประเทศที่ผลิตอาหารที่สำคัญของโลก ผู้ผลิตจึงจำเป็นต้องให้ความสนใจในเครื่องหมายนี้อย่างจริงจัง ผู้ที่เกี่ยวข้องต้องเรียนรู้ และอยู่บนพื้นฐานของความเข้าใจอย่างถูกต้องเพื่อเตรียมความพร้อมของการผลิต สร้างฐานที่แข็งแกร่งให้กับประเทศต่อไป



Codex ได้จัดทำเอกสาร General Guideline for use of the Term " Halal " ตั้งแต่ปี 2540 และสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม(สมอ.) ได้นำมาเรียบเรียงและจัดพิมพ์เป็นภาษาไทยโดยได้ยึดหลัก และอ้างอิงเอกสารภาษาอังกฤษดังกล่าว มอก.1701-2541 ZCAC GL- 24/1997) ข้อแนะนำนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้ประเทศต่าง ๆ มีความเข้าใจที่ตรงกัน และมีการปฏิบัติอย่างถูกต้องตามกฎหมายของศาสนาอิสลาม ทั้งทางด้านแหล่งที่มาของอาหาร วิธีการฆ่าสัตว์ การเตรียมอาหาร การแปรรูปอาหาร การบรรจุหีบห่อ การขนส่งและการเก็บรักษาอาหารอีกทั้งยังเป็นการส่งเสริมการค้ากับประเทศมุสลิมที่กำหนดมาตรฐานนำเข้าอาหารฮาลาล

### **ความสำคัญและความหมายของอาหารฮาลาล**

มุสลิมมีความศรัทธาว่า **"ไม่มีพระเจ้าอื่นใดนอกจากอัลลอฮ์ นบีมุฮัมมัด** เป็นผู้สื่อ (รอซูล) ของอัลลอฮ์" และมุสลิมมีความเชื่ออย่างมั่นใจว่า อัลลอฮ์ คือผู้สร้างมนุษย์และสรรพสิ่ง ในจักรวาล ดังนั้น คำบัญชาของอัลลอฮ์ (อัล-กูรออัน) คำสอนและแบบอย่างของนบีมุฮัมมัด (ซุนนะห์) จึงเป็นเรื่องที่

มุสลิมจะต้องปฏิบัติตามด้วยความจริงใจและจริงจัง กล่าวคือ ปฏิบัติในสิ่งที่อนุมัติ (ฮาลาล) และไม่ปฏิบัติในสิ่งที่ห้าม (ฮารอม) ด้วยความเต็มใจและยินดี

ฮาลาล-ฮารอมในอิสลามจึงมิได้หมายความว่าเพียงการบริโภคอาหารเท่านั้น แต่ครอบคลุมถึงวิถีการดำเนินชีวิตในทุกด้าน เพราะอิสลามคือระบบแห่งการดำเนินชีวิตของมนุษย์

อาหารฮาลาล (Halal Food) จึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับมุสลิมในการบริโภค ส่วนผู้ที่ไม่ใช่มุสลิม หากบริโภคอาหารฮาลาลก็จะได้ประโยชน์ต่อสุขภาพเช่นเดียวกันเพราะอาหารฮาลาลจะต้องมีกระบวนการผลิตที่ถูกต้องตามข้อบัญญัติแห่งศาสนาอิสลาม ปราศจากสิ่งต้องห้าม (ฮารอม) และมีคุณค่าทางอาหาร (ตอยยิบ)

### หน้าที่ของผู้เชือดสัตว์ตามศาสนบัญญัติเพื่อให้ได้เนื้อสัตว์ที่ฮาลาล มีดังนี้

1. ต้องนับถือศาสนาอิสลาม
2. สัตว์ที่จะเชือดนั้น ต้องเป็นสัตว์ที่รับประทานได้ตามหลักศาสนาอิสลาม
3. ต้องไม่ปะปนสัตว์ที่จะเชือดกับสัตว์ต้องห้ามในระหว่างขนส่ง
4. ต้องไม่ทรมานสัตว์ก่อนการเชือด ตลอดจนอุปกรณ์ที่ใช้ในการเชือดต้องมีความคม
5. ให้ผู้เชือดกล่าวพระนามของพระเจ้า ขณะเริ่มทำการเชือด โดยต้องเชือดในคราวเดียวกันให้แล้วเสร็จ โดยไม่ทรมานสัตว์
6. ต้องเชือดให้หลอดลม หลอดอาหารและเส้นเลือดข้างลำคอของสัตว์ที่ถูกเชือด ขาดออกจากกันอย่างสิ้นเชิง โดยสัตว์จะต้องตายเพราะการเชือดเท่านั้น สัตว์นั้นต้องตายสนิทเองก่อน จึงจะนำไปดำเนินการอย่างอื่นต่อไป

### ผู้ประกอบการหรือผู้ผลิตผลิตภัณฑ์ฮาลาลมีหน้าที่ ดังนี้

1. รักษาอุปกรณ์ในการผลิตผลิตภัณฑ์ฮาลาลให้สะอาดถูกต้องตามศาสนบัญญัติ ตลอดจนไม่ใช้อุปกรณ์ดังกล่าวร่วมกับของต้องห้ามตามศาสนบัญญัติ
2. วัตถุประสงค์หลักในการผลิต ตลอดจนเครื่องมือปรุงอื่น ๆ ต้องระบุแหล่งที่มาอันน่าเชื่อถือได้ว่า “ฮาลาล” โดยไม่แปดเปื้อนกับสิ่งต้องห้าม
3. วัตถุประสงค์ที่ได้จากสัตว์ต่าง ๆ นั้น ต้องเป็นสัตว์ที่ศาสนาอิสลามอนุมัติ และหรือได้เชือดตามศาสนบัญญัติ
4. เจ้าหน้าที่ที่ควบคุมการผลิต หรือปรุงผลิตภัณฑ์นั้น ๆ ต้องเป็นมุสลิม
5. ในระหว่างการขนย้าย ขนส่ง หรือจำหน่ายผลิตภัณฑ์ฮาลาลนั้น ต้องไม่ปะปนผลิตภัณฑ์ฮาลาลกับสิ่งต้องห้ามตามศาสนบัญญัติ

## การรับรองฮาลาล

หน่วยงานที่รับผิดชอบ ในประเทศไทยการขออนุญาตใช้เครื่องหมายฮาลาลและหนังสือรับรองการผลิตอาหารฮาลาล ผู้ผลิตจะต้องติดต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบคือ สำนักงานคณะกรรมการกลางอิสลามแห่งประเทศไทย (สกอท.)

## กระบวนการรับรองและขอใช้เครื่องหมาย

### ขั้นที่ 1 เตรียมการ

- ผู้ประกอบการยื่นความจำนงขอรับรองมาตรฐานอาหารฮาลาล
- ที่ปรึกษาโครงการตรวจประเมินและให้คำปรึกษาแนะ
- จัดอบรมผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของสถานประกอบการ
- ผู้ประกอบการจัดทำระบบเอกสารและกระบวนการผลิตตามมาตรฐานอาหารฮาลาล
- ผู้ประกอบการเตรียมเอกสารตามที่สถาบันฯ กำหนด
- ที่ปรึกษาจัดทำรายงานสรุปการปรึกษาโครงการฯ

### ขั้นที่ 2 ยื่นคำขอและพิจารณาคำขอ

ผู้ประกอบการยื่นคำขอรับการตรวจรับรองต่อสำนักงานคณะกรรมการกลางอิสลามแห่งประเทศไทย (สกอท.) หรือสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด (สกอจ.) แล้วแต่กรณี

## เอกสารเพื่อขอรับรองฮาลาล

1. บุคคลธรรมดา (มีแรงมั่วรวม 5-20 แรงม้า และ/หรือมีคนงาน 7-20 คน ยกเว้นโรงงานที่มีมลภาวะ)

- สำเนาบัตรประชาชน
- สำเนาทะเบียนบ้าน
- คำขอรับเลขสถานที่ผลิตอาหารที่ไม่เข้าข่ายโรงงาน
- คำขอขึ้นทะเบียนตำรับอาหาร (อ.17)
- ใบสำคัญการขึ้นทะเบียนตำรับอาหาร (อ.18)
- หนังสือสำคัญแสดงการจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า (คม.1)
- คำขออนุญาตใช้ฉลากอาหาร สบ. 3 หรือ สำเนาการใช้ฉลากอาหาร แบบ ฉ.1
- แบบจดทะเบียนอาหาร (สบ.๕)
- หนังสือแสดงรายละเอียดวิธีการผลิต, ขั้นตอน, วัตถุดิบ, ส่วนผสม
- ผลิตภัณฑ์ตัวอย่างเพื่อประกอบการพิจารณาเบื้องต้น
- แผนที่ตั้งโรงงาน

## นิติบุคคล

- ใบสำคัญแสดงการจดทะเบียนห้างหุ้นส่วนบริษัท
- หนังสือรับรองจากสำนักงานทะเบียนหุ้นส่วนบริษัท (อายุไม่เกิน 6 เดือน)
- ใบอนุญาตตั้งโรงงานแบบ รง.2 หรือ รง.4 (ขึ้นอยู่กับขนาดของโรงงาน)
- ใบอนุญาตผลิตอาหาร (อ.2)
- คำขอขึ้นทะเบียนตำรับอาหาร (อ.17)
- ใบสำคัญการขึ้นทะเบียนตำรับอาหาร (อ.18)
- หนังสือสำคัญแสดงการจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า (คม.1)
- คำขออนุญาตใช้ฉลากอาหาร สบ. 3 หรือ สำเนาการใช้ฉลากอาหาร แบบ ฉ.1
- แบบจดทะเบียนอาหาร (สบ.๕)
- หนังสือแสดงรายละเอียดวิธีการผลิต , ขั้นตอน , วัตถุดิบ , ส่วนผสม
- ผลิตภัณฑ์ตัวอย่างเพื่อประกอบการพิจารณาเบื้องต้น
- แผนที่ตั้งโรงงาน

2. เจ้าหน้าที่ตรวจความถูกต้องของเอกสารที่ประกอบคำขอแล้วนำเสนอสถาบันมาตรฐานอาหาร ฮาลาล หรือคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด

3. เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ตัวอย่างผลิตภัณฑ์

4. จ่ายค่าธรรมเนียม

5. นัดหมายการตรวจสอบสถานประกอบการ

### ขั้นที่ 3 การตรวจสอบสถานประกอบการ

1. คณะผู้ตรวจสอบ ไปตรวจโรงงาน/สถานประกอบการ ตามที่นัดหมาย

2. ประชุมชี้แจงร่วมกันระหว่าง คณะผู้ตรวจสอบของฝ่าย กิจการฮาลาล กับฝ่ายสถานประกอบการ ก่อนดำเนินการ ตรวจสอบ ใช้เวลาประมาณ 30 นาที โดยมีขั้นตอนดังนี้

- แนะนำตัวเพื่อทำความรู้จักกันหัวหน้าคณะผู้ตรวจสอบชี้แจง หลักการ ระเบียบฯ เหตุผล และความจำเป็นในการตรวจพิจารณา ก่อนให้การรับรอง ฮาลาล

- ฝ่ายสถานประกอบการบรรยายสรุป เกี่ยวกับกระบวนการผลิต วัตถุดิบ ส่วนผสม หรือ สารปรุงแต่ง การบรรจุ การเก็บรักษา การขนส่ง ฯลฯ ให้คณะผู้ตรวจสอบทราบ อนึ่ง คณะผู้ตรวจสอบ ประกอบ ด้วย หัวหน้าคณะผู้ทรงคุณวุฒิด้านศาสนาอิสลาม ผู้ทรงคุณวุฒิด้านวิทยาศาสตร์ และผู้มีประสบการณ์ด้าน การผลิต ส่วนฝ่ายประกอบการ จะต้องประกอบด้วย ผู้จัดการโรงงาน ผู้บริหาร ผู้จัดการฝ่ายผลิต ผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ เป็นสำคัญ หากจะมีผู้จัดการฝ่ายอื่นร่วมประชุม ชี้แจงด้วยก็ได้



3. ฝ่ายสถานประกอบการ นำคณะผู้ตรวจสอบพิจารณา กระบวนการ ผลิต วัตถุดิบ สถานที่ผลิต การบรรจุ การเก็บรักษา สถานที่จำหน่าย ฯลฯ ตามที่บรรยายสรุป

4. คณะผู้ตรวจสอบให้คำแนะนำแก่ผู้ยื่นคำขอ เมื่อเห็นว่า ผู้ประกอบการ ดำเนินการไม่ถูกต้อง หรือมีข้อบกพร่อง เพื่อจะได้ ดำเนินการให้ถูกต้องต่อไป

5. คณะผู้ตรวจสอบรายงานผลให้คณะกรรมการฝ่ายกิจการฮาลาลพิจารณา

#### **ขั้นที่ 4** พิจารณาผลการตรวจสอบและให้หนังสือรับรอง

คณะกรรมการฝ่ายกิจการฮาลาลรายงานผลการพิจารณา ให้คณะกรรมการกลางอิสลามแห่งประเทศไทย หรือ คณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดพิจารณาอนุญาต

- เรียกเอกสารหรือผลวิเคราะห์ทางวิทยาศาสตร์ เพิ่มเติมในกรณีจำเป็น

- คณะกรรมการฝ่ายกิจการฮาลาลแจ้งผลพิจารณาของคณะกรรมการกลางอิสลามแห่งประเทศไทย หรือ คณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดให้ผู้ขอรับรองฮาลาลทราบ

- ในกรณีที่คณะกรรมการฯให้การรับรอง เมื่อผู้ขอรับรอง ฮาลาล ทำสัญญายอมรับ ปฏิบัติตามเงื่อนไข การรับรอง และการชำระค่าธรรมเนียมแล้ว คณะกรรมการกลาง อิสลามแห่งประเทศไทย หรือ คณะกรรมการอิสลาม ประจำจังหวัดจึงออกหนังสือรับรองฮาลาล ให้แก่ผู้ขอ โดยมีอายุการรับรองไม่เกินหนึ่งปี

- ผู้ขอซึ่งได้หนังสือรับรองฮาลาลแล้ว และมีความประสงค์ ขอใช้เครื่องหมายรับรองฮาลาล คณะกรรมการกลาง อิสลามแห่งประเทศไทยจะ ออกหนังสือสำคัญ ให้ใช้ เครื่องหมายรับรองฮาลาลแก่ผู้ขอ เมื่อผู้ขอชำระ ค่าธรรมเนียมแล้ว

#### **ขั้นที่ 5** การติดตามและประเมินผล

- ดำเนินการติดตามและกำกับดูแลสถานประกอบการ ซึ่งได้รับรองฮาลาล และหรือให้ใช้เครื่องหมายรับรองฮาลาล ให้ปฏิบัติตามสัญญาและระเบียบอย่างเคร่งครัด โดยใช้กลไกการ ตรวจสอบดังนี้

1. ให้มี ผู้ตรวจการอาหารฮาลาล เพื่อตรวจสอบสินค้าอาหาร ฮาลาลในตลาด

2. ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลจากรายงาน การปฏิบัติงานของ ที่ปรึกษาสถานประกอบการ

- ฝ่ายกิจการฮาลาลตรวจสอบผลิตภัณฑ์ กระบวนการผลิต สถานที่ประกอบการ และการให้บริการที่ได้รับ อนุญาตแล้ว โดยไม่มีการนัดหมายล่วงหน้า เป็นระยะตามความเหมาะสม

- ฝ่ายกิจการฮาลาลรายงานผลการตรวจสอบ ให้คณะกรรมการกลางอิสลามแห่งประเทศไทย หรือคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดทราบหรือพิจารณา



## ระเบียบคณะกรรมการกลางอิสลามแห่งประเทศไทยว่าด้วยการจัดตั้งสถาบันมาตรฐาน อาหารฮาลาล พ.ศ. 2546

เพื่อให้การพัฒนาและการรับรองมาตรฐานอาหารฮาลาลเป็นไปโดยถูกต้องตามบทบัญญัติแห่ง  
ศาสนาอิสลามและสอดคล้องกับมาตรฐานสากล ให้เป็นที่เชื่อถือและยอมรับของภาครัฐ ผู้ผลิตผู้บริโภคทั้ง  
ภายในและต่างประเทศ อันจะเป็นการส่งเสริมและสนับสนุนอุตสาหกรรมอาหารฮาลาลของประเทศ ให้มี  
ขีดความสามารถในการแข่งขันในตลาดโลกมากยิ่งขึ้น รวมทั้งเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคที่นับถือศาสนาอิสลาม  
ภายในประเทศ อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 18 (5) และ (9) แห่งพระราชบัญญัติการบริหาร  
องค์กรศาสนาอิสลาม พ.ศ. 2540 คณะกรรมการกลางอิสลามแห่งประเทศไทย จึงให้ออกระเบียบการ  
ดำเนินงานรับรองมาตรฐานอาหารฮาลาลไว้ ดังต่อไปนี้

### หมวด 1 บททั่วไป

ข้อ 1 ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบคณะกรรมการกลางอิสลามแห่งประเทศไทยว่าด้วยการจัดตั้ง  
สถาบัน มาตรฐานอาหารฮาลาล พ.ศ. 2546”

ข้อ 2 ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันที่คณะกรรมการได้มีมติประกาศให้ใช้ระเบียบนี้  
เป็นต้นไป

ข้อ 3 บรรดาระเบียบ ประกาศ ข้อบังคับ หรือคำสั่งอื่นใดที่ขัดหรือแย้งกับระเบียบนี้ให้ใช้ระเบียบนี้  
แทน

ข้อ 4 ในระเบียบนี้

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการกลางอิสลามแห่งประเทศไทย

“คณะกรรมการจังหวัด” หมายความว่า คณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด

“คณะกรรมการบริหาร” หมายความว่า คณะกรรมการบริหารสถาบันมาตรฐานอาหารฮา  
ลาล

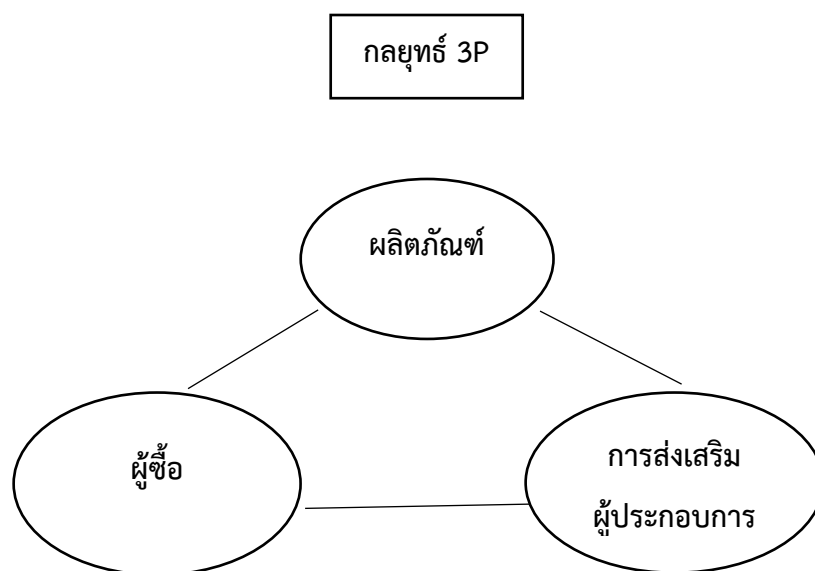
“ผู้อำนวยการ” หมายความว่า ผู้อำนวยการสถาบันมาตรฐานอาหารฮาลาล

“สถาบัน” หมายความว่า สถาบันมาตรฐานอาหารฮาลาล

ข้อ 5 ให้คณะกรรมการกลางอิสลามแห่งประเทศไทยรักษาการตามระเบียบนี้ และให้มีอำนาจวินิจฉัยตีความตามข้อกำหนดและวิธีปฏิบัติตามระเบียบนี้

### แนวทางการรุกตลาดอาหารฮาลาลของผู้ประกอบการไทย

ปัจจุบันผู้ประกอบการไทย โดยเฉพาะ SMEs ยังรุกตลาดอาหารฮาลาลไม่มากนัก เนื่องจากเผชิญข้อจำกัดด้านเงินทุนและความรู้เกี่ยวกับการผลิตสินค้าอาหารฮาลาล ประกอบกับการที่ไทยไม่ใช่ประเทศมุสลิม ยิ่งทำให้อาหารฮาลาลของไทยมักไม่ได้รับการยอมรับ โดยเฉพาะในตลาดที่เคร่งครัดกับแนวคิดและความเชื่อทางศาสนา แนวทางการรุกตลาดอาหารฮาลาลของผู้ประกอบการไทยจึงอาจใช้กลยุทธ์ค่อย ๆ แทรกตัวเข้าสู่ตลาดแทนการประกาศตัวอย่างชัดเจน โดยกลยุทธ์รุกตลาดอาหาร ฮาลาล แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านผู้ซื้อ (People) และด้านการส่งเสริมผู้ประกอบการ (Promotion) หรืออาจเรียกว่ากลยุทธ์ 3P ดังนี้ (ไชยยศ ไชยมั่นคง, 2560. น 67-72)



**ผลิตภัณฑ์ (Product)** 1) กลุ่มอาหารฮาลาลโดยธรรมชาติ (Natural Halal) อาทิ ผัก ผลไม้ อาหารทะเล และน้ำตาลทราย ผู้ประกอบการที่เริ่มบุกเบิกตลาดอาหารฮาลาล หรือมีงบประมาณจำกัด ควรเริ่มต้นทำตลาดด้วยสินค้ากลุ่มนี้ เนื่องจากเป็นกลุ่มสินค้าที่ผู้บริโภคมีความเชื่อว่าเป็นฮาลาลอยู่แล้ว อาจไม่จำเป็นต้องพิจารณาตรารับรองมาตรฐานฮาลาลบนบรรจุภัณฑ์ซ้ำอีก ทำให้ผู้ประกอบการไม่ต้องแบกรับภาระค่าใช้จ่ายในการขอรับการรับรองฮาลาล 2) กลุ่มอาหารฮาลาลโดยการรับรอง (Halal Certification) อาทิ เค้ก โดนัท อาหารสำเร็จรูป เหมาะกับกลุ่มผู้ประกอบการที่มีประสบการณ์ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ และผ่านการรับรองมาตรฐานฮาลาล รวมถึงมีความเข้าใจในความต้องการและระสนิยมการบริโภคอาหารฮาลาลของผู้บริโภคในแต่ละตลาดผู้ประกอบการอาจขยับไปสู่การส่งออกอาหารฮาลาลที่มีมูลค่าเพิ่มสูง เช่น

อาหารฮาลาลเฉพาะกลุ่ม (Niche Market) อาทิ อาหารฮาลาล เพื่อสุขภาพ เนื่องจากแนวโน้มของกระแสรักสุขภาพที่ขยายวงกว้างขึ้นจนอาจก้าวขึ้นเป็นสินค้าที่นิยมกันโดยทั่วไปได้ในอนาคต ตัวอย่างสินค้าในกลุ่มนี้ อาทิ ธัญพืชเสริมวิตามิน เครื่องดื่มเสริมกรดอะมิโนและสแน็กบาร์เสริมโปรตีน

**ผู้ซื้อ (People)** ผู้ประกอบการอาจใช้ e-Commerce และ Social Media เป็นช่องทางประชาสัมพันธ์สินค้าหรือทำการตลาดสินค้าอาหารฮาลาลในตลาดเป้าหมาย เนื่องจากเป็นช่องทางที่เข้าถึงกลุ่มผู้บริโภคได้ในวงกว้าง โดยอาจใช้ Influencer ที่มีชื่อเสียงในประเทศนั้นๆ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือให้แก่ผลิตภัณฑ์อาหารฮาลาลของตน รวมถึงเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงผู้บริโภคที่เป็นวัยรุ่นหรือวัยทำงานซึ่งเป็นกลุ่มที่มีกำลังซื้อสูงและนิยมติดตามข้อมูลข่าวสารผ่านทาง Social Media ทั้งยังมีแนวโน้มจะเปิดรับอาหารฮาลาลสไตล์ต่างชาติมากกว่าผู้บริโภคช่วงวัยอื่น

**การส่งเสริมผู้ประกอบการ (Promotion)** หน่วยงานต่างๆ ควรมีบทบาทในการเสริมสร้างบริบททางธุรกิจให้เหมาะกับการรุกตลาดสินค้าอาหารฮาลาล ทั้งการประชาสัมพันธ์อาหารฮาลาลของไทยให้แก่ผู้บริโภคหรือผู้นำเข้าในตลาดต่างประเทศ อาทิ การจัดทำ Clip VDO สอนการปรุงอาหารไทยผ่านสื่อ Social Media หลักในตลาด เพื่อสร้างความคุ้นเคยกับวัฒนธรรม ด้านอาหารของไทย พร้อมกับเพิ่มโอกาสในการทดลองปรุงอาหารโดยใช้วัตถุดิบจากไทย การสอนและให้คำแนะนำการทำ แพลตฟอร์ม e-Commerce ให้แก่ผู้ประกอบการ เพื่อเป็นช่องทางสนับสนุนการจำหน่ายอาหารฮาลาล ผ่านทางออนไลน์ การสนับสนุนเงินทุนแก่ผู้ประกอบการโดยเฉพาะ SMEs เพื่อใช้ในการปรับปรุงผลิตภัณฑ์ตั้งแต่ขั้นตอนการผลิตจนถึงการขอใบรับรองและการจดทะเบียนฮาลาล ตลอดจนขั้นตอนการเปิดตลาดส่งออก โดยอาจเป็นการบูรณาการร่วมกันระหว่าง หน่วยงานที่รับผิดชอบหรือมีความเชี่ยวชาญในแต่ละด้าน เพื่อให้การสนับสนุนผู้ประกอบการได้อย่างครบวงจรในระยะถัดไปตลาดอาหารฮาลาลโลกมีแนวโน้มจะเข้ามามีบทบาทและทวีความสำคัญต่อผู้ประกอบการอาหารทั่วโลก มากขึ้นเรื่อยๆ จากหลาย ๆ ปัจจัยโดยแม้ผู้ประกอบการสินค้าอาหารจะไม่ใช่ผู้ประกอบการมุสลิม หรือประเทศผู้ผลิตสินค้าอาหารจะไม่ใช่ประเทศมุสลิม แต่ตลาดอาหารฮาลาลในหลายๆ ประเทศก็มีที่ท่าเปิดและให้การยอมรับสินค้าอาหารฮาลาลดังกล่าวเป็นอย่างดี ด้วยเหตุนี้ผู้ประกอบการสินค้าอาหารที่ต้องการเพิ่มยอดขายตลาดส่งออก หรือขยายกลุ่มผู้บริโภคก็อาจจะลองศึกษาหรือเริ่มทำความเข้าใจกับตลาดอาหารฮาลาลในฐานะที่ตลาดดังกล่าวจะก้าวขึ้นหนึ่งในตลาดอาหารที่สำคัญที่สุดในอนาคต

## อ้างอิง

อรรชรณ แก้วประกายแสงกุล (2557). โครงการฐานข้อมูลการกักสินค้าอาหาร. ปทุมธานี : สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ.

มาตรฐานอาหารฮาลาลแห่งชาติ, สำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ. (<https://www.acfs.go.th>). (เข้าถึงเมื่อวันที่ 20 กันยายน 2565)

สำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ. “มาตรฐานระบบ.” <http://www.acfs.go.th/>, (เข้าถึงเมื่อวันที่ 24 กันยายน 2565)

ไชยยศ ไชยมั่นคง. (2560). กลยุทธ์โลจิสติกส์และซัพพลายเชนเพื่อแข่งขันในตลาดโลก. นนทบุรี.: ซี.วาย. ซีซีเท็ม พรินติ้ง.

วิพร คุเจริญไพศาล. (2552). การกระจายช่องทางการตลาดและลอจิสติกส์. กรุงเทพมหานคร : ห้างหุ้นส่วน จำกัดสามลดา.

<http://www.slideshare.net/halalstorage/halal-logistics-thailand-oct-2010-d10> (เข้าถึงเมื่อวันที่ 21 ตุลาคม 2565)

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อระดับปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต  
สาขาวิชาบริหารธุรกิจอิสลาม คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกริก  
ของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย

The factors that affect the decisions of high school students to study for the Bachelor of  
Business Administration Program in Islamic Business Administration, Faculty of Business  
Administration, Krirk University

สรารุท และชัน<sup>1</sup> ปริญญา ปรัชยัตทรัพย์<sup>2</sup> อนันต์ สะเล็ม<sup>3</sup> วิทยา มุงอินทร์<sup>4</sup> และสมชาย ดีเจริญ<sup>5</sup>  
Sarawut Laesan<sup>1</sup> Parinya Prayadsab<sup>2</sup> Anan Salem<sup>3</sup> Wittha Mung-in<sup>4</sup> Somchai Deejaroen<sup>5</sup>

### บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อระดับปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจอิสลาม คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกริก ของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย แบบของการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร ได้แก่ นักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อระดับปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจอิสลาม คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกริก ของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย ด้านชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย พบว่า ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเรื่องมหาวิทยาลัยมีชื่อเสียงดีเป็นที่ยอมรับและรู้จักกันทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 4.06) ด้านทำเลที่ตั้งของมหาวิทยาลัย พบว่า ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเรื่องสถานที่ตั้งของมหาวิทยาลัยอยู่ในบริเวณที่การคมนาคมไปมาสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.09) ด้านอาคารสถานที่ พบว่า ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเรื่องมีอาคารอำนวยความสะดวก เช่น โรงอาหาร ห้องสมุด และห้องน้ำมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.03) ด้านหลักสูตรการเรียนการสอน พบว่า ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเรื่องหลักสูตรที่เปิดสอนตรงตามความต้องการของผู้เรียน (ค่าเฉลี่ย 4.06) ด้านอาจารย์ผู้สอน พบว่า ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเรื่องอาจารย์ผู้สอนเป็นบุคคลที่มีชื่อเสียง เป็นที่ยอมรับกันทั่วไปในวงการศึกษา (ค่าเฉลี่ย 4.08) ด้านความมุ่งหวังของตนเอง พบว่า ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเรื่องต้องการมีเพื่อนใหม่ มีความสังคมใหม่ เพื่อได้เรียนรู้การใช้ชีวิตในสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.08) ด้านอิทธิพลของบุคคลที่เกี่ยวข้อง พบว่า ให้ความสำคัญ 3 เรื่องเท่ากัน คือ ครอบครัวมีความต้องการให้เข้าศึกษาที่นี้ ตัดสินใจเลือกด้วยตัวเอง และมีเพื่อนสนิท/เพื่อนโรงเรียนเดียวกันเลือกศึกษาที่นี้ (ค่าเฉลี่ย 4.07) และด้านค่าใช้จ่าย พบว่า ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเรื่องค่าใช้จ่ายในการศึกษาตลอดหลักสูตรมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.09)

**คำสำคัญ :** ปัจจัยที่มีผลการตัดสินใจ นักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย บริหารธุรกิจอิสลาม

## Abstract

The purposes of this research was to study : The factors that affect the decisions of high school students to study for the Bachelor of Business Administration Program in Islamic Business Administration, Faculty of Business Administration, Krirk University. This research was survey research by the quantitative method. The populations were 400 high school students. The questionnaires was used as data gathering tools. The data were statistically analyzed by frequency, percentage, mean and standard deviation.

The research results found that : The factors that affect the decisions of high school students to study for the Bachelor of Business Administration Program in Islamic Business Administration, Faculty of Business Administration, Krirk University were as follows. In terms of the university reputation, it was found that most of the respondents prioritized well-known and commonly acceptable standing ( $\bar{x} = 4.06$ ). In terms of the university location, it was found that most respondents paid intention to the areas where transportation was convenient ( $\bar{x} = 4.09$ ). In terms of the university premises, it was found that they prioritized suitable facilities such as cafeterias, libraries, and restrooms ( $\bar{x} = 4.03$ ). In terms of the curriculum and instruction, it was found that most of them prioritized the curriculum that responded to students' needs ( $\bar{x} = 4.06$ ). In terms of the instructors, it was found that the reputable individuals and commonly accepted in the educational sector of the instructors were significant ( $\bar{x} = 4.08$ ). In terms of their own aspirations, it was found that most of them prioritized making new friends and a new society to learn how to live their lives in the society ( $\bar{x} = 4.08$ ). In terms of the influence of related persons, it was found that there were three equal priorities: families' demand, their own demand, and their close friends/school friends' demand to study at Krirk University ( $\bar{x} = 4.07$ ). In terms of the expenses, it was found that most of them focused on the reasonable cost throughout the course of study ( $\bar{x} = 4.09$ ).

**Keywords:** The factors that affect the decisions, High school student,  
Islamic Business Administration

## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การศึกษาเป็นการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของมนุษย์ให้ไปในทางที่ดีขึ้น การเลือกศึกษาที่ตรงกับความต้องการและความรู้ความสามารถของผู้เรียนเพราะหลังจากจบการศึกษาไปแล้ว ผู้เรียนต้องใช้ความรู้ที่ได้ศึกษามาประกอบอาชีพตามที่ตนถนัดและต้องการการตัดสินใจเลือกอาชีพ จึงมีความสัมพันธ์กับการเลือกศึกษาต่อเพื่อเป็นสิทธินักศึกษา ซึ่งจะนำไปสู่การมีคุณภาพที่ดีของบุคคล นิสิตนักศึกษาในวันนี้จะต้องทำหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพในวันข้างหน้า การศึกษาระดับอุดมศึกษา มีเป้าหมายในการจัดการศึกษาที่มุ่งเน้นการสร้างบัณฑิตที่มีคุณภาพ มีความรู้มีความคิดสอดคล้องกับความต้องการของสังคม และมีความทันสมัยต่อกระแสความเปลี่ยนแปลงของโลกในยุคปัจจุบัน รวมถึงมีคุณธรรมและจิตสำนึกต่อสังคม (สภาอาจารย์ มหาวิทยาลัยแห่งประเทศไทย (ปอมท), 2556) การศึกษาในปัจจุบันมุ่งเน้นการพัฒนาความสามารถที่ยั่งยืนของผู้เรียนในการหาความรู้ใหม่ตลอดชีวิต รวมทั้งเน้นการสร้างความสามารถ ซึ่งจะเป็ประโยชน์ในการดำรงชีวิต และการประกอบอาชีพในอนาคต สะท้อนให้เห็นความต้องการของประชาชนที่ประสงค์จะให้สถาบันการศึกษา เป็นส่วนหนึ่งของสังคมและชุมชนที่ต้องพัฒนาควบคู่กันไป ทั้งในบทบาทการชี้้นำ การร่วมมือพัฒนา และการพึ่งพาอาศัยกัน มีความสำคัญเป็นอย่างมาก สถาบันการศึกษาต่าง ๆ จึงต้องตระหนักถึงการปรับปรุงหลักสูตร กระบวนการเรียนการสอน ความเหมาะสมของเนื้อหา ตลอดจนระยะเวลาที่เรียนและรวมถึงประสิทธิภาพในการถ่ายทอดจากผู้สอนไปยังผู้เรียน เพื่อเป็นจุดดึงดูดความสนใจของผู้เรียนรวมถึงความสนใจในอนาคตด้วยการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อคณะหนึ่งคณะใดในระดับอุดมศึกษา จึงเป็นเรื่องสำคัญมาก เนื่องจากส่งผลต่อการพัฒนาประเทศการตัดสินใจเลือกศึกษาในสาขาวิชาใดนั้นถือได้ว่าเป็นจุดเริ่มต้นสำคัญต่อการประกอบอาชีพในอนาคต ดังนั้น การเลือกศึกษาต่อจึงเป็นเรื่องสำคัญและต้องทำอย่างรอบคอบ ระมัดระวัง จึงจำเป็นต้องได้รับความรู้ในเรื่องของกระบวนการตัดสินใจที่ถูกต้องโดยเฉพาะในเรื่องการศึกษาผู้ใดสามารถตัดสินใจเลือกศึกษาได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมกับความสนใจความถนัดบุคลิกภาพของตนเอง จะส่งผลให้การเรียนมีประสิทธิภาพ และผลต่อการประกอบอาชีพหรือการศึกษาต่อในระดับสูงขึ้นไป

ปัจจุบันการผลิตและพัฒนากำลังคน นับเป็นหัวใจของการพัฒนาประเทศ ดังนั้นจะเห็นได้ว่าประเทศต่าง ๆ ในทุกภูมิภาคของโลก ไม่ว่าจะเป็นประเทศที่พัฒนาแล้วหรือกำลังพัฒนา ได้ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อมุ่งสู่สังคมอยู่เย็นเป็นสุขและการเพิ่มผลผลิต เพื่อการเจริญเติบโตทางด้านเศรษฐกิจอย่างยั่งยืนทั้งสิ้น ประเทศไทยเป็นประเทศหนึ่งที่ต้องการเร่งพัฒนากำลังคน โดยมีหลายหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการอยู่ในขณะนี้เพื่อให้เกิดคุณภาพชัดเจนอันนำไปสู่ทิศทางการพัฒนาที่มีประสิทธิภาพ (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษากระทรวงศึกษาธิการ, 2555: ก) ดังนั้นประเทศไทยได้มีการกำหนดนโยบายด้านกำลังแรงงานของประเทศไว้ในนโยบายของรัฐและแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 11 โดยให้มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจที่พึ่งตนเองและแข่งขันได้ในเวทีโลก สามารถอยู่ในประชาคมภูมิภาคและโลกได้อย่างมีศักดิ์ศรี โดยมีประเด็นในการพัฒนาตามแผนเกี่ยวกับด้านกำลังคน คือ



การมุ่งพัฒนาคนให้มีคุณภาพเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศให้มั่นคงและสามารถแข่งขันได้ในเวทีโลกอย่างต่อเนื่องซึ่งมียุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนากำลังคน ดังนี้ ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาคนสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างยั่งยืน โดยการสร้างความพร้อมให้แก่กำลังคนก่อนเข้าตลาดแรงงาน รวมถึงการวางแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างเป็นระบบ ยุทธศาสตร์ที่ 4 การสร้างความเชื่อมโยงกับประเทศในภูมิภาคเพื่อความมั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคม โดยมุ่งเชื่อมโยงมิติของการพัฒนาเศรษฐกิจภายในประเทศกับมิติของความร่วมมือกับประเทศในภูมิภาคต่าง ๆ บนพื้นฐานของการพึ่งพาซึ่งกันและกัน และมีภูมิคุ้มกันต่อกระแสการเปลี่ยนแปลงภายนอกอีกทั้งสร้างความเป็นหุ้นส่วนทางเศรษฐกิจในภูมิภาคด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การเคลื่อนย้ายแรงงาน (แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 11,2555)

ดังนั้น การศึกษาเป็นหัวใจสำคัญของการพัฒนาประเทศ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์คือยุทธศาสตร์สำคัญ ในการพัฒนาสติปัญญาและการต่อยอดภูมิปัญญาของผู้เรียน เพื่อให้รู้จักการคิดการวิเคราะห์และการใช้เหตุผล ตลอดจนสามารถนำความรู้ที่มีไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการทำงาน และการดำเนินชีวิตอย่างมีคุณภาพต่อไป เราจึงต้องพัฒนาการการอุดมศึกษาให้เป็นมาตรฐานสากลเพื่อให้ประชาชนได้เกิดการเรียนรู้ตลอดชีวิต และเกิดความสอดคล้องกับการพัฒนาประเทศในศตวรรษใหม่ (รายงานประจำปี 2551 สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2551 : ออนไลน์) “อุดมศึกษา” ถือเป็นหัวใจสำคัญในการผลิตกำลังคนและองค์ความรู้ซึ่งเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าและมูลค่ามากที่สุด ในการพัฒนาประเทศเนื่องจาก “อุดมศึกษา” เป็นรอยต่อระหว่างการเปลี่ยนผ่านคนในช่วงวัยเด็กและเยาวชน เพื่อเตรียมพร้อมก้าวขึ้นไปสู่ผู้ใหญ่ที่จะเป็นฟันเฟืองและกำลังสำคัญให้สังคมและประเทศชาติต่อไป (สุเมธ แย้มมนุญ รายงานประจำปี 2551 สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2551 : ออนไลน์)

จากภาวะการณดังกล่าว จึงเป็นมูลเหตุและแรงจูงใจให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อระดับปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจอิสลาม คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกริก ของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย เพื่อเป็นประโยชน์ต่อสถาบันการศึกษา ในการนำผลที่ได้จากการศึกษาไปวางแผนการจัดการศึกษา การแนะแนว และการพัฒนาปรับปรุงหลักสูตรให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เข้าศึกษา

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อระดับปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจอิสลาม คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกริก ของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย

## ประโยชน์ของการวิจัย

1. นำผลการวิจัยไปใช้ในการตัดสินใจของผู้บริหาร เพื่อสร้างจุดแข็งให้กับมหาวิทยาลัยในอนาคต และเพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันกับสถาบันอุดมศึกษาอื่น
2. ได้ข้อมูลสำหรับการวางแผนการประชาสัมพันธ์และจัดกระบวนการเรียนการสอนภายในหลักสูตรให้มีศักยภาพมากยิ่งขึ้น
3. ได้ทราบถึงมุมมองของนักศึกษาที่จะเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาตรี ของนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจอิสลาม มหาวิทยาลัยเกริก

## วิธีดำเนินการวิจัย

### 1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจากนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 400 คน โดยการตอบแบบสอบถามออนไลน์ เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อระดับปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจอิสลาม คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกริก ประจำปีการศึกษา 2564

### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งได้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน โดยมีรายละเอียดดังนี้ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ของครอบครัว ภูมิลำเนา อาชีพของครอบครัว และค่าใช้จ่ายที่ใช้ระหว่างที่เข้ารับการศึกษา มีลักษณะเป็นคำถามให้เลือกตอบ (Checklist) ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อระดับปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจอิสลาม คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกริก ของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย ได้แก่ ด้านชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย ด้านทำเลที่ตั้งของมหาวิทยาลัย ด้านอาคารสถานที่ ด้านหลักสูตรการเรียนการสอน ด้านอาจารย์ผู้สอน ด้านความมุ่งมั่นของตนเอง ด้านอิทธิพลของบุคคลที่เกี่ยวข้อง และด้านค่าใช้จ่าย มีลักษณะเป็นคำถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคอร์ท (Likert Scale) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนตั้งแต่มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด ทั้งนี้ ได้นำมาทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability Ability) โดยวิธีสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Coefficient Alpha or Cronbach's Alpha) (Cronbach, 1970) ได้ผลเท่ากับ 0.92 จึงสรุปได้ว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ

3. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปโดยหาค่าสถิติเป็นร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยแบ่งระดับความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ ได้แก่ ระดับมากที่สุด ระดับ

มาก ระดับปานกลาง ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด โดยใช้เกณฑ์กำหนดค่าเฉลี่ย ข้อมูลคำถามปลายเปิด แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อระดับปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจ การศึกษาสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

## สรุปผลการวิจัย

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อระดับปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจอิสลาม คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกริก ของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย สามารถสรุปได้ตามวัตถุประสงค์ดังนี้

**ผลการศึกษปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อระดับปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจอิสลาม คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกริก ของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย สามารถสรุปได้ตามวัตถุประสงค์ดังนี้**

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถแบ่งแยกออกเป็นเพศหญิง จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 55.30 และเป็นเพศชาย จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 44.80 อยู่ในช่วงอายุ 18 – 21 ปี จำนวน 342 คน คิดเป็นร้อยละ 85.50 ภูมิลำเนาของครอบครัวมาจากต่างจังหวัด จำนวน 271 คน คิดเป็นร้อยละ 67.80 บิดาประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40 มารดาประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 52 ครอบครัวมีรายได้ 30,001 - 60,000 บาท จำนวน 266 คน คิดเป็นร้อยละ 66.50 ค่าใช้จ่ายที่ใช้ระหว่างที่เข้ารับการศึกษ ส่วนใหญ่พ่อ แม่ หรือผู้ปกครอง หรือ ครอบครัว จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 48.50

**ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อระดับปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจอิสลาม คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกริก ของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย**

2.1 ด้านชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย พบว่า ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญมหาวิทยาลัยมีชื่อเสียงดีเป็นที่ยอมรับและรู้จักกันทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 4.06) รองลงมา พบว่า มหาวิทยาลัยมีความหลากหลายด้านหลักสูตร และหลักสูตรมีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.05) รองลงมาอันดับสอง พบว่า มหาวิทยาลัยมีชื่อเสียงดีทางด้านการเรียนการสอน (ค่าเฉลี่ย 4.04) รองลงมาอันดับสาม พบว่า มหาวิทยาลัยมีโครงการส่งเสริมการฝึกงาน และศึกษาดูงานทั้งในและต่างประเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.02) และอันดับสุดท้าย พบว่า เป็นมหาวิทยาลัยได้รับรองมาตรฐานการศึกษา (ค่าเฉลี่ย 4.00)

2.2 ด้านทำเลที่ตั้งของมหาวิทยาลัย พบว่า ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญสถานที่ตั้งของมหาวิทยาลัย อยู่ในบริเวณที่การคมนาคมไปมาสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.09) รองลงมา พบว่า มหาวิทยาลัยตั้งอยู่ในพื้นที่ใกล้ บ้านพัก หรือมีหอพักไว้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.07) รองลงมาอันดับสอง พบว่า สภาพแวดล้อมโดยรวมของ มหาวิทยาลัยห่างไกลแหล่งอบายมุข (ค่าเฉลี่ย 4.06) รองลงมาอันดับสาม พบว่า สถานที่ที่กว้างขวาง และ สะอาดสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.04) และอันดับสุดท้าย พบว่า สถานที่ตั้งอยู่ในย่านความเจริญและอยู่ใกล้ แหล่งชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.01)

2.3 ด้านอาคารสถานที่ พบว่า ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญมีอาคารอำนวยความสะดวก เช่น โรง อาหาร ห้องสมุด และห้องน้ำมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.03) รองลงมา พบว่า มี 3 เรื่องที่ให้ความสำคัญ เท่ากัน คือ มีบรรยากาศที่ร่มรื่น การจัดบริการด้านสถานที่เพียงพอสำหรับการพักผ่อน และมีสถานที่จอดรถสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.02) และอันดับสุดท้าย พบว่า ห้องเรียนมีความทันสมัยและเหมาะสมกับผู้เรียน (ค่าเฉลี่ย 4.00)

2.4 ด้านหลักสูตรการเรียนการสอน พบว่า ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญหลักสูตรที่เปิดสอนตรงตาม ความต้องการของผู้เรียน (ค่าเฉลี่ย 4.06) รองลงมา พบว่า หลักสูตรที่เปิดสอนเป็นที่นิยมในปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 4.04) รองลงมาอันดับสอง พบว่า มี 2 เรื่องที่ให้ความสำคัญเท่ากัน คือ หลักสูตรที่เปิดสอนมี ชื่อเสียง และลักษณะเฉพาะที่นี้ที่เดียว และหลักสูตรที่เปิดสอนตรงกับความต้องการของตลาดแรงงาน (ค่าเฉลี่ย 4.02) และอันดับสุดท้าย พบว่า เนื้อหาหลักสูตรมีความทันสมัย สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมใน ปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 4.01)

2.5 ด้านอาจารย์ผู้สอน พบว่า ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอาจารย์ผู้สอนเป็นบุคคลที่มีชื่อเสียง เป็น ที่ยอมรับกันทั่วไปในวงการศึกษาศึกษา (ค่าเฉลี่ย 4.08) รองลงมา พบว่า อาจารย์มีความเชี่ยวชาญ และมีความรู้ ความสามารถตรงกับสาขาวิชาที่เปิดสอน (ค่าเฉลี่ย 4.04) รองลงมาอันดับสอง พบว่า อาจารย์ผู้สอนจบ จากสถาบันการศึกษามีชื่อเสียง (ค่าเฉลี่ย 4.02) รองลงมาอันดับสาม พบว่า คณาจารย์มีชื่อเสียง กว้างขวางเป็นที่ยอมรับในวงการศึกษาศึกษา (ค่าเฉลี่ย 4.00) และอันดับสุดท้าย พบว่า อาจารย์ในหลักสูตรให้ คำปรึกษาด้วยความยินดีและเต็มใจ (ค่าเฉลี่ย 3.97)

2.6 ด้านความมุ่งหวังของตนเอง พบว่า ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต้องการมีเพื่อนใหม่ มีความ สังคมใหม่ เพื่อได้เรียนรู้การใช้ชีวิตในสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.08) รองลงมา พบว่า มี 2 เรื่องที่ให้ความสำคัญ เท่ากัน คือ ต้องการเพิ่มความรู้ความสามารถที่มีอยู่ และต้องการได้วุฒิการศึกษาที่สูงขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.05) รองลงมาอันดับสอง พบว่า เมื่อจบการศึกษาแล้วต้องการมีงานรองรับที่มั่นคงตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.03) และอันดับสุดท้าย พบว่า ต้องการศึกษาต่อในระดับการศึกษาที่สูงขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.99)

2.7 ด้านอิทธิพลของบุคคลที่เกี่ยวข้อง พบว่า ให้ความสำคัญ 3 เรื่องเท่ากัน คือ ครอบครัวมีความ ต้องการให้เข้าศึกษาที่นี้ ตัดสินใจเลือกด้วยตัวเอง และมีเพื่อนสนิท/เพื่อนโรงเรียนเดียวกันเลือกศึกษาที่นี้

นี้ (ค่าเฉลี่ย 4.07) รองลงมา พบว่า เลือกเรียนตามโฆษณาและประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย (ค่าเฉลี่ย 4.05) และอันดับสุดท้าย พบว่า ครูอาจารย์แนะนำ (ค่าเฉลี่ย 4.02)

2.8 ด้านค่าใช้จ่าย พบว่า ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญค่าใช้จ่ายในการศึกษาตลอดหลักสูตรมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.09) รองลงมา พบว่า มีกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) (ค่าเฉลี่ย 4.04) รองลงมา อันดับสอง พบว่า มี 2 เรื่องที่ให้ความสำคัญเท่ากัน คือ มีแหล่งเงินทุนเพื่อสนับสนุนการศึกษาทั้งทางภาครัฐและเอกชน และค่าธรรมเนียมการศึกษา เช่น ค่าหน่วยกิต ค่าลงทะเบียนเรียน สามารถแบ่งชำระได้ (ค่าเฉลี่ย 4.03) และอันดับสุดท้าย พบว่า ค่าใช้จ่ายในการศึกษาถูกกว่าสถาบันเอกชนอื่น (ค่าเฉลี่ย 4.02)

## อภิปรายผล

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อระดับปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจอิสลาม คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกริก ของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย สามารถสรุปได้ตามวัตถุประสงค์ดังนี้

**ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อระดับปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจอิสลาม คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกริก ของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย ดังนี้**

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ภูมิภาคของครอบครัว อาชีพของบิดา อาชีพของมารดา รายได้ของครอบครัว และค่าใช้จ่ายที่ใช้ระหว่างที่เข้ารับการศึกษา ที่แตกต่างกัน พบว่า มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิสมัย ทองเที่ยง (2559 : 159) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกศึกษาต่อระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเอกชน กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ผลการวิจัยพบว่า ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลมีผลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อ เพศหญิงเลือกศึกษาต่อมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีที่อยู่อาศัยถาวรในกรุงเทพมหานคร คณะที่เปิดสอน อาชีพของผู้ปกครองส่วนมากประกอบธุรกิจส่วนตัว ระดับการศึกษาของผู้ปกครองอยู่ต่ำกว่าปริญญาตรี และรายได้ของครอบครัวอยู่ระหว่าง 10,001-30,000 บาทต่อเดือน ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์หรือมีอิทธิพลต่อการเลือกศึกษาต่อระดับปริญญาตรี คือ ความมีชื่อเสียงของสถาบัน คณะที่เปิดสอนอยู่ในปัจจุบัน อาจารย์ และบุคลากร สภาพแวดล้อม ของสถาบัน อยู่ในระดับความพอใจมาก

2. ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อระดับปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจอิสลาม คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกริก ของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย พบว่า

2.1 ด้านชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย พบว่า ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญสถานที่ตั้งของมหาวิทยาลัยอยู่ในบริเวณที่การคมนาคมไปมาสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.09) รองลงมา พบว่า มหาวิทยาลัยตั้งอยู่ในพื้นที่ใกล้บ้านพัก หรือมีหอพักไว้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.07) รองลงมาอันดับสอง พบว่า สภาพแวดล้อมโดยรวมของมหาวิทยาลัยห่างไกลแหล่งอบายมุข (ค่าเฉลี่ย 4.06) รองลงมาอันดับสาม พบว่า สถานที่ที่กว้างขวาง และสะอาดสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.04) และอันดับสุดท้าย พบว่า สถานที่ตั้งอยู่ในย่านความเจริญและอยู่ใกล้แหล่งชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.01) มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ อเนก ชิตเกสร (2558 : 110) ได้วิจัยเรื่อง มูลเหตุจูงใจในการเลือกศึกษาคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยพายัพ ผลการวิจัยพบว่า เหตุผลที่เลือก คือ ชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย

2.2 ด้านทำเลที่ตั้งของมหาวิทยาลัย พบว่า มหาวิทยาลัยตั้งอยู่ในพื้นที่ใกล้บ้านพัก หรือมีหอพักไว้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.07) รองลงมาอันดับสอง พบว่า สภาพแวดล้อมโดยรวมของมหาวิทยาลัยห่างไกลแหล่งอบายมุข (ค่าเฉลี่ย 4.06) รองลงมาอันดับสาม พบว่า สถานที่ที่กว้างขวาง และสะอาดสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.04) และอันดับสุดท้าย พบว่า สถานที่ตั้งอยู่ในย่านความเจริญและอยู่ใกล้แหล่งชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.01) มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ อเนก ชิตเกสร (2558 : 110) ได้วิจัยเรื่อง มูลเหตุจูงใจในการเลือกศึกษาคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยพายัพ ผลการวิจัยพบว่า เหตุผลที่เลือก คือ ชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย อาจารย์ผู้สอนมีคุณภาพ มีหลักสูตรที่ทันสมัยและทำเลที่ตั้ง

2.3 ด้านอาคารสถานที่ พบว่า ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญมีอาคารอำนวยความสะดวก เช่น โรงอาหาร ห้องสมุด และห้องน้ำมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.03) รองลง พบว่า มี 3 เรื่องที่ให้ความสำคัญเท่ากัน คือ มีบรรยากาศที่ร่มรื่น การจัดบริการด้านสถานที่เพียงพอสำหรับการพักผ่อน และมีสถานที่จอดรถสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.02) และอันดับสุดท้าย พบว่า ห้องเรียนมีความทันสมัยและเหมาะสมกับผู้เรียน (ค่าเฉลี่ย 4.00) มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิราภรณ์ ไหวดี (2556 : 104) ได้วิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการศึกษาต่อระดับปริญญาโทของนิสิตมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการศึกษาต่อ คือ อาคารสถานศึกษา

2.4 ด้านหลักสูตรการเรียนการสอน พบว่า ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญหลักสูตรที่เปิดสอนตรงตามความต้องการของผู้เรียน (ค่าเฉลี่ย 4.06) รองลงมา พบว่า หลักสูตรที่เปิดสอนเป็นที่นิยมในปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 4.04) รองลงมาอันดับสอง พบว่า มี 2 เรื่องที่ให้ความสำคัญเท่ากัน คือ หลักสูตรที่เปิดสอนมีชื่อเสียง และลักษณะเฉพาะที่นี้ที่เดียว และหลักสูตรที่เปิดสอนตรงกับความต้องการของตลาดแรงงาน (ค่าเฉลี่ย 4.02) และอันดับสุดท้าย พบว่า เนื้อหาหลักสูตรมีความทันสมัย สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมในปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 4.01) มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุมพร เพิ่มพูน (2558 : 91) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการศึกษาระดับอุดมศึกษาของนักศึกษาทุนนักกีฬา มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจศึกษาต่อ คือ หลักสูตรการจัดการเรียนการสอน และความก้าวหน้าในการพัฒนาหลักสูตรอย่างต่อเนื่อง

2.5 ด้านอาจารย์ผู้สอน พบว่า ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอาจารย์ผู้สอนเป็นบุคคลที่มีชื่อเสียง เป็นที่ยอมรับกันทั่วไปในวงการศึกษา (ค่าเฉลี่ย 4.08) รองลงมา พบว่า อาจารย์มีความเชี่ยวชาญ และมีความรู้ความสามารถตรงกับสาขาวิชาที่เปิดสอน (ค่าเฉลี่ย 4.04) รองลงมาอันดับสอง พบว่า อาจารย์ผู้สอนจบจากสถาบันการศึกษาที่มีชื่อเสียง (ค่าเฉลี่ย 4.02) รองลงมาอันดับสาม พบว่า คณาจารย์มีชื่อเสียงกว้างขวางเป็นที่ยอมรับในวงการศึกษา (ค่าเฉลี่ย 4.00) และอันดับสุดท้าย พบว่า อาจารย์ในหลักสูตรให้คำปรึกษาด้วยความยินดีและเต็มใจ (ค่าเฉลี่ย 3.97) สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิสมัย ทองเที่ยง (2559 : 159) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกศึกษาต่อระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเอกชน กรณีศึกษามหาวิทยาลัยกรุงเทพ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์หรือมีอิทธิพลต่อการเลือกศึกษาต่อระดับปริญญาตรี คือ ความมีชื่อเสียงของสถาบัน คณะที่เปิดสอนอยู่ในปัจจุบัน อาจารย์ และบุคลากรของสถาบัน อยู่ในระดับความพอใจมาก

2.6 ด้านความมุ่งหวังของตนเอง พบว่าส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต้องการมีเพื่อนใหม่ มีความสังคมใหม่ เพื่อได้เรียนรู้การใช้ชีวิตในสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.08) รองลงมา พบว่า มี 2 เรื่องที่ให้ความสำคัญเท่ากัน คือ ต้องการเพิ่มความรู้ความสามารถที่มีอยู่ และต้องการได้วุฒิการศึกษาที่สูงขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.05) รองลงมาอันดับสอง พบว่า เมื่อจบการศึกษาแล้วต้องการมีงานรองรับที่มั่นคงตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.03) และอันดับสุดท้าย พบว่า ต้องการศึกษาต่อในระดับการศึกษาที่สูงขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.99) มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัญชลี อ่วมฉิม (2554 : 151) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจศึกษาต่อในระดับปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการออกแบบตกแต่งภายในในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่เป็นสาเหตุในการตัดสินใจศึกษาต่อที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ความมุ่งหวังของตนเอง ต้องการความรู้ที่เป็นวิทยากรใหม่ๆ เพิ่มเติม ต้องการนำความรู้ไปพัฒนาอาชีพและพัฒนาคุณภาพตนเอง ตลอดจนต้องการได้รับการส่งเสริมในตำแหน่งงานในระดับที่สูงขึ้น ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกสถาบันที่จะศึกษาต่อผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับความพร้อมของสถาบันการศึกษาในการเปิดสอน ความสะดวกทางด้านเวลาที่จะสามารถศึกษาต่อพร้อมกับทำงานไปพร้อมกันได้ ตลอดจนการมีระบบการเรียนการสอนที่มีมาตรฐาน มีปัจจัยเกื้อหนุนที่เหมาะสมกับสภาพการจัดการเรียนการสอนและหลักสูตรนั้นต้องเป็นที่ยอมรับของสังคม

2.7 ด้านอิทธิพลของบุคคลที่เกี่ยวข้อง พบว่า ให้ความสำคัญ 3 เรื่องเท่ากัน คือ ครอบครัวมีความต้องการให้เข้าศึกษาที่นี้ ตัดสินใจเลือกด้วยตัวเอง และมีเพื่อนสนิท/เพื่อนโรงเรียนเดียวกันเลือกศึกษาที่แห่งนี้ (ค่าเฉลี่ย 4.07) รองลงมา พบว่า เลือกเรียนตามโฆษณาและประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย (ค่าเฉลี่ย 4.05) และอันดับสุดท้าย พบว่า ครูอาจารย์แนะนำ (ค่าเฉลี่ย 4.02) มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุทธิยา จงสว่าง (2552 : 143) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกเข้าศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยเอกชนของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการชี้แนะของผู้ปกครอง

หากพิจารณาเปรียบเทียบแรงดึงดูดของแต่ละมหาวิทยาลัย จะพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกเข้าศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยเอกชนนั้นมีทั้งส่วนที่เหมือนกันและส่วนที่แตกต่างกัน

2.8 ด้านค่าใช้จ่าย พบว่า ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญค่าใช้จ่ายในการศึกษาตลอดหลักสูตรมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.09) รองลงมา พบว่า มีกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) (ค่าเฉลี่ย 4.04) รองลงมาอันดับสอง พบว่า มี 2 เรื่องที่ให้ความสำคัญเท่ากัน คือ มีแหล่งเงินทุนเพื่อสนับสนุนการศึกษาทั้งทางภาครัฐและเอกชน และค่าธรรมเนียมการศึกษา เช่น ค่าหน่วยกิต ค่าลงทะเบียนเรียน สามารถแบ่งชำระได้ (ค่าเฉลี่ย 4.03) และอันดับสุดท้าย พบว่า ค่าใช้จ่ายในการศึกษาถูกกว่าสถาบันเอกชนอื่น (ค่าเฉลี่ย 4.02) มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุธีรา สะอาดสุด (2555 : 127) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักเรียนในการเลือกเรียนหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ ประเภทวิชาศิลปกรรมในโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษา ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับสิ่งกระตุ้นทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจคือ ค่าธรรมเนียมการเรียน ค่าใช้จ่ายในการศึกษามีกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา สถานที่ตั้งอยู่ใกล้แหล่งชุมชน และด้านการประชาสัมพันธ์มีป้ายโฆษณา

## ข้อเสนอแนะ

1. ควรจะมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อระดับปริญญาตรี จากกลุ่มตัวที่เป็นที่สำเร็จการศึกษาจากหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจอิสลาม คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกริก เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ในด้านการตลาดและพัฒนาหลักสูตรระดับปริญญาตรีสาขาต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียนและผู้ใช้บัณฑิตต่อไป

2. ควรจะมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อระดับปริญญาตรี จากกลุ่มตัวที่เป็นนักศึกษาที่กำลังศึกษาในระดับปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจอิสลาม คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกริก เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ในด้านการตลาดและพัฒนาหลักสูตรระดับปริญญาตรีสาขาต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียนและผู้ใช้บัณฑิตต่อไป

## เอกสารอ้างอิง

กระทรวงศึกษาธิการ. (2552). **พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์

สภา สถาบันราชภัฏ กระทรวงศึกษาธิการ.

จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2554). **จิตวิทยาบริการ**. (พิมพ์ครั้งที่ 4). นนทบุรี

: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชา.



จิระจิตต์ ราวา. (2550). การตัดสินใจและการควบคุม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

----- (2558). พฤติกรรมมนุษย์ในองค์การ. (พิมพ์ครั้งที่ 23). นนทบุรี

: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช.

จิราภรณ์ ไหวดี. (2551). **แรงจูงใจในการศึกษาต่อระดับปริญญาโทของนิสิตมหาวิทยาลัย**

**มหาสารคาม.** วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

จุมพล หนิมพานิช. (2558). **องค์การและการจัดการ.** (พิมพ์ครั้งที่ 6). นนทบุรี

: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช.

สมทรัพย์ อภิชาติบุตร. (2551). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจศึกษาต่อระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย**

**ของนักเรียนโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดกาญจนบุรี.** วิทยานิพนธ์

มหาบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร.

สมเดช บุญประจักษ์. (2550). **สถิติเพื่อการวิจัย.** คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏ

พระนคร.

สิงโต เพ็ชรไพโรจน์. (2558). **ปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการตัดสินใจศึกษาในโปรแกรมวิชาอุตสาหกรรมศิลป์**

**ของนักศึกษา สถาบันราชภัฏอีสานใต้.** วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยี

อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

สุทธิยา จอสงว่าง. (2559). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกเข้าศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยเอกชนของ**

**นักศึกษาระดับปริญญาตรี.** วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายและการ

วางแผนสังคมบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก.

สุธีรา สะอาดสุด. (2555). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของนักเรียนในการเลือกเรียนหลักสูตร**

**ประกาศนียบัตรวิชาชีพ ประเภทวิชาศิลปกรรมในโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษา.** วิทยานิพนธ์

บริหารการศึกษา สถาบันราชภัฏพระนคร.

สุภาภรณ์ พลนิกร. (2558). **พฤติกรรมผู้บริโภค.** กรุงเทพฯ : พับลิชชิง.

เสน่ห์ จุ้ยโต. (2554). **องค์การและการจัดการ.** (พิมพ์ครั้งที่ 6). นนทบุรี

: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช.

เสวี วงษ์มณฑา. (2552). **การบริหารการตลาด.** นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช.

อดุลย์ จาตุรงค์กุล และดลยา จาตุรงค์กุล. (2555). **พฤติกรรมผู้บริโภค.** กรุงเทพฯ :

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

อเนก ชิตเกษร. (2552). **มูลเหตุจูงใจในการเลือกศึกษาคณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยพายัพ.**

รายงานวิจัยฉบับที่ 156 มหาวิทยาลัยพายัพ.

- อุมาพร เพิ่มพูน. (2558). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจศึกษาระดับอุดมศึกษาของนักศึกษาทุน  
นักกีฬา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขา  
รัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อัญชลี อ่วมฉิม. (2554). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจศึกษาต่อในระดับปริญญาโท หลักสูตรศิลปะ  
ศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการออกแบบตกแต่งภายในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน.**  
วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อัมฤชายุทธ สุนทรสารทูล. (2557). **ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าใช้วงจรระบบดิจิทัลของบริษัท  
ทศท.คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ของลูกค้าประเภทธนาคาร.** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ  
มหาบัณฑิต สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- Kotler, P. and Armstrong. (1996). **Principle of Marketing.** (7 ed.).New Jersey : Prentice Hall
- Levine, A. (1978). **Handbook on Undergraduate Curriculum.** San Francisco : Josey-Bass.
- Schiffman, L.G. and Kanuk, L.L. (1994). **Consumer Behavior.**(6 ed.) : New Jersey : Upper  
Saddle River, Prentice-Hill.
- Szilagyi, A.D. (1984). **Mangement and Performance.** Illinois : Scott Fresmens.

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน (สำนักงานใหญ่) บริษัท เอ็ม บี ซี แลนด์ จำกัด  
The Motivation on the Employee (Head Office) Work Performance Of MBC LAND Co.,Ltd.

สรินญา เกิดก้อนาม<sup>1</sup>ปิยะนนท์ พริ่งน้อย<sup>2</sup> และดาวพระศุกร์ ทองกลิ่น<sup>3</sup>

Sarinya Kerdkongnam Piyanon Phuengnoi and Dowphrasuk Thongklin

<sup>123</sup> คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกริก กรุงเทพฯ 10220 ประเทศไทย

## บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน (สำนักงานใหญ่) บริษัท เอ็ม บี ซี แลนด์ จำกัด การวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอ็ม บี ซี แลนด์ จำกัด (สำนักงานใหญ่) และเปรียบเทียบแรงจูงใจของพนักงานบริษัท เอ็ม บี ซี แลนด์ จำกัด (สำนักงานใหญ่) กับปัจจัยพื้นฐานทางประชากรศาสตร์ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงานบริษัท เอ็ม บี ซี แลนด์ จำกัด (สำนักงานใหญ่) จำนวน 127 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า พนักงานบริษัท เอ็ม บี ซี แลนด์ จำกัด (สำนักงานใหญ่) มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่าปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน ทั้งสองปัจจัยส่งผลให้พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษา และหน่วยงานที่สังกัดต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## ABSTRACT

This research is an exploratory research. with purpose To study the motivation of employees (Head Office's) of MBC Land Company Limited and to compare the motivation of employees (Head Office) of MBC Land Company Limited with demographic factors. The population used in this research study was 127 employees (Head Office) of MBC Land Co., Ltd. The research instrument was a questionnaire. Data were analyzed using descriptive statistics. These are frequency, percentage, mean and standard deviation.

The results showed that the employees (Head Office) of MBC Land Co., Ltd. were motivated to work. Overall, it is at a high level. When considering each aspect, it

was found that the motivating factor and supporting factors Both factors resulted in a high level of employee motivation to perform. The hypothesis testing results showed that Employees with education and different affiliated agencies There are different motivations for performing tasks. consistent with the hypothesis statistically significant at the 0.05.

คำสำคัญ : แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน บริษัท เอ็ม บี ซี แลนด์ จำกัด

## บทนำ

สืบเนื่องจากประเทศไทยกำลังเข้าสู่ภาวะของการเปลี่ยนแปลงทั้งปัจจัยภายใน และภายนอก รวมถึงการระบาดของโรคโควิด 19 ทุกอย่างล้วนเคลื่อนไหวอย่างต่อเนื่องด้วยความรวดเร็วสามารถส่งผลกระทบต่อการทำงานของธุรกิจซึ่งองค์ประกอบที่สำคัญเพื่อให้ธุรกิจดำเนินต่อไปอย่างราบรื่นประการหนึ่งได้แก่ความร่วมมือร่วมใจกันระหว่างนายจ้างและลูกจ้างโดยนายจ้างจำเป็นที่จะต้องให้ความสำคัญต่อลูกจ้างทั้งทางด้านสวัสดิการและความมั่นคงทางสังคม

ปัจจุบันองค์กรต้องเผชิญกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง รวมถึงปัญหาโรคระบาดที่ทำให้เกิดการผันผวนทางด้านเศรษฐกิจ การเมือง และสังคมโดยส่งผลกระทบต่อยอดขายและรายได้ของบริษัทเป็นอย่างมาก พนักงานในสำนักงานใหญ่เกิดการท้อถอยในการปฏิบัติงาน ขาดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ขาดการสนับสนุนการทำงานระหว่างบุคคลในองค์กร พนักงานบางส่วนขาดความรักในองค์กรทำงานเพื่อให้ได้รับผลประโยชน์ตอบแทน องค์กรต้องคัดเลือกทรัพยากรบุคคลเข้ามาทดแทนและใช้งบประมาณในการจัดอบรมพนักงานงานใหม่ ส่งผลกระทบต่อและเป็นอุปสรรคสำคัญต่อการบริหาร การดำเนินงานและการพัฒนาองค์กร

ผู้วิจัยได้ศึกษาในเรื่องแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งมีนักวิชาการได้ให้ความหมายของแรงจูงใจไว้หลายท่านด้วยกัน อาทิ ติน ปรัชญาพฤทธิ, บุญมัน ธนาศุภวัฒน์, กิตติกานต์ นิลรัตน์ รวมถึงในงานวิจัยของชูศักดิ์ ภูทอง ฯลฯ กล่าวโดยสรุปแล้วเข้าใจได้ว่าแรงจูงใจเป็นกระบวนการหรือแรงขับอย่างหนึ่งที่จะกระตุ้นให้บุคคลในองค์กรใดองค์กรหนึ่ง ปฏิบัติงาน และผลักดันพฤติกรรมการทำงานในตัวบุคคลให้เกิดความรับผิดชอบ มีความสุขและตั้งใจปฏิบัติงาน ส่งผลให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและประสบความสำเร็จดังเจตนารมณ์ขององค์กรได้ หากแรงจูงใจ หรือแรงขับนั้นทำให้บุคลากรในองค์กรเกิดความพึงพอใจ มีความสุข มีความรักและต้องการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรเพื่อให้องค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่มีความก้าวหน้า มั่นคงยิ่งขึ้น

ดังนั้นการสร้างแรงจูงใจเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการทำงานภายในองค์กรโดยเฉพาะองค์กรขนาดใหญ่อย่างบริษัท เอ็ม บี ซี แลนด์ จำกัด (สำนักงานใหญ่) หากขาดการสร้างแรงบันดาลใจแล้วนั้น อาจทำให้เกิดอาการหมดไฟ การทำงานจะขาดประสิทธิภาพได้ บุคคลากรในองค์กรจึงเป็นทรัพยากรที่สำคัญในการขับเคลื่อนให้ธุรกิจขององค์กรดำเนินไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ หากพนักงานขาดแรงจูงใจในการทำงานจะส่งผลกระทบต่อองค์กรที่ไม่อาจก้าวเดินและประสบผลสำเร็จด้วยเช่นเดียวกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้มีความสนใจที่จะศึกษาถึงแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอ็ม บี ซี แลนด์ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ว่าองค์ประกอบใดบ้างที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน พนักงานมีระดับแรงจูงใจต่อการทำงานอยู่ในระดับใด และมีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน โดยการสร้างแรงจูงใจนำไปสู่การพัฒนา เพื่อปรับปรุงทรัพยากรบุคคล และมีการกำหนดแนวทางในการบริหารโดยผู้บริหารจะต้องรู้จักใช้กลยุทธ์ในการสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานในการปฏิบัติงานให้กับองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ มีแรงจูงใจ แรงกระตุ้น และเกิดความต้องการที่จะได้รับการตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นที่องค์กรจัดให้ซึ่งก่อให้เกิดพฤติกรรมในการทำงานที่ดีและมีผลการทำงานที่น่าพอใจ

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอ็ม บี ซี แลนด์ จำกัด (สำนักงานใหญ่)
2. เพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจของพนักงาน บริษัท เอ็ม บี ซี แลนด์ จำกัด (สำนักงานใหญ่) กับปัจจัยพื้นฐานทางประชากรศาสตร์

### ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัยในครั้งนี้มีดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา/ตัวแปร การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เอ็ม บี ซี แลนด์ จำกัด ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการศึกษาจากเอกสาร ข้อมูล แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัย ที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดเป็นกรอบแนวคิดและตัวแปรต่าง ๆ ในการวิจัย ซึ่งประกอบด้วย

ตัวแปรต้น เป็นคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ หน่วยงานที่สังกัด อายุงาน

ตัวแปรตาม ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เอ็ม บี ซี แลนด์ จำกัด ประกอบด้วยปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน (ประยุกต์มาจากแนวคิดทฤษฎี 2 ปัจจัยของ เฮอริชเบิร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory) ดังนี้

- ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ประกอบด้วย ด้านความรับผิดชอบ ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับ ด้านลักษณะงาน

- ด้านปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วย ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

2. ขอบเขตด้านพื้นที่ การศึกษาครั้งนี้ศึกษาเฉพาะพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่ของ บริษัท เอ็ม บี ซี แลนด์ จำกัด (สำนักงานใหญ่) เลขที่ 1 อาคารฟอร์จูนเฮ้าส์ ชั้น 27 ถนนรัชดาภิเษก เขตดินแดง กรุงเทพฯ 10400

3. ขอบเขตด้านเวลา การวิจัยในครั้งนี้ทำการศึกษาระหว่างเดือนธันวาคม 2564 - พฤษภาคม 2565

## การทบทวนวรรณกรรม

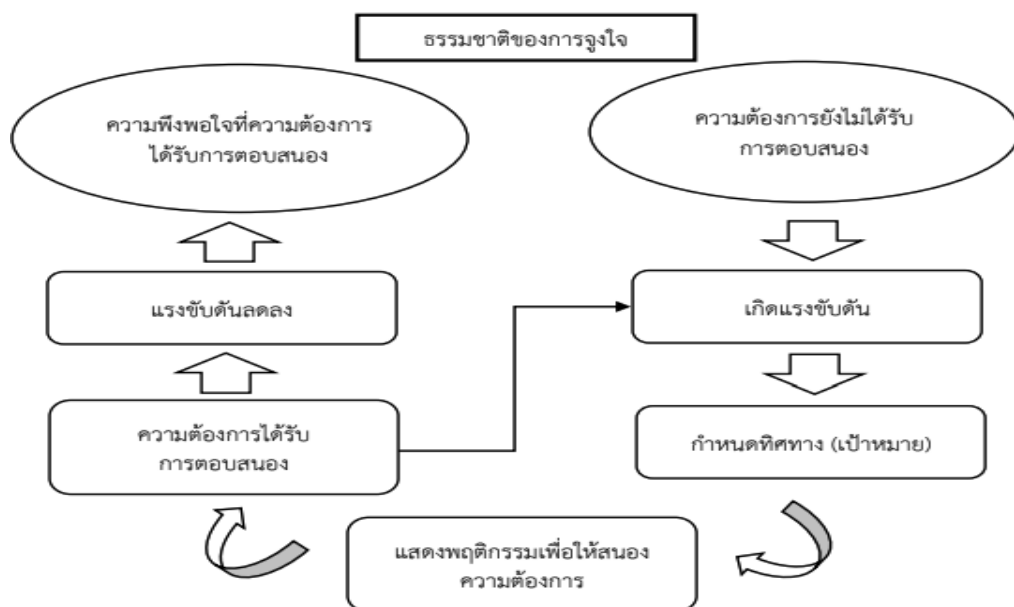
### แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

ความหมายของแรงจูงใจ แรงจูงใจ (Motivation) ในความหมายทางจิตวิทยา หมายถึงสภาวะของบุคคลที่ถูกกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมไปยังจุดหมายปลายทาง แรงจูงใจในการทำงานจึงเป็นปัจจัยให้บุคคลพยายามทำงานให้เจริญก้าวหน้า ซึ่ง เฮอริชเบิร์ก จี ฮิลส์ (Herbert, 1972) กล่าวว่า แรงจูงใจเป็นผลของความแตกต่าง ระหว่างความต้องการ หรือแรงบันดาลใจ ความปรารถนา ความอยากได้ (Aspiration) กับความสำเร็จหรือผลสัมฤทธิ์ (Achievement) คือ  $Motivation = Aspiration - Achievement$  โดยนำมาอธิบายได้ว่า ถ้าหากความต้องการมีมากกว่าความสำเร็จ แรงจูงใจจะเป็นบวกหมายถึงว่า สามารถจูงใจบุคคลให้กระทำกิจกรรมได้ หากว่าความสำเร็จของเขายังไม่เท่ากับความต้องการที่อยากได้ และแรงจูงใจมีค่าเป็นศูนย์ เมื่อเขาประสบความสำเร็จในการทำสิ่งนั้นแล้วแต่ในความเป็นจริงแล้ว ธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการไม่มีที่สิ้นสุด ตามที่ Abraham Maslow ได้เสนอไว้ในทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (Hierarchy of Needs) ว่าความต้องการที่ไม่มีที่สิ้นสุดนี้จะเกิดขึ้นเมื่อได้สิ่งที่ต้องการในขณะหนึ่งแล้ว เวลาต่อมาก็ยังมีความต้องการในลำดับที่สูงขึ้นอีก (กมลพร กัลยาณมิตร, 2552) อย่างไรก็ตามหากประสบความสำเร็จตามความต้องการ (ความอยากได้) ที่ตั้งใจไว้ในครั้งแรกแล้วก็ตาม แรงจูงใจไม่ได้ลดลงเท่ากับศูนย์ เนื่องจากมีการขยับความต้องการอยากได้สูงขึ้นไปอีก และ

ความสำเร็จจะเป็นสิ่งที่วิ่งตามความต้องการไปเรื่อย ๆ นั้นหมายความว่า แรงจูงใจยังมีอยู่แต่ราบเท่าที่ความพึงพอใจยังไม่เท่ากับความต้องการอยากได้ ดังที่ McGregor (1969) ศาสตราจารย์สาขาการบริหารอุตสาหกรรม แห่ง เอ็ม.ไอ.ที. ได้กล่าวว่า “แรงจูงใจ คือ แนวโน้มแห่งการพัฒนาความสามารถ ที่จะรับผิดชอบงาน เป็นคุณสมบัติที่มีอยู่ในตัวตนของมนุษย์ทุกคน”

จากที่กล่าวมาข้างต้นนี้ จึงพอสรุปได้ว่า แรงจูงใจ คือ ความต้องการในชีวิตของมนุษย์ ทำให้เกิดแรงเสริม แรงขับ หรือแรงผลักดันที่ทำให้เกิดความกระตือรือร้น ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการทำให้พฤติกรรมของบุคคลมีพลัง ทิศทาง และมีความรู้สึกมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย

แรงจูงใจในการทำงานมีความสำคัญมาก เพราะการทำงานโดยอาศัยความสามารถของบุคลากรเพียงอย่างเดียว คงได้ผลงานไม่มากเท่ากับการเพิ่มการเสริมแรงจูงใจ เหมือนกับการยกโต๊ะ ยกเพียงคนเดียวไม่ไหว ได้แค่ขยับโต๊ะเท่านั้น แต่หากมีคนช่วย ก็สามารถยกโต๊ะได้ การทำงานของบุคลากรในองค์กรก็ไม่ต่างกัน ย่อมต้องการตัวช่วยเช่นเดียวกัน หากแต่เป็นตัวช่วยทางจิตใจซึ่งไม่สามารถมองเห็นได้ แต่เป็นพลังพิเศษที่อยู่ภายในของทุกคน มากน้อยต่างกันไป เพราะสิ่งกระตุ้นภายในทำให้มีความพยายามที่จะทำงานให้ดียิ่งขึ้น แรงจูงใจจึงเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความรู้สึกอยากจะทำกรอย่างหนึ่งอย่างใด อาจจะเรียกว่าเป็นแรงบันดาลใจก็ได้ และยังทำให้เกิดความกล้าในการกระทำอย่างหนึ่งอย่างใด ซึ่งก่อให้เกิดความสำเร็จมาแล้วมากมายดังแผนภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กระบวนการจูงใจ  
ที่มา: พวงเพชร วัชรอยู่ (2549)

## ทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฟรดริก เฮอร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg)

ทฤษฎี 2 ปัจจัยของ เฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory) ได้มีการพัฒนาโดยเฟรดริก เฮอร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg) ในปีค.ศ. 1950-1959 และในช่วงแรกของปีค.ศ. 1960-1969 (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ, 2550) ซึ่งเสนอแนะว่าความพึงพอใจในการทำงานประกอบด้วย 2 แนวคิด คือแนวคิดที่มีขอบเขตจากความพึงพอใจ (Satisfaction) ไปยังความไม่พึงพอใจ (No Satisfaction) และการได้รับอิทธิพลจากปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) และแนวคิดที่มีขอบเขตจากความไม่พึงพอใจ (Dissatisfaction) ไปยังการไม่มีความไม่พึงพอใจ (No Dissatisfaction) และได้รับอิทธิพลจากปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) หรือกล่าวได้ว่า ทฤษฎี 2 ปัจจัย ประกอบด้วย (1) ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน และ (2) ปัจจัยสุขอนามัยหรือปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivation Factors or Motivators) เป็นปัจจัยภายในหรือความต้องการภายในของบุคลากรที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นกลุ่มปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานด้วยความพึงพอใจ และเป็นปัจจัยที่จะนำไปสู่ทัศนคติทางบวกและการจูงใจที่แท้จริงประกอบด้วยปัจจัย 5 ด้าน ได้แก่

1) ความสำเร็จของงาน (Achievement หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จ ได้เป็นอย่างดี

2) การยกย่องนับถือหรือการยอมรับ (Recognition) คือการที่บุคคลได้รับการยอมรับนับถือ ทั้งจากกลุ่มเพื่อน ผู้บังคับบัญชา หรือจากบุคคลอื่นทั่ว ๆ ไป

3) ลักษณะของงาน (Work Itself) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีของบุคคลที่มีต่อลักษณะของงาน

4) ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบอย่างเต็มที่

5) ความก้าวหน้า (Advancement) หรือโอกาสในการเจริญเติบโตในตำแหน่งการงาน (Possibility of Growth) คือ การมีโอกาสได้ก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น การได้รับการเลื่อนขั้นเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จ การมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมหรือการได้รับการฝึกอบรม เป็นต้น

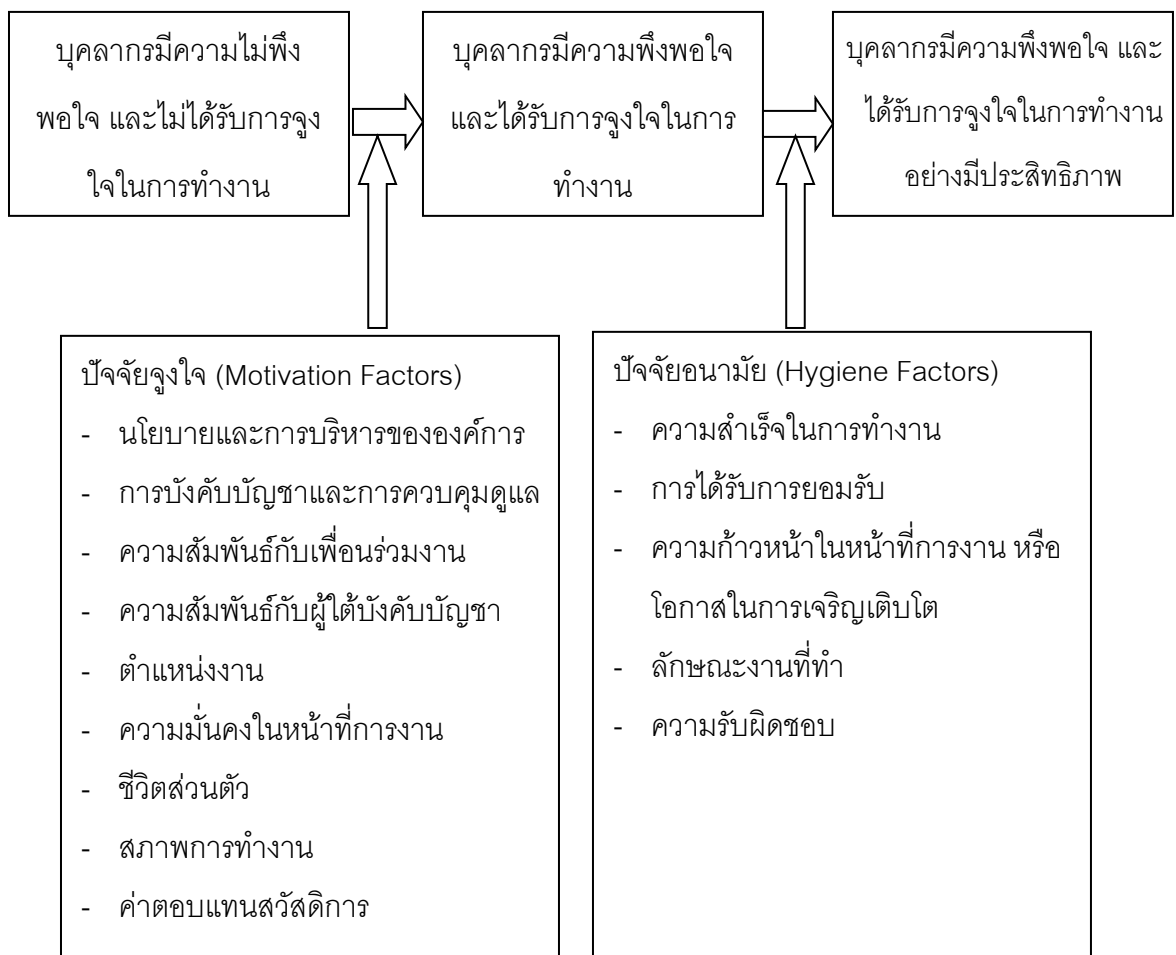
การที่ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยกระตุ้น ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ก็เนื่องจากว่าความชื่นชมยินดีในผลงาน และความสามารถของตน ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในตนเอง ดังนั้น



ผู้บริหารควรรู้ปัจจัยทั้ง 5 ประการข้างต้นต่อผู้ปฏิบัติงาน จะช่วยส่งเสริมการเรียนรู้และจูงใจให้คน ตั้งใจทำงานจนสุดความสามารถ

2. ปัจจัยอนามัยหรือปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน (Maintenance or Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นเพียงสิ่งที่สกัดกั้นไม่ให้เกิดอาการเกิดความไม่พอใจ แต่ไม่สามารถสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นได้ซึ่งโดยส่วนใหญ่จะเป็นปัจจัยพื้นฐานที่ จำเป็นที่ต้องได้รับการสนองตอบ เพราะถ้าไม่มีให้หรือให้ไม่เพียงพอ จะทำให้เกิดอาการเกิดความไม่ พึงพอใจในการทำงาน แต่ทั้งนี้ไม่ได้หมายความว่า ถ้าให้ปัจจัยเหล่านี้แล้ว จะทำให้เกิดอาการเกิด ความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วยปัจจัย 10 ด้าน ได้แก่ 1) นโยบายและการบริหารของ องค์การ (Company Policy and Administration) คือ การจัดการและการบริหารงานขององค์การ การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ 2) การบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล (Supervision) คือ ลักษณะการบังคับบัญชาของหัวหน้างาน ความยุติธรรมในการแบ่งและกระจายงานของ ผู้บังคับบัญชา 3) ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (Interpersonal Relations with Supervision) คือ การแสดงออกต่อกันระหว่างลูกน้องและหัวหน้างาน การสื่อสาร การติดต่อ ไม่ว่าจะป็นกิริยาหรือ วาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำ งานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่าง ดีต่อกัน 4) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relations with Peers) หมายถึง การ ติดต่อกัน ไม่ว่าจะป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน 5) ความสัมพันธ์กับ ผู้ใต้บังคับบัญชา (Interpersonal Relations with Subordinators) 6) ตำแหน่งงาน (Status) คือ อาชีพนั้น ๆ ต้องเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรีมีความสำคัญของงานต่อ องค์การ เป็นต้น 7) ความมั่นคงในการทำงาน (Job Security) เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อ ความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของหน้าที่การงาน ความมั่นคง ภาพพจน์ชื่อเสียง หรือขนาด ขององค์การที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน 8) ชีวิตส่วนตัว (Personal Life) คือ ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอัน เป็นผลที่ได้รับจากการทำงานหรือหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ สภาพความเป็นอยู่ในปัจจุบัน ความสะดวก ในการเดินทางมาทำงาน 9) สภาพการทำงาน (Working Conditions) คือ สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ทำงาน เช่น ห้องทำงาน เสียง แสงสว่าง อุณหภูมิ การระบายอากาศ กลิ่น บรรยากาศในการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดลอมอื่น ๆ 10) ค่าตอบแทน (Compensations) และสวัสดิการ (Welfares) คือ ผลตอบแทนที่องค์การจ่ายให้แก่บุคลากรจาก การทำงานให้กับองค์กร ไม่ว่าจะป็นในรูปของเงินเดือน ค่าจ้าง รวมทั้งการเลื่อนขั้นเงินเดือนใน หน่วยงานให้เหมาะสม การเลื่อนขั้นเงินเดือนเป็นไปอย่างเป็นธรรม สวัสดิการต่าง ๆ ที่องค์การมอบ ให้แก่พนักงานหรือลูกจ้าง

จากที่กล่าวมาในเรื่องของทฤษฎี 2 ปัจจัย พอจะสรุปให้เห็นความสัมพันธ์ของความพอใจที่เกิดจากแรงจูงใจตามองค์ประกอบของทฤษฎี 2 ปัจจัย ของเฮอริชเบิร์ก ตามรายละเอียดแผนภาพที่ 2 ดังนี้



ภาพที่ 2 ความสัมพันธ์ของปัจจัยจูงใจ และปัจจัยอนามัยตามทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฟรดริกเฮอริชเบิร์ก (Fredrick Herzberg's Two-Factor Theory)

ที่มา : Herzberg (1959)

ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ ของ Maslow (Maslow's Hierarchy of Need) เกิดจากแนวความคิดของ Maslow มองว่ามนุษย์แต่ละคนมีความต้องการที่จะสนองความต้องการให้กับตนเองเป็นหลัก ความต้องการของมนุษย์มีมากมายหลายอย่าง

ด้วยกัน ซึ่งต้องได้รับความพึงพอใจจากความต้องการพื้นฐานหรือต่ำสุดเสียก่อน จึงจะผ่านขึ้นไป ยังความต้องการขั้นสูงตามลำดับมีการจัดแบ่งออกไป 5 ระดับขั้นคือ

ความต้องการขั้นที่ 1 ความต้องการทางร่างกาย (physiological needs) หมายถึง ความต้องการพื้นฐานของร่างกายซึ่งจำเป็นในการดำรงชีวิต เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์เพื่อความอยู่รอด เช่น อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค อากาศ น้ำดื่ม การพักผ่อน เป็นต้น

ความต้องการขั้นที่ 2 ความต้องการความปลอดภัยและมั่นคง (security or safety needs) หมายถึง ความต้องการมั่นคงปลอดภัยทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ โดยเมื่อมนุษย์สามารถตอบสนองความต้องการทางร่างกายได้แล้ว มนุษย์ก็จะเพิ่มความต้องการในระดับที่สูงขึ้นต่อไป เช่น ความต้องการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ความต้องการความมั่นคงในชีวิตและหน้าที่การงาน

ความต้องการขั้นที่ 3 ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (belonging and love needs) หมายถึง ความต้องการที่จะเป็นที่รักของผู้อื่น และต้องการมีสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่น โดยความต้องการในขั้นนี้จะเกิดขึ้นเมื่อ ความต้องการทางด้านร่างกายและความต้องการความปลอดภัย ได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลต้องการได้รับความรักและความเป็นเจ้าของ โดยการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่นเช่น ความต้องการได้รับการยอมรับ การต้องการได้รับความชื่นชมจากผู้อื่น เป็นต้น

ความต้องการขั้นที่ 4 ความต้องการการยกย่อง (esteem needs) หมายถึง ความต้องการที่จะมองตนเองว่ามีคุณค่าสูง เป็นบุคคลที่น่าเคารพยกย่องจากทั้งตนเองและผู้อื่น หรือมีภาคภูมิใจในตนเอง เป็นความต้องการได้รับการยกย่องนับถือและสถานะจากสังคมเช่น ต้องการที่จะให้ผู้อื่นเห็นตนมีความสามารถมีคุณค่า มีเกียรติ มีตำแหน่งฐานะ มีความต้องการจะเป็นผู้ที่มีความมั่นใจในตนเอง ความต้องการได้รับความเคารพนับถือ ความต้องการมีความรู้ความสามารถ เป็นต้น

ความต้องการขั้นที่ 5 ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (self-actualization) หมายถึง ความต้องการที่จะรู้จักและเข้าใจตนเองตามสภาพที่แท้จริง เพื่อพัฒนาชีวิตของตนเองให้สมบูรณ์ เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคลเช่น ความต้องการที่จะทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ ความต้องการทำทุกอย่างเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง เป็นต้น

สรุปได้ว่าแรงจูงใจในการทำงาน ก็คือสิ่งที่คนทำงานต้องการ เมื่อได้รับการตอบสนองด้วยปัจจัยทุกชนิดแล้ว เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติ นำความรู้ความสามารถที่มีมาพัฒนาองค์กรอย่างเต็มที่และเกิดประสิทธิภาพ ทั้งนี้ทฤษฎีของนักทฤษฎีแต่ละคนขึ้นกับมุมมองของแต่ละ

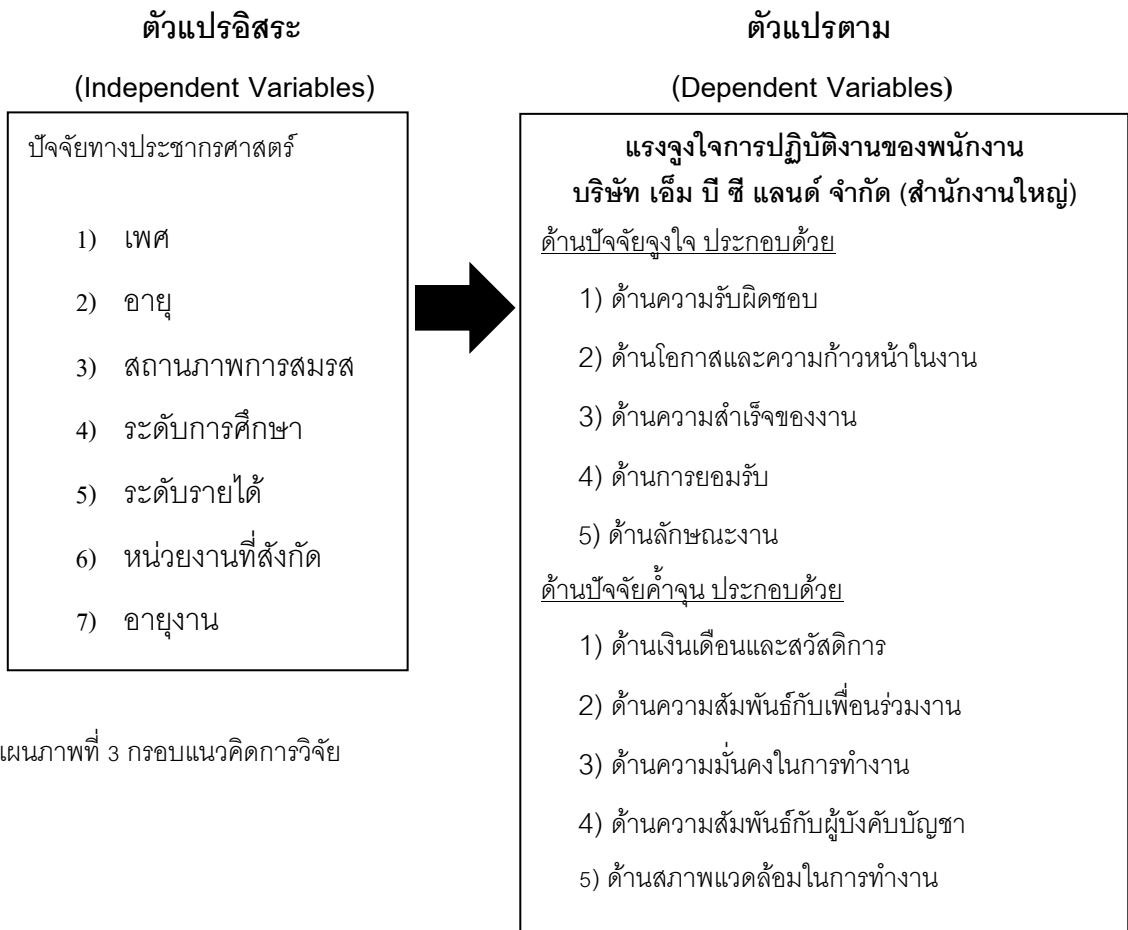
องค์การที่จะนำมาประยุกต์ใช้ในแต่ละองค์การ แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นก็ขึ้นอยู่กับว่าแต่ละองค์การให้ความสำคัญกับบุคคลากรในองค์การในแง่ภูมิใด ซึ่งจากที่ผู้วิจัยได้ศึกษามาไม่ว่าจะเป็นทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์ ซึ่งมองจากความต้องการของมนุษย์ และนำแนวคิดนั้นมาใช้ในองค์การเพื่อกระตุ้นการทำงาน หรือทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริเบอร์ก ที่ผู้วิจัยเลือกใช้ในการทำวิจัยครั้งนี้ ด้วยมองเห็นว่าแรงจูงใจเปรียบเสมือนพลังพิเศษที่พร้อมจะปะทุออกมาเป็นพฤติกรรมเชิงบวกในการทำงาน ที่สร้างประโยชน์แก่องค์การ หากแต่ต้องได้รับการเสริมแรงภายใน พลังพิเศษนี้จึงจะแสดงออกมา แรงจูงใจจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น และส่งผลต่อความเติบโต ความเจริญก้าวหน้า ความมั่นคง ขององค์การ เนื่องจากบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ซึ่งเป็นคุณสมบัติส่วนตัวของบุคลากรแต่ละคนที่ติดตัวมาก่อนที่จะได้รับการเสริมแรงจูงใจ ผู้บริหารจึงต้อง จัดให้มีปัจจัยทั้งสองกลุ่ม เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคลากรให้เหมาะสม เป็นการสร้าง แรงจูงใจและขจัดความรู้สึกไม่พอใจในกาการทำงานของบุคลากรให้หมดไป เพื่อให้บุคลากรในองค์การ เกิดความพึงพอใจ มีความรักและผูกพันกับองค์การ ร่วมมือร่วมใจในการทำงานอย่างกระตือรือร้น ในการช่วยกันพัฒนาองค์การให้เติบโตและเจริญก้าวหน้าไปอย่างมั่นคง โดยอาศัยองค์ประกอบของ ทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮอริชเบิร์ก เป็นแนวทางสร้างแรงจูงใจในการทำงาน เพื่อให้ “แรงจูงใจ 2 ปัจจัย เป็นพลังนำสู่ความสำเร็จ” ย่อมทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรเพิ่มขึ้นและส่งผลสำเร็จต่อองค์การทั้งในด้านคุณค่าและมูลค่าได้โดยง่าย การขับเคลื่อนขององค์การที่จะทำให้บุคคลในองค์การเกิดความรักในองค์การและมีความซื่อสัตย์ มององค์การเปรียบเสมือนบ้านหลังที่สองซึ่งมีทั้งความรัก ความผูกพันและอยากเห็นองค์การ หรือบ้านของตนเองก้าวเดินต่อไปอย่างมั่นคงโดยเฉพาะองค์การขนาดใหญ่อย่างบริษัท เอ็ม บี ซี แลนด์ จำกัด ทฤษฎีสองปัจจัยน่าจะเป็นแนวทางที่ทำให้ทราบถึงมุมมองของบุคคลากรในองค์การได้มากที่สุด เนื่องจากทฤษฎีสองปัจจัยนั้นจะทำให้องค์การพบว่าปัจจัยที่นำไปสู่ความพึงพอใจหรือเกิดแรงจูงใจในการทำงานของแต่ละบุคคลที่มีต่อบริษัทเป็นอย่างไรบ้างเพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้นำมาพัฒนาองค์การต่อไป

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคคลของ Frederick K. Herzberg and Others. ได้ศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล โดยใช้หลักทฤษฎีที่ได้ศึกษา และใช้

ชื่อว่า Herzberg's Two Factor Theory (ทฤษฎีสองปัจจัย) เป็นทฤษฎีที่ศึกษาถึงความต้องการของบุคคลในองค์กร หรือการจูงใจจากการทำงานโดยเฉพาะเจาะจง โดยศึกษาว่าคนเราต้องการอะไรจากการทำงาน ซึ่งสรุปได้ว่า ความสุขจากการทำงานนั้น เกิดจากความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจในงานที่ทำ มีสาเหตุมาจากปัจจัยสองกลุ่ม คือ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนหรือในบางตำราจะใช้คำว่าปัจจัยสุขอนามัย ซึ่งในก่อนหน้านี้นักวิจัยได้กล่าวถึงในเรื่องปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) ซึ่งเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นปัจจัยแรกที่ทำให้คนชอบและรักงานที่ปฏิบัติอยู่ เป็นตัวกระตุ้นทำให้เกิดความพึงพอใจแก่บุคคลในองค์กรให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะเป็นปัจจัยที่สามารถตอบสนองของความ ต้องการภายในของบุคคลได้ ประกอบด้วย ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบในงาน ความก้าวหน้า นอกจากนี้งานวิจัยของ ชูศักดิ์ ภูทอง (2562) ที่ได้ทำการศึกษาในเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สไมล์สยาม ฟรินติ้ง เซอร์วิส จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ระดับมากที่สุดในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล รองลงมาคือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน และอันดับสุดท้าย คือ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ อยู่ในระดับมากตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานที่มีอายุและอายุงานต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05 ส่วนพนักงานที่มีเพศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรสและรายได้ต่อเดือนต่างก็มีแรงจูงใจการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ทั้งนี้ในงานวิจัยของในปี 2562 มาลี มีแสงพันธ์ ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท บางกอกแล็ป แอนด์ คอสเมติก จำกัด การวิจัยในครั้งนั้น มาลี มีแสงพันธ์ พบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท บางกอกแล็ป แอนด์ คอสเมติก จำกัด โดยภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านนโยบายการบริหารงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความก้าวหน้าในงานและด้านเงินเดือนและสวัสดิการ . พนักงานบริษัทบางกอกแล็ป แอนด์ คอสเมติก จำกัด ที่มีอายุ และอายุงานแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ส่วนพนักงานบริษัทบางกอก แล็บ แอนด์ คอสเมติก จำกัด ที่มีเพศ ระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือนของพนักงานแตกต่างกัน ไม่พบความ แตกต่างกัน

จากการทบทวนแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจึงนำมาสู่กรอบแนวความคิดที่ใช้ในการวิจัยดังนี้



### วิธีการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน (สำนักงานใหญ่) บริษัท เอ็ม บี ซี แลนด์ จำกัด เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม และทำการทดสอบสมมติฐาน

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย พนักงานบริษัท เอ็ม บี ซี แลนด์ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 127 คน (ข้อมูลฝ่ายทรัพยากรบุคคลของบริษัท เอ็ม บี ซี แลนด์ จำกัด ณ วันที่ 1 เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2565)

#### วิธีการเก็บข้อมูล

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่มีข้อคำถาม ครอบคลุมวัตถุประสงค์การวิจัยและกรอบแนวคิดกับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีรูปแบบของ การวิจัยเชิงปริมาณที่ใช้ คือการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive

Research) ประเภท ของการวิจัยที่นำมาใช้ คือ การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้วิธีการให้ ผู้ตอบแบบสอบถามตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง

### **การหาคุณภาพของเครื่องมือ**

การดำเนินงานวิจัยในครั้งนี้ เพื่อให้ได้เครื่องมือที่มีคุณภาพสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาจาก

1. หนังสือ เอกสารงานวิจัย ตำรา รวมถึงแนวทางการวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามสำหรับนำมาใช้เก็บรวบรวมข้อมูลภายในองค์กร
2. สร้างข้อคำถามให้ในด้านปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ให้สอดคล้องกับบริบทในองค์กรที่ผู้วิจัยต้องการสำรวจ
3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อขอคำชี้แนะและแนะนำ
4. นำแบบสอบถามมาปรับแก้ไขตามข้อเสนอนแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา และเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้งหนึ่งเพื่อให้ได้แบบสอบถามที่มีคุณภาพและเหมาะสมกับการนำมาใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างและนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ครบถ้วนในเนื้อหาของแบบสอบถามทั้งหมด ก่อนนำมาใช้

### **การวิเคราะห์ข้อมูล มีขั้นตอนดังนี้**

1. นำแบบสอบถามที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 127 ชุด มาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม
2. นำแบบสอบถามที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 127 มาวิเคราะห์ข้อมูล ให้คะแนนตามน้ำหนักคะแนนแต่ละข้อและบันทึกผลลงในคอมพิวเตอร์เพื่อทำการวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูลโดยใช้ โปรแกรมสำเร็จรูป
3. ทำการวิเคราะห์ข้อมูล แปลผลข้อมูล และสรุปผลเป็นความเรียงเชิงพรรณนา

### **สรุปผลและอภิปรายผลการวิจัย**

ผลการศึกษาวิจัย เรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เอ็ม บี ซี แลนด์ จำกัด (สำนักงานใหญ่) อภิปรายผลได้ดังนี้

ผลการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอ็ม บี ซี แลนด์ จำกัด (สำนักงานใหญ่) จากการศึกษาตัวแปรในด้านปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน พบว่า

- 1) ปัจจัยจูงใจ พบว่าปัจจัยจูงใจทั้ง 5 ด้านส่งผลต่อแรงจูงใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และในรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยอันดับที่ 1) ด้านการยอมรับ 2) ด้านลักษณะงาน 3) ด้านความสำเร็จของงาน 4) ด้านความก้าวหน้า และ 5) ด้านความรับผิดชอบ สอดคล้องกับงานวิจัย

ของ วารุณี แก้วอินทร์ (2560) ที่ได้ศึกษาในเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัท โรงพยาบาลภัทร จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ในด้านปัจจัยจูงใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ใน ระดับมากทุกด้าน เรียงตามลำดับได้ดังนี้คือด้านความสำเร็จในหน้าที่ ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะงานที่ทำน่าสนใจ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านการเจริญเติบโตในองค์กร และด้านโอกาสในการเจริญก้าวหน้า และยังคงสอดคล้องกับ รพรัชย์ อุทยารักษ์ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท พานาโซนิค แมนูแฟคเจอร์ ออยุธยา จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ระดับของแรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทพานาโซนิค แมนูแฟคเจอร์ ออยุธยา จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ งานวิจัยของ วรารัตน์ บุญอุย (2560) ที่ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงาน ส่วนงานบริการคำขอให้บริการชำระเงิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่าพนักงานมีปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับ ด้าน ลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบและด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน อยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (1959)

2) ปัจจัยค่าจุน เป็นองค์ประกอบหนึ่งซึ่งเกี่ยวข้องในด้านสิ่งแวดล้อมประกอบไปด้วย ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งทั้ง 5 ด้านในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากที่สุดคือด้านเงินเดือนและสวัสดิการ รองลงมาคือด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งทั้ง 4 ด้านส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เอ็ม บี ซี แลนด์ จำกัด (สำนักงานใหญ่) อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานของ วารุณี แก้วอินทร์ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัท โรงพยาบาลภัทร จำกัด ในส่วนของปัจจัยค่าจุน พบว่า ระดับแรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โรงพยาบาลภัทร จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก และในรายด้านอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านค่าตอบแทนที่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของผู้วิจัย เนื่องจากในเรื่องเงินเดือนและสวัสดิการของผู้วิจัยพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดแต่ของวารุณี อินทร์ แก้ว ในเรื่องของค่าตอบแทน อยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ รพรัชย์ อุทยารักษ์ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท พานาโซนิค แมนูแฟคเจอร์ ออยุธยา จำกัด ในเรื่อง ปัจจัยค่าจุน โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความมั่นคงของงานมีระดับ แรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทพา



นาไซนิค แมนูแฟคเจอร์ส อพยูทยา จำกัด มากที่สุดซึ่งในส่วนนี้ข้อนี้จะแตกต่างกับผู้วิจัยเนื่องจากในด้านความมั่นคงของงานมีระดับแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก แต่ในส่วนของเงินเดือนและสวัสดิการของผู้วิจัยจะอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าภาระงานของพนักงานแต่ละองค์กรมีความแตกต่างกัน อัตราเงินเดือนที่ได้รับของพนักงานมีความแตกต่างกันออกไปจึงทำให้มุมมองของพนักงานแต่ละองค์กรจึงให้ความสำคัญ หรือส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

การเปรียบเทียบแรงจูงใจของพนักงาน บริษัท เอ็ม บี ซี แลนด์ จำกัด (สำนักงานใหญ่) โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน หน่วยงานที่สังกัด อายุงาน สถานภาพการสมรส ซึ่งเป็นการเปรียบเทียบสมมติฐานที่ตั้งไว้ พบว่าพนักงานที่มี เพศ อายุ สถานภาพการสมรส อายุงานที่ต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในบริษัท เอ็ม บี ซี แลนด์ ไม่แตกต่างกัน ในส่วนของระดับการศึกษา และหน่วยงานที่สังกัด พบว่ายอมรับสมมติฐานที่ตั้ง ทั้งนี้การทดสอบสมมติฐานของผู้วิจัยมีความสอดคล้องกับ มาลี มีแสงพันธ์ (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท บางกอกแฉับ แอนด์ คอสเมติก จำกัด ผลการเปรียบเทียบพบว่าพนักงานที่มีเพศ ต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับผลการทดสอบสมมติฐาน ชุศศักดิ์ ภูทอง (2562) พบว่า พนักงานที่มี ระดับการศึกษา ต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุมานันท์ สกุลดี (2561) ได้ทำการวิจัยเรื่อง แรงจูงใจกับประสิทธิผลในการปฏิบัติของพนักงานรักษาความปลอดภัย สมมติฐานและข้อมูลส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยไม่แตกต่างกัน และอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยแตกต่างกัน ทั้งนี้สาเหตุที่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของผู้วิจัยในเรื่องการทดสอบสมมติฐาน นั้นผู้วิจัยมีความเห็นว่าในแต่ละองค์กรมีปัจจัยในการทำงานที่ต่างกัน ดังนั้นปัจจัยที่จะส่งผลต่อสมมติฐานที่ตั้งในแต่ละที่ก็ย่อมแตกต่างกันออกไป ขึ้นอยู่กับในแต่ละองค์กรให้ความสำคัญในการบริหารจัดการองค์กรด้านใดมากที่สุด ดังนั้นการทำให้พนักงานในแต่ละองค์กรเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานย่อมมีความแตกต่างกันออกไป

### ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

เพื่อให้การศึกษาวิจัยในครั้งนี้สามารถนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ได้อย่างสูงสุดผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

- 1) ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อสุขภาวะในการทำงานขององค์กร เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปพัฒนาปรับปรุงองค์กร ให้พนักงานเกิดความสุขในการทำงาน ไม่รู้สึกเบื่อหน่ายในงาน

ที่ทำ อีกทั้งยังเป็นการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงาน ควรมีการวางเป้าหมายในการทำงานให้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน

2) ควรศึกษาในเรื่องทัศนคติของพนักงานที่มีต่อองค์กร เพื่อนำผลที่ได้มาพัฒนาองค์กรหรือเป็นแนวทางในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินการให้มีความสอดคล้องกับลักษณะขององค์กรและความต้องการให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

### เอกสารอ้างอิง

กมลพร กัลยาณมิตร. (2552). *ทฤษฎีรัฐประศาสนศาสตร์*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ธนบุรี.

กิตติกานต์ นิลรัตน์. (2563). การศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอ็นไอ (ประเทศไทย จำกัด). สารนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ.

ชูศักดิ์ ภูทอง. (2562). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สไมล์ สยาม พรีเมียม เซอร์วิส จำกัด*. การศึกษาค้นคว้าอิสระ. สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกริก.

ติน ปรัชญพฤทธิ. (2552). *การบริหารการพัฒนา ความหมาย เนื้อหา แนวทางและปัญหา*. (พิมพ์ครั้งที่ 13). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

บุญมั่น ธนาศุภวัฒน์. (2537). *จิตวิทยาองค์การ*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.

มาลี มีแสงพันธ์. (2562). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท บางกอก แล็บ แอนด์ คอสเมติก จำกัด*. การศึกษาค้นคว้าอิสระ. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์. จังหวัดปทุมธานี.

พวงเพชร วัชรอยู่. (2549). *แรงจูงใจในการทำงาน*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

พรชัย อุทยานรักษ์. (2560). *แรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท พานาโซนิค แมนูแฟคเจอร์ ออยุธยา จำกัด*. หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน. มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ.

วรางรัตน์ บุญอยู่. (2560). *แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงาน ส่วนงานบริการคำขอให้บริการชำระเงิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)*. หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

วารุณี แก้วอินทร์. (2560). *แรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัทโรงพยาบาล ภัทร จำกัด*. กรุงเทพฯ. วารสารวิจัย. นอร์ทกรุงเทพ.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2550). *การจัดการและพฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์ม และไฮเท็กซ์.

สุมานันท์ สกุดดี. (2561). *แรงจูงใจกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย*. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.

Herbert, H. G. (1972). *The Management of Organization: A Systems and Human Resources Approach*. (12th ed.). New York: Appleton-Century-Crofts.

Herzberg, F. et al. (1959). *The Motivation to work*. New York: John Wiley and Sons.

McGregor, D. (1969). *The Human Side of Enterprise*. Now York: McGraw-Hill.

Pigors, P. & Myers, C. A. (1981). *Personnel Administration*. (9th ed.). Tokyo: McGraw-Hill.

# ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านช่องทางออนไลน์ ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

Factors affecting the decision to buy fashion clothes through online channels  
of consumers in Bangkok and its vicinity

สิริลักษณ์ เพชรดารา ปิยะนนท์ พริ้งน้อย และดาวพระศุกร์ ทองกลิ่น

Sirilux Petdara, Piyanon Phuengnoi and Dowphrasuk Thongklin

## บทคัดย่อ

ในปัจจุบันโดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ได้มีการจำหน่ายสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์เพิ่มมากขึ้นโดยเฉพาะสินค้าด้านแฟชั่น งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลระดับของปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านช่องทางออนไลน์ จำแนกตาม เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน และเพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านช่องทางออนไลน์ ศึกษาจากประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่เลือกซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านช่องทางออนไลน์ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทำการวิเคราะห์สมมติฐานด้วยสถิติ One-way ANOVA และวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วย LSD และวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis : MRA)

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า อายุต่างกันส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านช่องทางออนไลน์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนรายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ และระดับการศึกษาต่างกันส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อที่ไม่แตกต่างกัน วิเคราะห์ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านช่องทางออนไลน์พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านราคา ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการรักษาความเป็นส่วนตัว และด้านการให้บริการส่วนบุคคล ตามลำดับ

**คำสำคัญ :** ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด การตัดสินใจซื้อ ระบบออนไลน์ เสื้อผ้าแฟชั่น

## Abstract

At present, especially during the COVID-19 pandemic, more and more products are being sold online, especially fashion products. This research aimed at the level of factors affecting the decision making to buy some fashion clothes through online channels to compare the factors affecting the decision to buy fashion clothes through the channel. Online classified by gender, age, average monthly income, occupation and educational level differ, and to find out the factors of marketing mix that affect the Decision to buy fashion clothes through online channels study from the population in Bangkok and surrounding provinces who choose to buy fashion through channels.

Using Questionnaire to collect the data from using simple random sampling method of 400 people. The statistics data analysis is the frequency, percentage, mean and standard deviation that were hypothesis analyzed by statistical One-way ANOVA and comparative analysis of pair differences of LSD and analysis Multiple Regression Analysis (MRA)

From the hypothesis testing results, it was found that different ages influenced the decision to buy fashion clothes. Fashion through online channels differed statistically significantly at the 0.01 level. Monthly averages, different occupations and educational levels resulted no different purchasing decisions. Analysis of marketing mix factors affecting decision to buy fashion clothes through online channels were found to be at a high level in all aspects, namely price, product, promote marketing in terms of distribution channels, privacy protection, and Provide personal service accordingly

**Keywords :** Marketing mix factors Decision making, online system, fashion clothes

## บทนำ

ปัจจุบันโลกของธุรกิจการค้าออนไลน์เติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เนื่องมาจากเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าทำให้การเข้าถึงอินเทอร์เน็ตของผู้บริโภคสะดวก รวดเร็ว มากขึ้น ซึ่งในปี 2557 ที่ผ่านมารัฐกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของไทยได้เติบโตขึ้นแบบก้าวกระโดด ปัจจัยที่สำคัญมาจากการที่ธุรกิจต่าง ๆ มองว่าเวลานี้ธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เป็นช่องทางทางการขายหลักในการเข้าถึงผู้บริโภค อีกทั้งยังมีการเข้ามาของผู้ให้บริการจากต่างประเทศ ทำให้เกิดการแข่งขันด้านการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคให้ได้มากที่สุด จากสถิติผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจุบันประเทศไทยมีจำนวนผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต 52 ล้านคน และจำนวน 82% หรือ 42.6 ล้านคน ซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านช่องทางต่าง ๆ หากจำแนกตามภูมิภาคพบว่า กรุงเทพมหานครและปริมณฑลมีการใช้จ่ายผ่านช่องทางออนไลน์มากที่สุด 81.62% ตามด้วยภาคใต้ 71.68% ภาคกลาง 68.25% ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 67.86% และภาคเหนือ 64.42% ตามลำดับ (ข่าวสารกระทรวงพาณิชย์, 2564) และยังพบข้อมูลจากศูนย์วิจัยกสิกรไทยที่ได้มีการสำรวจพฤติกรรมการเลือกใช้แพลตฟอร์มธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคจากข้อมูลของศูนย์วิจัยกสิกรไทย พบว่า สัดส่วนการซื้อสินค้าแต่ละกลุ่มผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ของผู้บริโภคในปี 2565 จะมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น เมื่อเทียบกับการใช้จ่ายในภาพรวมของสินค้าแต่ละประเภท อย่างไรก็ตาม จากภาวะเงินเฟ้อและค่าครองชีพที่ปรับเพิ่มสูงขึ้น รวมถึงความไม่แน่นอนของสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19 และสถานการณ์จากสงครามรัสเซีย ยูเครนรวมถึงสถานการณ์ความไม่สงบในยูเครนที่อาจยืดเยื้อ ส่งผลให้คาดว่า ผู้บริโภคจะยังคงมีการใช้จ่ายอย่างระมัดระวัง อีกทั้งผู้บริโภคได้มีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมโดยการวางแผนการใช้จ่ายผ่านหน้าร้านมาเป็นการใช้จ่ายผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ มากขึ้น ภายใต้งบประมาณการใช้จ่ายโดยรวมที่ยังคงจำกัดหรือไม่ได้เพิ่มขึ้นตาม (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2565) ในเรื่องของพฤติกรรมการซื้อออนไลน์พบว่าช่องทางที่ผู้ซื้อนิยมซื้อสินค้า/บริการออนไลน์มากที่สุด คือ ผ่านแพลตฟอร์ม e-Marketplace สูงสุดจะเป็น Shopee 89.7% รองลงมาคือ Lazada 74.0% และ Facebook 61.2% โดยผู้ซื้อส่วนใหญ่เลือกแพลตฟอร์มจากการที่สินค้ามีราคาถูก คุ้มค่ากับการซื้อ แพลตฟอร์มใช้งานง่าย สินค้ามีความหลากหลาย ผู้ซื้อเชื่อมั่นในระบบชำระเงินของแพลตฟอร์ม รวมถึงการมีโปรโมชั่นในช่วงวันสำคัญต่าง ๆ ในแต่ละเดือนอย่างต่อเนื่อง (ฐานเศรษฐกิจดิจิทัล, 2564)

จากข้อมูลที่ได้กล่าวมา ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่อให้ผู้ประกอบการ ร้านค้าออนไลน์ที่ขายสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ ทราบถึงปัจจัยที่สำคัญที่จะทำให้ผู้บริโภคเลือกซื้อสินค้า เพื่อให้ใช้ในการออกแบบ ปรับปรุง และเป็นแนวทางในการนำเสนอสินค้าให้ตรงกับความต้องการของผู้บริโภค อีกทั้งผู้ประกอบการยังสามารถนำผลการวิจัยมาใช้เป็นแนวทางการเพิ่มช่องทางในการทำการตลาดผ่านสื่อออนไลน์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาข้อมูลระดับของปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านช่องทางออนไลน์
- 2) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านช่องทางออนไลน์ จำแนกตาม เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ และระดับการศึกษา แตกต่างกัน
- 3) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านช่องทางออนไลน์

## แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2554) อ้างถึงใน ศศิพร บุญชู (2560, หน้า 34) กล่าวถึง ปัจจัยส่วนบุคคล คือ ลักษณะประชากรศาสตร์ รวมถึง เพศ อายุ วงจรชีวิตครอบครัว การศึกษา รายได้ เป็นต้น ลักษณะดังกล่าวมีความสำคัญต่อนักการตลาดเพราะเกี่ยวข้องกับอุปสงค์ ในตัวสินค้าทั้งหลาย การเปลี่ยนแปลงทางประชากรศาสตร์ชี้ให้เห็นถึงการเกิดขึ้นของตลาดใหม่ และตลาดอื่นก็จะหมดไป หรือลดความสำคัญลง ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่สำคัญ ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา รายได้ และสถานภาพสมรส รวมถึง ศรีณนันทน์ ศรีจใจ (2561) ได้กล่าวถึง ปัจจัยส่วนบุคคล คือ คุณลักษณะของประชากร เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งเป็นเกณฑ์ที่ใช้แบ่งการตลาดในการทำธุรกิจที่สำคัญ โดยตัวแปรจะมีปัจจัยต่าง ๆ เข้ามากำหนดตัวแปรนั้น ๆ เช่น ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการบริโภค ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินชีวิต เป็นต้น ดังนั้นลักษณะทางประชากรศาสตร์ ถือว่า เป็นสิ่งสำคัญต่อการทำธุรกิจหรือทำการตลาดอย่างมาก เพราะจะช่วยให้ผู้ชายหรือผู้ผลิตสามารถนำข้อมูลดังกล่าวใช้ในการเลือกกลุ่มตลาดเป้าหมายหรือสินค้าที่จะนำมาขายแก่ผู้บริโภคได้อย่างถูกต้อง

### แนวคิด ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดออนไลน์

คอตเลอร์ ฟิลลิป (2546: 24) ได้กล่าวถึงส่วนประสมการตลาดว่าเป็นเครื่องมือทางการตลาดที่สามารถควบคุมได้ ซึ่งกิจการผสมผสานเครื่องมือเหล่านี้สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย และแนวคิดของวิเชียร วงศ์นิชชากุล และคณะ (2550, 13-16) รวมถึง จิตรลดา วิวัฒน์เจริญวงศ์ (2553) ได้กล่าวถึง ส่วนประสมการตลาดออนไลน์ ว่าเป็นองค์ประกอบการตลาดแบบใหม่ 6P's ที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการดำเนินการตลาดออนไลน์ซึ่งมีส่วนประกอบ ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ (Product) เป็นสิ่งที่นำเสนอขายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย ราคา (Price) เป็นสิ่งที่กำหนดมูลค่าของผลิตภัณฑ์ในรูปของเงินตรา หรือเป็นมูลค่า ที่ยอมรับในการแลกเปลี่ยนผลิตภัณฑ์ที่นำเสนอ ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) เป็นกระบวนการเคลื่อนย้ายผลิตภัณฑ์จากผู้ผลิตไปสู่ผู้บริโภคหรือตลาดเป้าหมาย เป็นวิธีการนำสินค้าหรือบริการออกสู่ตลาด การส่งเสริมการตลาด

(Promotion) เป็นเครื่องมือการสื่อสารเพื่อสร้างความพึงพอใจ ต่อตราสินค้าบริการ ความคิดหรือบุคคลโดยใช้เพื่อจูงใจให้เกิดความต้องการ เตือนความทรงจำ แจ้งข่าวสารหรือนำสินค้า บริการที่ ตรงกับที่ผู้บริโภค การรักษาความเป็นส่วนตัว (Privacy) เป็นนโยบายที่ผู้ประกอบการหรือองค์กรต่าง ๆ ได้ประกาศให้สาธารณชนได้ทราบว่า ตนจะให้ความคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่เก็บไว้ ไปในทางใดบ้าง เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ และสร้างระบบรักษาความปลอดภัยที่เชื่อถือได้ว่าข้อมูลเหล่านี้จะไม่ถูกโจรกรรมออกไป และการให้บริการส่วนบุคคล (Personalization) เป็นลักษณะการบริการแบบโต้ตอบร่วมกัน (Interactive) ระหว่างผู้ประกอบการกับลูกค้าแบบเจาะจงบุคคล เรียกว่า การตลาดแบบหนึ่งต่อหนึ่ง (One to One Marketing) เพื่อนำเสนอสิ่งที่ตรงใจลูกค้า อำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า และสร้างความเป็นกันเอง และความประทับใจให้กับลูกค้าควรมีการเก็บข้อมูลลูกค้า และอาจมีการสร้างความประทับใจในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ส่งการ์ดอวยพรเนื่องในโอกาสต่าง ๆ เช่น ปีใหม่ ตรุษจีน และเทศกาลอื่น ๆ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ รวมถึงบริการให้ข้อมูลกับลูกค้าแบบเจาะจงรายคนด้วยเช่นกัน ที่ต้องบริการเป็นรายบุคคลนี้ก็เพราะลูกค้าแต่ละกลุ่ม ต่างสนใจสินค้าที่แตกต่างกัน ดังนั้นการแนะนำสินค้า และบริการก็ควรที่จะแนะนำตามความสนใจของลูกค้าแต่ละรายด้วยเช่นกัน

### **แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจ**

บาร์นาร์ด (1986) ได้กล่าวถึงการตัดสินใจ คือ เทคนิควิธีที่ลดทางเลือกลงมาเหลือเพียงทางเดียว และไซมอน (1960) ได้ให้ความหมาย การตัดสินใจ ว่าเป็นกระบวนการของการหาโอกาสที่จะตัดสินใจการหาทางเลือกที่พอเป็นไปได้ และทางเลือกจากงานต่างๆ รัตน อินทจันทร์ (2557) อ้างถึงใน Yang Ying (2560, หน้า 24) กล่าวว่า การตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค เป็นกระบวนการเลือกผลิตภัณฑ์หรือการบริการอื่นๆ ในหลากหลายทางเลือก ซึ่งระดับของการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคมี 3 ระดับ คือ การตัดสินใจตามความเคยชิน การตัดสินใจที่จำกัด และการตัดสินใจอย่างกว้างขวาง

### **แนวคิดเกี่ยวกับเสื้อผ้าแฟชั่น**

นิรากร คำจันทร์ (2564, หน้า 19) กล่าวถึงเสื้อผ้าแฟชั่น คือ เสื้อผ้าที่เป็นที่นิยมในหมู่คนที่รักการแต่งตัวโดยทั่วไปหรือที่เรียกกันว่าเสื้อยอดนิยมนั่นเอง ลักษณะทั่ว ๆ ไปของเสื้อผ้าแฟชั่นคือสอดคล้องกับกระแสความนิยมเรื่องเสื้อผ้าที่กำลังได้รับความนิยมอยู่ในปัจจุบัน ทั้งในส่วนของเครื่องแต่งกายอย่างเสื้อ กางเกง กระโปรง และเครื่องแต่งตัวประกอบอย่างผ้าพันคอ ผ้าคลุมไหล่ เข็มขัด รองเท้าหรือแว่นตา เป็นต้น กล่าวคือสินค้าพวกนี้จะเป็นสินค้าแฟชั่นหรือไม่ขึ้นอยู่กับว่าความนิยมในหมู่คนส่วนใหญ่เป็นเช่นใด ของพวกนี้ได้รับการยอมรับหรือไม่ แต่ถ้าจะให้พูดเจาะลึกเกี่ยวกับลักษณะของเสื้อผ้าแฟชั่นลงไปอีกก็อาจกล่าวได้ว่าเป็นเสื้อผ้าที่ออกแบบมากสำหรับกลุ่มลูกค้าเป้าหมายโดยคาดหวังว่าจะต้องได้รับความนิยมและอาศัยความนิยมนี้เป็นตัวจุดกระแสให้มีการไล่ตาม ๆ กันจนกลายเป็นกำลังซื้อขนาดใหญ่ขึ้นเอง ด้วยเหตุนี้ในวงการเสื้อผ้าแฟชั่นการทำการตลาดจึงเป็นเรื่องที่สำคัญมาก และแนวคิดของ เจ และ เอลเลน (Jay



& Ellen, 1997) ที่ได้แบ่งขั้นตอนของวงจรแฟชั่นเป็น 4 ขั้นตอน คือ 1) Introduction Stage ในช่วงระยะเวลาที่ การออกแบบสไตล์ใหม่ของดีไซเนอร์จะถูกเปิดเผยให้กับผู้บริโภคทั่วไปได้เห็น เช่น การลงโฆษณาในนิตยสารแฟชั่นต่าง ๆ ซึ่งเป็นการ กระตุ้นความสนใจของผู้อ่าน ในขั้นนี้เป็นจุดเริ่มต้นของวงจรแฟชั่น ซึ่งโดยส่วนมากแล้วราคา ของสินค้าจะมีราคาที่สูงและจะมีความเสี่ยงสูงมากสำหรับผู้ผลิตสินค้าแฟชั่น หากสินค้าสไตล์ นั้น ๆ เป็นที่ยอมรับของผู้บริโภคโดยทั่วไป ก็จะทำให้เกิดการดัดแปลงและการเลียนแบบของ สไตล์สินค้า 2) Growth Stage รูปแบบหรือสไตล์ของสินค้าจะเป็นช่วงที่ผู้บริโภคมีความต้องการสินค้า สูง มีสินค้าเลียนแบบออกสู่ตลาดมากขึ้น จะมีการดัดแปลงเนื้อผ้าในการตัดเย็บ มีขนาดเพิ่มมากขึ้นในสไตล์แฟชั่นนั้น ๆ ราคาสินค้าในช่วงนี้จะมีราคาที่หลากหลาย เนื่องจากมีการดัดแปลงและเลียนแบบมากขึ้น 3) Maturity Stage ในขั้นนี้เป็นช่วงที่ยอดขายสินค้าแฟชั่นจะสูงสุด ระยะเวลาของรูปแบบ แฟชั่นเสื้อผ้าในช่วงระยะหนึ่งจะมีความยาวนานน้อยแค่นั้นขึ้นอยู่กับว่า ผู้บริโภคมีความต้องการจะซื้อแบบใหม่ ๆ จากแนวสไตล์แฟชั่นนั้น ๆ หรือไม่ในช่วงนี้สไตล์แฟชั่นจะถูกยอมรับอย่างสูงสุดแต่ขณะที่ ยอดขายจะเริ่มลดลง 4) Decline Stage เป็นช่วงของการตกต่ำ ผู้ผลิตสินค้าแฟชั่นที่มีราคาสูงจะเลิกทำการผลิตสินค้าแฟชั่นในสไตล์เดิมตั้งแต่ก่อนเริ่มต้นของขั้นตกต่ำนี้เนื่องจากว่าสินค้าเลียนแบบที่มีราคาถูกจะขายได้มากในช่วงนี้ และผู้ผลิตสินค้าแฟชั่นจะเริ่มทำการออกแบบรูปแบบแฟชั่นสไตล์ใหม่ เพื่อที่จะทำให้เป็นจุดเริ่มต้นของวงจรแฟชั่นใหม่เกิดขึ้นอีกครั้งหนึ่ง ดังนั้นช่วงนี้ ร้านค้าต่าง ๆ จะทำการขายสินค้าในราคาที่ต่ำ เพื่อที่จะเตรียมสต็อกสินค้าสำหรับสินค้าแฟชั่นสไตล์ใหม่ ๆ

สำหรับแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลนั้นส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อที่มีหลากหลายงานด้วยกัน อาทิเช่น สามารถ สิทธิมณี (2560) ที่พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ของประชากรไม่ต่างกัน และยังม้งานวิจัยของ อรุณทัย ปัญญา (2562) ที่พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านสังคมออนไลน์ (เฟสบุ๊ก) นอกจากนี้ยังพบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดออนไลน์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซึ่งศึกษาโดย ธนชาติ ทองใบ (2563) ที่พบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดออนไลน์ด้านการยอมรับเทคโนโลยี ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่ต่างกันมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ที่แตกต่างกัน และยังพบงานวิจัยของ อรุณทัย ปัญญา (2562) ที่พบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านการรักษาความเป็นส่วนตัวและด้านการให้บริการส่วนบุคคล

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าว ผู้วิจัยจึงได้นำปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ ระดับการศึกษา และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดออนไลน์ ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด รักษาความเป็น

ส่วนตัว การให้บริการส่วนบุคคล มาเป็นตัวแปรต้นในการศึกษาวิจัย เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรม การเลือกซื้อของผู้บริโภคได้มากที่สุด

### กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรม แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับผู้วิจัยได้นำแนวคิดและทฤษฎีปัจจัยที่มีต่อการตัดสินใจ แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดออนไลน์ มาประยุกต์เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



### ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ศึกษาได้แก่ ผู้บริโภคที่มีประสบการณ์การซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านช่องทางออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ชุด ซึ่งผู้วิจัยทดสอบแบบสอบถามโดย

ตรวจสอบความเชื่อมั่น พบว่าในภาพรวมมีค่า Cronbach's Alpha = 0.851 ถือว่าแบบสอบถามมีความเหมาะสมเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทำการทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ One-way ANOVA และวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วย LSD และวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis : MRA) ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตระหนักถึงเรื่องจริยธรรมการวิจัยเป็นสำคัญ ก่อนการเก็บข้อมูลได้แจ้งรายละเอียดวัตถุประสงค์ให้ผู้ตอบแบบสอบถามทราบ และให้ตอบแบบสอบถามด้วยความสมัครใจ รวมถึงได้เก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลไว้เป็นความลับ

## ผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านช่องทางออนไลน์ จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน สามารถสรุปผลตามวัตถุประสงค์การวิจัยได้ ดังนี้

1) จากการวิเคราะห์ข้อมูลระดับของปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านช่องทางออนไลน์ ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน ( $\bar{X} = 3.76$  ,  $SD = 0.641$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย พบว่าที่มีผลต่อการตัดสินใจมากที่สุดคือ ด้านราคาอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.93$  ,  $SD = 0.628$ ) ด้านผลิตภัณฑ์มีผลต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.92$  ,  $SD = 0.659$ ) ด้านการส่งเสริมการตลาดมีผลต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.84$  ,  $SD = 0.628$ ) ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีผลต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.84$  ,  $SD = 0.693$ ) และอันดับสุดท้ายคือด้านการรักษาความเป็นส่วนตัว และด้านการให้บริการส่วนบุคคล มีผลต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.50$  ,  $SD = 0.641$ ) ซึ่งหากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งข้อคิดเห็นว่าเสื้อผ้าแฟชั่นที่จำหน่ายผ่านช่องทางออนไลน์มีรูปแบบแฟชั่นที่หลากหลาย ให้ท่านได้เลือกซื้อ และคิดว่าเสื้อผ้าแฟชั่นที่จำหน่ายผ่านช่องทางออนไลน์มีการออกแบบที่สวยงามตามยุคสมัย ส่งผลต่อการตัดสินใจมากที่สุด ด้านราคา มีผลต่อการตัดสินใจซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านช่องทางออนไลน์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งข้อได้รับความสะดวกในขั้นตอนการชำระเงินจากการเลือกซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านช่องทางออนไลน์ มีผลต่อการตัดสินใจซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านช่องทางออนไลน์มากที่สุด ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีผลต่อการตัดสินใจซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านช่องทางออนไลน์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งได้แก่ รู้สึกว่าการซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นจำหน่ายผ่านช่องทางออนไลน์ มีความสะดวกเพราะสามารถดูคลิปวิดีโอการขายย้อนหลังได้ ความเชื่อมั่นในการซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นที่จำหน่ายผ่านช่องทางออนไลน์ ช่วงเวลาในการจำหน่ายเสื้อผ้าแฟชั่นผ่าน

ช่องทางออนไลน์ มีความเหมาะสม เหมาะแก่ช่วงเวลาที่ท่านสามารถเข้าซื้อได้ ท่านเลือกซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นที่จำหน่ายผ่านช่องทางออนไลน์ เพราะมีการบริการจัดส่งสินค้าถึงที่และรวดเร็ว รู้สึกว่าการซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นที่จำหน่ายผ่านช่องทางออนไลน์มีขั้นตอนการสั่งซื้อที่สะดวก และไม่ยุ่งยาก ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า มีผลต่อการตัดสินใจซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านช่องทางออนไลน์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เสื้อผ้าแฟชั่นที่จำหน่ายผ่านช่องทางออนไลน์มีช่วงเวลานาทีทองลดราคาที่น่าสนใจให้แก่ลูกค้า สินค้าเสื้อผ้าแฟชั่นที่จำหน่ายผ่านช่องทางออนไลน์มักมีการจัดโปรโมชั่น และจัดกิจกรรมอื่น ๆ ที่จูงใจในการตัดสินใจซื้อ อย่างสม่ำเสมอ การซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นที่จำหน่ายผ่านช่องทางออนไลน์ มีบริการฟรีค่าจัดส่ง เมื่อซื้อสินค้าตามจำนวนที่ทางร้านกำหนด สามารถติดตามข้อมูลข่าวสาร และกิจกรรมส่งเสริมการขายผ่านช่องทางออนไลน์ได้อย่างสม่ำเสมอ ด้านการรักษาความเป็นส่วนตัว พบว่า มีผลต่อการตัดสินใจซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านช่องทางออนไลน์ ของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งได้แก่ รู้สึกไว้วางใจในการซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านช่องทางออนไลน์ และจะยังคงเลือกใช้บริการอีกในครั้งต่อไป รู้สึกปลอดภัย และเชื่อมั่นในการซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ ช่องทางการจำหน่ายแบบออนไลน์มีการเก็บข้อมูลของลูกค้าเป็นความลับ รู้สึกว่าช่องทางการจำหน่ายแบบออนไลน์มีระบบการรับชำระเงินที่ปลอดภัย ด้านการให้บริการส่วนบุคคล พบว่า มีผลต่อการตัดสินใจซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านช่องทางออนไลน์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งได้แก่ ช่องทางการจำหน่ายแบบออนไลน์ มีการช่วยแก้ปัญหาให้ลูกค้าทันที กรณีเกิดความผิดพลาดในการส่งสินค้า ช่องทางการจำหน่ายแบบออนไลน์ มีการพูดคุย ให้คำแนะนำ ทักทาย ทำให้ท่านรู้สึกเป็นกันเองในการเข้าไปเลือกซื้อ แม้อ้อ/พ่อค้า มีความใส่ใจ สามารถตอบกลับ และมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าทันที ช่องทางการจำหน่ายแบบออนไลน์ มีการติดต่อกับลูกค้ารายบุคคลได้สะดวก รวดเร็ว เช่นการสนทนาออนไลน์ หรือทางกล่องข้อความ (Inbox) ในส่วนของการตัดสินใจซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านช่องทางออนไลน์ พบว่า ระดับความสำคัญของการตัดสินใจซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านช่องทางออนไลน์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ จากประสบการณ์การซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านช่องทางออนไลน์ คิดว่าจะแนะนำเพื่อนหรือคนรู้จักให้มาเลือกซื้อผ่านช่องทางการจำหน่ายแบบออนไลน์ รองลงมาคือ ในการซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นครั้งต่อไป ยังคงซื้อผ่านช่องทางออนไลน์

2) จากการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านช่องทางออนไลน์ จำแนกตาม เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า อายุต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านช่องทางออนไลน์ ที่แตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ค่า Sig. ในภาพรวมน้อยกว่า 0.01 อธิบายได้ว่า ช่วงอายุต่างกัน มีการตัดสินใจซื้อสินค้าเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านช่องทางออนไลน์ที่

แตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ (LSD) พบว่า มี 2 คู่ ที่มีความแตกต่างกัน ได้แก่ ประชากรช่วงระหว่าง 26-30 ปี มีการตัดสินใจซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านช่องทางออนไลน์มากกว่าช่วงอายุ ต่ำกว่า 20 ปี และคู่ประชากรช่วงอายุระหว่าง 26-30 ปี มีการตัดสินใจซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านช่องทางออนไลน์มากกว่าช่วงอายุ มากกว่า 30 ปี และเพศ ที่ต่างกันมีการตัดสินใจซื้อสินค้าเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านช่องทางออนไลน์ไม่แตกต่างกัน โดยเพศหญิงมีการตัดสินใจซื้อสินค้าเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านช่องทางออนไลน์มากกว่าเพศชาย รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ และระดับการศึกษาส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านช่องทางออนไลน์ไม่แตกต่างกัน

3) จากการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดออนไลน์ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านรักษาความเป็นส่วนตัว และด้านการให้บริการส่วนบุคคล ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านช่องทางออนไลน์ ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดออนไลน์ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้บริโภคส่วนใหญ่คิดว่าเสื้อผ้าแฟชั่นที่จำหน่ายผ่านช่องทางออนไลน์มีการออกแบบที่สวยงามตามยุคสมัย และเสื้อผ้าแฟชั่นที่จำหน่ายผ่านช่องทางออนไลน์มีคุณภาพ ตรงต่อความต้องการของท่าน มีรูปแบบแฟชั่นที่หลากหลาย ให้ได้เลือกซื้อ และเสื้อผ้าแฟชั่นที่จำหน่ายผ่านช่องทางออนไลน์ มีการระบุขนาด ชีตส์ สี ที่ชัดเจน ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านช่องทางออนไลน์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การกำหนดคิดเป็นร้อยละ 46.6 (Adjusted  $R^2 = 0.466$ ) ผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดออนไลน์ด้านราคา พบว่า ราคาขายเสื้อผ้าแฟชั่นที่จำหน่ายผ่านช่องทางออนไลน์ มีหลายราคาซึ่งสามารถเข้าถึงได้ (ไม่แพงจนเกินไป) ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านช่องทางออนไลน์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านราคาเสื้อผ้าแฟชั่นที่จำหน่ายผ่านช่องทางออนไลน์ มีการเสนอราคา ที่ต่ำกว่าท้องตลาดทั่วไป ในการซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นที่จำหน่ายผ่านช่องทางออนไลน์ ผู้บริโภครู้สึกว่าราคาที่จ่ายไปมีความคุ้มค่ากับสินค้าที่ได้รับมา และได้รับความสะดวกในขั้นตอนการชำระเงินจากการเลือกซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านช่องทางออนไลน์ ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านช่องทางออนไลน์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การกำหนดคิดเป็นร้อยละ 45.1 (Adjusted  $R^2 = 0.451$ ) ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดออนไลน์ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่า ผู้บริโภคมีความเชื่อมั่นในการซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นที่จำหน่ายผ่านช่องทางออนไลน์ และคิดว่าช่วงเวลาในการจำหน่ายเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านช่องทางออนไลน์ มีความเหมาะสม เหมาะแก่ช่วงเวลาที่สามารถเข้าซื้อได้ และรู้สึกว่า การซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นจำหน่ายผ่านช่องทางออนไลน์ มีความสะดวกเพราะสามารถดูคลิปวิดีโอการขายย้อนหลังได้ ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านช่องทางออนไลน์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การกำหนดคิดเป็นร้อยละ 58.5 (Adjusted R<sup>2</sup>= 0.585) ส่วนการเลือกซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นที่จำหน่ายผ่านช่องทางออนไลน์ เนื่องจากมีการบริการจัดส่งสินค้าถึงที่และรวดเร็ว และรู้สึกว่าการซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นที่จำหน่ายผ่านช่องทางออนไลน์มีขั้นตอนการสั่งซื้อที่สะดวก ไม่ยุ่งยาก ไม่ส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านช่องทางออนไลน์ ผลทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดออนไลน์ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดออนไลน์ด้านการส่งเสริมการตลาด ข้อการซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นที่จำหน่ายผ่านช่องทางออนไลน์ มีบริการฟรีค่าจัดส่ง เมื่อซื้อสินค้าตามจำนวนที่ทางร้านกำหนด สินค้าเสื้อผ้าแฟชั่นที่จำหน่ายผ่านช่องทางออนไลน์มักมีการจัดโปรโมชั่น และจัดกิจกรรมอื่น ๆ ที่จูงใจในการตัดสินใจซื้อ อย่างสม่ำเสมอ เสื้อผ้าแฟชั่นที่จำหน่ายผ่านช่องทางออนไลน์มีช่วงเวลานาทีทองลดราคาที่น่าสนใจให้แก่ลูกค้า และสามารถติดตามข้อมูลข่าวสาร และกิจกรรมส่งเสริมการขายผ่านช่องทางออนไลน์ได้อย่างสม่ำเสมอ เสื้อผ้าแฟชั่นที่จำหน่ายผ่านช่องทางออนไลน์มีช่วงเวลานาทีทองลดราคาที่น่าสนใจให้แก่ลูกค้า และข้อกำหนดสามารถติดตามข้อมูลข่าวสาร และกิจกรรมส่งเสริมการขายผ่านช่องทางออนไลน์ได้อย่างสม่ำเสมอ ส่งผลกระทบต่อตัดสินใจซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านช่องทางออนไลน์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การกำหนดคิดเป็นร้อยละ 45.2 (Adjusted R<sup>2</sup>= 0.452) ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดออนไลน์ด้านรักษาความเป็นส่วนตัว พบว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่รู้สึกไว้วางใจในการซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านช่องทางออนไลน์ และจะยังคงเลือกใช้บริการอีกในครั้งต่อไป รู้สึกปลอดภัย และเชื่อมั่นในการซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ ส่งผลกระทบต่อตัดสินใจซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านช่องทางออนไลน์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การกำหนดคิดเป็นร้อยละ 66.6 (Adjusted R<sup>2</sup>= 0.666) ส่วนความรู้สึกว่าช่องทางการจำหน่ายแบบออนไลน์มีระบบการรับชำระเงินที่ปลอดภัย และช่องทางการจำหน่ายแบบออนไลน์มีการเก็บข้อมูลของลูกค้าเป็นความลับ ไม่ส่งผลกระทบต่อตัดสินใจซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านช่องทางออนไลน์ และผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดออนไลน์ด้านการให้บริการส่วนบุคคล พบว่า ช่องทางการจำหน่ายแบบออนไลน์ มีการติดต่อกับลูกค้ารายบุคคลได้สะดวก รวดเร็ว เช่นการสนทนาออนไลน์ หรือทางกล่องข้อความ (Inbox) แม้คำ/พ้อคำ มีความใส่ใจ สามารถตอบกลับ และมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าทันที ช่องทางการจำหน่ายแบบออนไลน์ มีการช่วยแก้ปัญหาให้ลูกค้าทันที กรณีเกิดความผิดพลาดในการส่งสินค้า และช่องทางการจำหน่ายแบบออนไลน์ มีการพูดคุย ให้คำแนะนำ ทักทาย ทำให้รู้สึกเป็นกันเองในการเข้าไปเลือกซื้อ ส่งผลกระทบต่อตัดสินใจซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านช่องทางออนไลน์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การกำหนดคิดเป็นร้อยละ 53.2 (Adjusted R<sup>2</sup>= 0.532)

## อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านช่องทางออนไลน์ สามารถนำประเด็นมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. จากการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ และระดับการศึกษาต่างกันส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านช่องทางออนไลน์แตกต่างกัน พบว่า เพศที่ต่างกันมีการตัดสินใจซื้อสินค้าเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านช่องทางออนไลน์ไม่แตกต่างกัน โดยเพศหญิงมีการตัดสินใจซื้อสินค้าเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านช่องทางออนไลน์มากกว่าเพศชาย และช่วงอายุต่างกัน มีการตัดสินใจซื้อสินค้าเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านช่องทางออนไลน์ที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ ธนชาติ ทองใบ (2563) ที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน ลาซาต้าของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร พบว่า อายุที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน ลาซาต้าที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และยังพบว่าประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีการตัดสินใจซื้อสินค้าเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านช่องทางออนไลน์ไม่แตกต่างกัน ซึ่งขัดแย้งกับ สามารถ สิทธิมณี (2560) ที่พบว่ารายได้ต่างกัน อาจทำให้การตัดสินใจซื้อผ่านทางออนไลน์ต่างกัน เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ทำให้การตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านทางออนไลน์ไม่ต่างกัน

2. จากการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดออนไลน์ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านการรักษาความเป็นส่วนตัว และด้านการให้บริการส่วนบุคคล ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านช่องทางออนไลน์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับ อรุณทัย ปัญญา (2562) ที่พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดออนไลน์ มีผลต่อการตัดสินใจซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านสังคมออนไลน์ (เฟสบุ๊ก) ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ในมหาวิทยาลัยเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วยผลิตภัณฑ์ราคา ช่องทางการจัดจำหน่ายการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านการรักษาความเป็นส่วนตัว และปัจจัยด้านการให้บริการส่วนบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.1 และยังสอดคล้องกับ สามารถ สิทธิมณี (2560) ที่พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย (สถานที่) การส่งเสริมการตลาด สื่อสารการตลาด การยอมรับเทคโนโลยีและบุคลากร มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านทางออนไลน์จังหวัดน่านและกรุงเทพมหานคร

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1) จากผลการวิจัยพบว่าผู้บริโภคให้ความสำคัญด้านราคาเป็นอันดับแรก ผู้บริหารธุรกิจค้าปลีกและผู้ประกอบการที่จำหน่ายเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านช่องทางออนไลน์ต้องกำหนดกลยุทธ์ด้านราคามากกว่ากลยุทธ์ด้านอื่น

2) ผลการวิจัยพบว่าผู้บริโภคยังให้ความสำคัญเกี่ยวกับด้านผลิตภัณฑ์โดยเห็นว่าสินค้าที่จำหน่ายในช่องทางออนไลน์ควรมีรูปแบบแฟชั่นที่หลากหลายให้ผู้บริโภคได้เลือกซื้อ ด้านการส่งเสริมการตลาดร้านค้าหรือผู้ประกอบการควรมีบริการฟรีค่าจัดส่งเมื่อซื้อสินค้าตามจำนวนที่ทางร้านกำหนด ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายร้านค้าหรือผู้ประกอบการต้องมีขั้นตอนการสั่งซื้อที่สะดวกและไม่ยุ่งยาก และด้านการให้บริการจะต้องมีการติดต่อกับลูกค้าที่รวดเร็วและติดต่อกันได้อย่างสะดวก

### ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

1) การวิจัยในครั้งนี้ศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าแฟชั่นผ่านช่องทางออนไลน์ โดยได้ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจากผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลเท่านั้น ในการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาไปยังกลุ่มผู้บริโภคในต่างจังหวัด เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมมากยิ่งขึ้นต่อไป

2) ควรศึกษาเปรียบเทียบแต่ละแบรนด์ของเสื้อผ้าแฟชั่นที่จำหน่ายผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการตัดสินใจซื้อของแต่ละแบรนด์

3) ควรศึกษาปัจจัยด้านอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น ปัจจัยด้านการกลับมาซื้อซ้ำ ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของร้านค้าออนไลน์ เป็นต้น

## เอกสารอ้างอิง

กระทรวงพาณิชย์. (2564). ข้อมูลผู้ซื้อของออนไลน์ในช่องทางต่าง ๆ. (10 กรกฎาคม 2565)

สืบค้นจาก : Lnw shop เว็บไซต์ <https://blog.lnw.co.th/2021/03/03>

จิตรลดา วิวัฒน์เจริญวงศ์. (2553). ส่วนประสมการตลาดออนไลน์. สืบค้นจาก

<http://spsstheis.blogspot.sg>

ธนาชาติ ทองใบ. (2563). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน ลาซาด้าของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสยาม.



- นิราภร คำจันทร์. (2564). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผู้หญิงของกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย ผ่านแอปพลิเคชันอินสตาแกรมในประเทศไทย. การค้นคว้าอิสระ สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้
- วิเชียร วงศ์นิชชากุล. (2550). การบริหารการส่งเสริมการตลาด. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2565). ธุรกิจ B2C E-commerce ปี 65. (10 กรกฎาคม 2565) สืบค้นจาก : <https://www.kasikornresearch.com/th>
- ศศิพร บุญชู. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อบ้านเดี่ยวของโครงการบ้านจัดสรร ในพื้นที่เขตอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี. วิทยานิพนธ์ สาขาวิชาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร
- ศรัณยนันท์ ศรีจิงใจ. (2561). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านช่องทางการถ่ายทอดสดเฟซบุ๊กไลฟ์ (Facebook Live) ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์หลักสูตรปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สามารถ สิทธิมณี. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านทางช่องทาง Online กรณีศึกษาจังหวัดน่าน และกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก.
- อรุณมัย ปัญญา. (2562). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านสังคมออนไลน์ (เฟซบุ๊ก) ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ในมหาวิทยาลัยเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- Barnard, Chester I. (1986). *The Function of the Executive*. Cambridge : Harvard University press.
- Kotler, Philip. (1997). *Principles of Marketing*. New Jersey: Prentice-Hall. Inc.
- Simon, H. A. (1960). *The New Science of Management Decision*. New York: Harper & Row.
- Yang Ying (2560). *Factors Affecting the Purchase Decision on Fashion Clothes via social media (Facebook) of working consumers in Bangkok*. independent research Master of Business Administration Bangkok University.

การออกแบบและพัฒนาเครื่องแต่งกายโดยประยุกต์ใช้การตกแต่งสำเร็จแห้งไว้  
สำหรับเสื้อผ้าสตรีมุสลิม

The design and development of Quick-Dry finishing applied to Muslimah clothes

สุจิตรา ชนนทวารี

Suchitra Chananthawaree

บทคัดย่อ

สตรีมุสลิมมีกฎเกณฑ์ข้อบังคับการแต่งกายที่เป็นเอกลักษณ์ แตกต่างจากศาสนาอื่นๆ มุสลิมะห์ทุกท่านจึงจำเป็นต้องปกปิดเอว (แต่งกายด้วยเสื้อผ้าที่ปกปิดมิดชิดและคลุมศีรษะโดยเหลือแต่ใบหน้าและฝ่ามือ) โดยต้องปฏิบัติตามศาสนิก 5 เวลาที่ทางศาสนากำหนด ซึ่งปัญหาความเปียกชื้นเป็นอุปสรรคงานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างองค์ความรู้ในการพัฒนาเสื้อผ้าสตรีมุสลิม โดยเน้นประโยชน์ในทางศาสนิก รวมทั้งแก้ปัญหาความเปียกชื้นภายหลังการอาบน้ำละหมาด ซึ่งเป็นกิจวัตรประจำวันที่ต้องเผชิญ ทั้งนี้ความเหมาะสมการสวมใส่และสวยงามยึดตามหลักศาสนบัญญัติของศาสนาอิสลาม โดยจัดทำต้นแบบเสื้อผ้าสตรีมุสลิมที่ตกแต่งสำเร็จแห้งไว้เพื่อประโยชน์ในทางศาสนิก พร้อมทั้งสร้างแนวทางการทำเครื่องแต่งกายรูปแบบใหม่จากนวัตกรรม โดยการดำเนินงานวิจัยมี 9 ขั้นตอน ดังนี้ 1. ศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 2. จัดทำแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลเบื้องต้นแล้วสรุปผล 3. ออกแบบชุดสตรีมุสลิมเพื่อลดความเปียกชื้นภายหลังการอาบน้ำละหมาด จำนวน 15 ชุด 4. คัดเลือกทำต้นแบบจำนวน 4 ชุด 5. ทดลองใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่างขณะอาบน้ำละหมาด 6. เก็บข้อมูลวัดความพึงพอใจ 7. ประเมินผลข้อมูล 8. วิเคราะห์ข้อมูล 9. การสรุปผลและอภิปรายผลของงานวิจัยนี้

ผลจากการวิจัยและคัดเลือกรูปแบบชุดต้นแบบที่เหมาะสมกับงานวิจัยนี้จากกลุ่มตัวอย่างได้ผลของการเลือกสีที่ใช้คือสีดำทั้งหมดและมีรูปแบบเหมือนชุดอาบายา (Abaya) เพราะเป็นชุดที่ดูคลาสสิก โดยส่วนใหญ่มีเหตุผลว่ายึดตามวัฒนธรรมของชาติตะวันออกกลางซึ่งเป็นแหล่งกำเนิดของศาสนาอิสลาม (ประเทศซาอุดีอาระเบีย) โดยเปรียบเทียบจากการใช้ผ้าถัก Ponte de Rama เท่านั้น แต่มีส่วนผสมของผ้าที่ต่างกันจำนวน 4 ชนิด คือ C40, TK45, Micro 75/72 และ CVC40 เพื่อทดสอบตามมาตรฐานสิ่งทอ โดยมีการเปรียบเทียบผ้าทุกชนิดระหว่างผ้าปกติที่ไม่ผ่านการตกแต่งและผ้าที่ผ่านการตกแต่งสำเร็จแห้งไว้ (Quick Dry) ซึ่งมีผลการทดสอบดังนี้ ความคงทนสีต่อการซักของผ้าลดลงสำหรับผ้า C40, TK45, Micro 75/72 แต่ดีขึ้นสำหรับผ้า CVC40 ความคงทนสีต่อแสงของผ้าลดลงสำหรับผ้า C40 แต่ดีขึ้นกับผ้า TK45, Micro 75/72 ความคงทนสีต่อเหงื่อเทียมและน้ำลดลงสำหรับผ้า C40, TK45, Micro 75/72 แต่ดีขึ้นสำหรับผ้า CVC40 ดังนั้นผ้าที่มีความเหมาะสมจึงเป็นผ้า CVC40 แต่เมื่อนำผ้า CVC40 ไปทดสอบอัตราการแห้ง

กลับมีค่าลดลง ร้อยละ 11 แต่ผ้าชนิดอื่นอีก 3 ชนิดมีอัตราการแห้งของผ้าไวขึ้นร้อยละ 26-28 ทำให้ต้องมีการค้นหาผ้าที่เหมาะสมมากกว่านี้ ในด้านการออกแบบชุดจาก 15 แบบ และ คัดเลือกมาทำต้นแบบจำนวน 4 ชุด ผลจากการศึกษาประเมินความเหมาะสมในด้านรูปแบบ ความเหมาะสมเรียบร้อยตามหลักการศาสนา ความเหมาะสมในการอาบน้ำละหมาด และความเหมาะสมของระยะเวลาในการแห้ง ได้มีผลคะแนนประเมินชุดที่ 4 มากที่สุดในทุกด้าน

**คำสำคัญ :** เสื้อผ้าสตรีมุสลิม, การละหมาด, การอาบน้ำละหมาด, การตกแต่งสำเร็จเพื่อผ้าแห้งไว

## **Abstract**

Muslimah has rules and unique clothing regulation which is different from others. Muslimah need to cover Awrah (Exposing the intimate parts of the body is unlawful in Islam as the Quran instructs). Muslim has to pray 5 times which need to Wudu (Ritual ablution) are necessary before each formal prayer as the wet was problem. This research on the "The design and development of Quick-Dry finishing applied to Muslimah cloth" had the objective to create knowledge in the development of Muslim women's clothing, with the emphasis on religious benefit. Likewise, this research aimed to solve the problems of dampness after ablution, which is the daily routine of Muslim people, in order to provide new innovation clothing that are suitable for wearing, while retaining the aesthetic elements according to the doctrine of Islamic religion. The prototype of Muslim women's clothing with a quick dry finish had been prepared for religious benefits. The research process consisted of 9 steps, as follows : 1) review related theories and literature; 2) conduct questionnaire to collect preliminary data and draw conclusions; 3) design 15 Muslim women's dresses to reduce the dampness after ablution; 4) select 4 dresses to be used as prototypes; 5) conduct experiments on the sample group while they were performing ablution; 6) collect data from the satisfaction survey; 7) evaluate the obtained data; 8) analyze the obtained data; and 9) conclude and discuss the research findings.

After selecting the prototypes that are appropriate to this research, it is evident that all selected prototypes were black in color, with a similar design to Abaya dress due to its classic look. The majority of the sample stated that they adhered to the culture of the Middle East, which

is the origin of Islamic religion (Kingdom of Saudi Arabia). All of the prototypes used only Ponte de Roma knit but were composed of four different types of fabric: C40, TK45, Micro75/72 and CVC40 as test according to Textile Test standards as were compared 4 fabrics in term of their finishing properties: no finishing and quick dry finished. The results indicated that the color resistance to washing had decreased for C40, TK45, Micro 75/72 fabrics, while improved for CVC40 fabric. Meanwhile the color resistance to sunlight had decreased for C40 fabric, while improved for TK45, Micro75/72 fabrics. Moreover, the color resistance to sweat and water had decreased for C40, TK45, Micro75/72 fabrics, while improved for CVC40 fabric. In addition, fabric with the composition of synthetic fibers as CVC40 had a better moisture management than fabric with the composition of natural fibers but CVC40 was decreased of drying rate as 11%. Meanwhile, the drying rates of C40, TK45, Micro 75/72 fabric increased by 26-28% so should look more suitable fabric for the next research. For the design of 15 styles as into 4 prototypes; the result of study was style no.4 as most popular as all factors; style suitable, religious principles suitable, ablution suitable, drying times suitable.

**Keywords :** Musimah's cloth, Muslim prayer, Ablution, Quick-Dry Finishing

## บทนำ

สตรีมุสลิมมีกฎเกณฑ์ข้อบังคับการแต่งกายที่เป็นเอกลักษณ์ แตกต่างจากศาสนาอื่นๆ มุสลิมส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในภูมิภาคที่แตกต่างกัน การแต่งกายจึงตามสภาพภูมิอากาศ และปัจจุบันยังไม่มีตราสินค้าใดที่จะมาตอบสนองของประโยชน์ในการปฏิบัติศาสนกิจได้ ทีมวิจัยจึงได้ศึกษาข้อมูลต่างๆ ที่มีความสำคัญเกี่ยวข้องกับเสื้อผ้าสตรีมุสลิมที่มีลักษณะสะดวกในการปฏิบัติศาสนกิจที่อยู่ในขอบเขตการแต่งกายตามหลักการของศาสนา(เอารัต) โดยศึกษาข้อมูลต่างๆที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำข้อมูลนั้นๆ วิเคราะห์และสังเคราะห์ในการพัฒนาชุดสตรีมุสลิมแบบต่างๆ และมีรูปแบบง่ายในการประกอบพิธีทางศาสนาสำหรับสตรีมุสลิม โดยเริ่มศึกษาจากวัฒนธรรมประเพณีอิสลาม ความแตกต่างของบริบทพื้นที่ การศึกษางานวิจัยและหลักทฤษฎีต่างๆ จัดทำแบบสอบถาม ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับผ้าที่เหมาะสมในการเพิ่มคุณสมบัติพิเศษแง่ไว้ออกแบบชุดทั้งหมด คัดเลือกแบบที่เหมาะสมจาก 15 รูปแบบเพื่อทำต้นแบบจำนวน 4 รูปแบบ ทดลองใช้จริงชุดตัวอย่างกับกลุ่มตัวอย่างขณะอาบน้ำละหมาด เก็บข้อมูล ประเมินผล วิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผล

## วัตถุประสงค์

1. ศึกษาผ้าที่เหมาะสมกับสตรีมุสลิม
2. ศึกษาสารตกแต่งสำเร็จทางสิ่งทอเพื่อการแห้งไวจากสาร Quick-Dry
3. ศึกษาการทดสอบสมบัติผ้าที่ผ่านการทำ Quick Dry มาแล้ว
4. พัฒนาต้นแบบเครื่องแต่งกายโดยประยุกต์ใช้การตกแต่งสำเร็จแห้งไวสำหรับเสื้อผ้าสตรีมุสลิม
5. ศึกษาความพึงพอใจต่อต้นแบบเครื่องแต่งกายโดยประยุกต์ใช้การตกแต่งสำเร็จแห้งไวสำหรับเสื้อผ้าสตรีมุสลิม

## ระเบียบวิธีการวิจัย

1. ทำการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยวิธีการสัมภาษณ์ ณ โรงเรียนอิกเราะห์สามัญศึกษา กรุงเทพมหานคร
2. ทดสอบคุณสมบัติการแห้งเร็วของผ้าที่ทำต้นแบบชุดเครื่องแต่งกายโดยประยุกต์ใช้การตกแต่งสำเร็จแห้งไวสำหรับเสื้อผ้าสตรีมุสลิม
3. ศึกษาและสังเกตพฤติกรรมกรรมการสวมใส่ชุดเครื่องแต่งกายและการตอบแบบประเมินจำนวน 50 คน โดยนำชุดทั้ง 4 ทดลองและวัดระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง  
ทำการประเมินผลข้อมูล, วิเคราะห์ข้อมูล และสรุปผลและอภิปรายผลของงานวิจัยนี้โดยรวบรวมข้อมูลจากการศึกษา สํารวจ โดยใช้วิธีวิเคราะห์ข้อมูลแบบพรรณนา เมื่อวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเสร็จแล้ว ระดับความคิดเห็นของการประเมินรูปแบบและคุณภาพของชุดเครื่องแต่งกาย และการประเมินผลโดยใช้เกณฑ์พิจารณา 5 ระดับ คือ ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.51 – 5.00 (เหมาะสมมากที่สุด) ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.51 – 4.50 (เหมาะสมมาก) ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.51 – 3.50 (เหมาะสมปานกลาง) ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.51 – 2.50 (เหมาะสมน้อย) ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.50 (เหมาะสมน้อยที่สุดหรือไม่เหมาะสม)

## ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง การออกแบบและพัฒนาเครื่องแต่งกายโดยประยุกต์ใช้การตกแต่งสำเร็จแห้งไว้สำหรับเสื้อผ้าสตรีมุสลิม ประกอบด้วยวัตถุประสงค์ของการวิจัย 4 ด้าน คือ รูปแบบมีความสวยงาม ทันสมัย รูปแบบเรียบร้อยถูกต้องตามหลักการศึกษา รูปแบบง่ายต่อการใช้งานเมื่ออาบน้ำละหมาดและระยะเวลาการแห้งเป็นที่พอใจต่อผู้ใช้

ผลการประเมินผลิตภัณฑ์ต้นแบบเครื่องแต่งกายโดยประยุกต์ใช้การตกแต่งสำเร็จแห้งไว้สำหรับเสื้อผ้าสตรีมุสลิม จำนวน 15 ชุด โดยการประเมินผลจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ณ โรงเรียนอิกเราะห์สามัญศึกษาและผู้มีความสนใจ 50 ท่าน ณ มุลินีเพื่อศูนย์กลางอิสลามแห่งประเทศไทย สรุปได้ชุดจำนวน 4 ชุด ดังนี้



ชุดที่ 1



ชุดที่ 2



ชุดที่ 3



ชุดที่ 4

ภาพที่ 1-4 ต้นแบบเครื่องแต่งกายโดยประยุกต์ใช้การตกแต่งสำเร็จแห้งไว้สำหรับเสื้อผ้าสตรีมุสลิม จำนวน 4 รูปแบบ

ผลิตภัณฑ์	รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น		
		$\bar{x}$	SD	ความเหมาะสม
ชุดรูปแบบที่ 1	ความเหมาะสมด้านรูปแบบ	3.25	1.09	ปานกลาง
	ความเหมาะสมและเรียบร้อยตามหลักการศึกษา	4.15	0.98	มาก
	ความเหมาะสมในการอาบน้ำละหมาด	4.00	0.91	มาก
	ความเหมาะสมของระยะเวลาในการแห้ง	2.50	1.90	น้อย
ชุดรูปแบบที่ 2	ความเหมาะสมด้านรูปแบบ	3.87	0.75	มาก
	ความเหมาะสมและเรียบร้อยตามหลักการศึกษา	4.15	0.84	มาก
	ความเหมาะสมในการอาบน้ำละหมาด	4.21	0.87	มาก
	ความเหมาะสมของระยะเวลาในการแห้ง	4.40	0.64	มากที่สุด

ชุดรูปแบบที่ 3	ความเหมาะสมด้านรูปแบบ	4.19	0.94	มาก
	ความเหมาะสมและเรียบง่ายตามหลักการศาสนา	4.38	0.88	มาก
	ความเหมาะสมในการอาบน้ำละหมาด	3.74	0.99	มาก
	ความเหมาะสมของระยะเวลาในการแห้ง	4.40	0.64	ปานกลาง
ชุดรูปแบบที่ 4	ความเหมาะสมด้านรูปแบบ	4.30	0.84	มาก
	ความเหมาะสมและเรียบง่ายตามหลักการศาสนา	4.27	0.87	มาก
	ความเหมาะสมในการอาบน้ำละหมาด	3.87	0.99	มาก
	ความเหมาะสมของระยะเวลาในการแห้ง	4.17	0.72	มาก
<b>เฉลี่ยโดยภาพรวม</b>	<b>ต้นแบบชุดสตรีมุสลิม 4 แบบ</b>	<b>3.96</b>	<b>0.95</b>	<b>มาก</b>

ตารางที่ 1 ตารางแสดงข้อมูลการประเมินความพึงพอใจเกี่ยวกับเครื่องแต่งกายโดยประยุกต์ใช้การตกแต่งสำเร็จแห้งไวสำหรับเสื้อผ้าสตรีมุสลิม

ชนิดของผ้า/ ส่วนผสมของผ้า	การทดสอบ	ระดับ		
		ผ้าปกติที่ไม่ผ่านการตกแต่ง	ผ้าที่ผ่านการตกแต่งสำเร็จแห้งไว	ผลการทดสอบ
ผ้าฝ้าย Ponte de Rama / C40	ความคงทนสีต่อการซัก	4	3.8	ลดลง
	ความคงทนสีต่อแสง	4	3.7	ลดลง
	ความคงทนสีต่อเหงื่อเทียมและน้ำ	4	3.9	ลดลง
	อัตราการแห้งของผ้า	770	600	แห้งไวขึ้น
ผ้าฝ้าย Ponte de Rama / Micro 75/72	ความคงทนสีต่อการซัก	5	4.5	ลดลง
	ความคงทนสีต่อแสง	3	4.5	ดีขึ้น
	ความคงทนสีต่อเหงื่อเทียมและน้ำ	5	4	ลดลง
	อัตราการแห้งของผ้า	640	355	แห้งไวขึ้น
ผ้าฝ้าย Ponte de Rama / CVC40	ความคงทนสีต่อการซัก	4	4.5	ดีขึ้น
	ความคงทนสีต่อแสง	4	4	ไม่ส่งผลกระทบต่อ
	ความคงทนสีต่อเหงื่อเทียมและน้ำ	4	4.5	ดีขึ้น
	อัตราการแห้งของผ้า	605	680	ลดลง
ผ้าฝ้าย	ความคงทนสีต่อการซัก	4	3.8	ลดลง

Ponte de Rama / TK45	ความคงทนสีต่อแสง	3	4	ดีขึ้น
	ความคงทนสีต่อเหงื่อเทียมและน้ำ	4.5	4	ลดลง
	อัตราการแห้งของผ้า	450	355	แห้งไวขึ้น

ตารางที่ 2 ตารางแสดงข้อมูลทดสอบเปรียบเทียบผ้าแต่ละชนิดเพื่อสร้างเป็นต้นแบบ

เครื่องแต่งกายโดยประยุกต์ใช้การตกแต่งสำเร็จแห้งไวสำหรับเสื้อฝ้ายสตรีมุสลิม

## บทสรุป

การศึกษารูปแบบจากการออกแบบ 15 ชุด โดยคัดเลือกจากผู้เชี่ยวชาญแล้วผู้สนใจเพื่อให้ได้ชุดต้นแบบจำนวน 4 ชุด แล้วนำผ้าที่ใช้ในการตัดเย็บชุดไปทำการทดลอง 5 การทดลอง คือ การทดสอบความคงทนของสีต่อแสง การทดสอบความคงทนของสีต่อการซัก การทดสอบความคงทนของสีต่อน้ำอุณหภูมิ 40 องศาเซลเซียส การทดสอบความคงทนของสีต่อเหงื่อ และอัตราการแห้งไว ผลการวิจัยพบว่า (หน่วยเป็นนาที)

ชุดต้นแบบที่ 1 ที่ใช้ผ้า C40 (100% Cotton) มีผลการทดสอบความคงทนของสีต่อแสงผ่านเกณฑ์ 4 การทดสอบความคงทนของสีต่อการซักผ่านระดับประมาณ 4 การทดสอบความคงทนของสีต่อน้ำอุณหภูมิ 40 องศาเซลเซียส ผ่านระดับประมาณ 4 การทดสอบความคงทนของสีต่อเหงื่อ ผ่านระดับประมาณ 4 อัตราการแห้งไวดีขึ้นหลังจากทำการตกแต่ง Quick Dry คือ 770 นาที เหลือ 600 นาที

ชุดต้นแบบที่ 2 ที่ใช้ผ้า Micro 75/72 (100% Polyester) มีผลการทดสอบความคงทนของสีต่อแสงผ่านในเกณฑ์ มากกว่า 4, การทดสอบความคงทนของสีต่อการซักผ่านระดับ 4-5 การทดสอบความคงทนของสีต่อน้ำอุณหภูมิ 40 องศาเซลเซียส ผ่านระดับประมาณ 4 การทดสอบความคงทนของสีต่อเหงื่อ ผ่านระดับประมาณ 4 อัตราการแห้งไวดีขึ้นหลังจากทำการตกแต่ง Quick Dry คือ 640 นาที เหลือ 355 นาที

ชุดต้นแบบที่ 3 ที่ใช้ผ้า CVC40 (52% Cotton + 48% Polyester) มีผลการทดสอบความคงทนของสีต่อแสงผ่านในเกณฑ์ 4, การทดสอบความคงทนของสีต่อการซักผ่านระดับประมาณ 4 การทดสอบความคงทนของสีต่อน้ำอุณหภูมิ 40 องศาเซลเซียส ผ่านระดับประมาณ 4 การทดสอบความคงทนของสีต่อเหงื่อ ผ่านระดับประมาณ 4 อัตราการแห้งไวลดลงหลังจากทำการตกแต่ง Quick Dry คือ 605 นาที เหลือ 680 นาที

ชุดต้นแบบที่ 4 ที่ใช้ผ้า TK45 (100% Polyester) มีผลการทดสอบความคงทนของสีต่อแสงผ่านในเกณฑ์ 4, การทดสอบความคงทนของสีต่อการซักผ่านระดับประมาณ 4 การทดสอบความคงทนของสีต่อน้ำอุณหภูมิ 40 องศาเซลเซียส ผ่านระดับประมาณ 4 การทดสอบความคงทนของสีต่อเหงื่อ ผ่านระดับประมาณ 4 อัตราการแห้งไวดีขึ้นหลังจากทำการตกแต่ง Quick Dry คือ 450 นาที เหลือ 355 นาที



### ส่วนการประเมินความพึงพอใจ

ชุดรูปแบบที่ 1 มีความเหมาะสมด้านรูปแบบ 3.24 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง, ความเหมาะสมและเรียบง่ายตามหลักการศาสนา 4.15 อยู่ในระดับปานกลางมาก ความเหมาะสมในการอาบน้ำละหมาด 4.00 ซึ่งอยู่ในระดับมาก และความเหมาะสมของระยะเวลาแห่ง 2.50 ซึ่งอยู่ในระดับน้อย

ชุดรูปแบบที่ 2 ความเหมาะสมด้านรูปแบบ 3.87 ซึ่งอยู่ในระดับมาก ความเหมาะสมและเรียบง่ายตามหลักการศาสนา 4.15 ซึ่งอยู่ในระดับมาก ความเหมาะสมในการอาบน้ำละหมาด 4.21 ซึ่งอยู่ในระดับมาก ความเหมาะสมของระยะเวลาแห่ง 4.40 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด

ชุดรูปแบบที่ 3 ความเหมาะสมด้านรูปแบบ 4.19 ซึ่งอยู่ในระดับมาก ความเหมาะสมและเรียบง่ายตามหลักการศาสนา 4.38 ซึ่งอยู่ในระดับมาก ความเหมาะสมในการอาบน้ำละหมาด 3.74 ซึ่งอยู่ในระดับมาก ความเหมาะสมของระยะเวลาแห่ง 4.40 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

ชุดรูปแบบที่ 4 ความเหมาะสมด้านรูปแบบ 4.30 ซึ่งอยู่ในระดับมาก ความเหมาะสมและเรียบง่ายตามหลักการศาสนา 4.27 ซึ่งอยู่ในระดับมาก ความเหมาะสมในการอาบน้ำละหมาด 3.87 ซึ่งอยู่ในระดับมาก ความเหมาะสมของระยะเวลาแห่ง 4.17 อยู่ในระดับมาก

### ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยทำให้พบว่าผ้าซึ่งเป็นผู้ถักยังไม่ตอบโจทย์ลูกค้าในประเทศไทยมากนัก แต่เป็นที่นิยมในประเทศเมืองหนาว ดังนั้นครั้งต่อไปควรใช้ผ้าทอเนื้อชาตินจากเส้นใยโพลีเอสเตอร์ 100% จะทำให้เพิ่มประสิทธิภาพหลังตากแห้งด้วยสาร Quick-Dry และการปฏิบัติศาสนกิจมีความสำคัญมากในศาสนาอิสลาม จึงควรต่อยอดแนวคิดนี้กับผลิตภัณฑ์อื่น

### **เอกสารอ้างอิง**

เข็มชัย เหมะจันทร์. (2550). สิ่งทอเทคนิค. สถาบันพัฒนาอุตสาหกรรมสิ่งทอ.

ความรู้สิ่งทอเบื้องต้น. (2551). เอกสารอบรมหลักสูตรสถาบันพัฒนาอุตสาหกรรมสิ่งทอ. กรุงเทพฯ

จรัญ มะลูลีม แปล (2550). ประวัติศาสตร์ของชนชาติอาหรับ. โครงการตำราและสิ่งพิมพ์ คณะ

รัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ตกแต่งสิ่งทอ.(2559). ตกแต่งสิ่งทอ จาก <http://www2.mtec.or.th/th/research/textile/fabric.html>

[5 พฤศจิกายน 2559]

ตะวัน เบ็ญโสภา. (2555). การออกแบบและพัฒนาชุดสตรีมุสลิมแบบปาร์ตี้แวร์. ม.ป.ท.

มยุรา วงษ์สันต์ (2554).ข้อเท็จจริงเรื่อง ฮีญาบ.ศูนย์หนังสือมีม. กรุงเทพฯ

Hyun Ah Kim (2014).The Physical Property of Nylon/PP Warm-up Knitted Fabric for High

Emotional Garment. Textile coloration and finishing vol.26, No.1

Ni Wang(2008). Study on the wicking property of polyester filament yarns. Fibers and

Polymers vol.9, no.1

# ปัจจัยที่ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์กีฬาของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

Factors affecting the decision-making process for purchasing sports equipment

by consumers in Bangkok

เสียงรุ่ย หวง

สุเทพณ์ จันทรกษา

ดาวพระศุกร์ ทองกลั่น

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกริก

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อกระบวนการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์กีฬาของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางด้านการตลาดเชิงบูรณาการ (IMC) กับการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์กีฬาของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร และเพื่อศึกษาพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกซื้ออุปกรณ์กีฬาของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำแนกต่างปัจจัยส่วนบุคคล จากการใช้แบบสอบถาม เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์กีฬาของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร” จำนวน 400 ชุด วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการทดสอบความแตกต่างใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: F-test) และใช้สถิติวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่มีอายุ 20-30 ปี ส่วนใหญ่ศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา และส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท ทั้งนี้ ผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครมีปัจจัยทางด้านการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการที่มีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการกับปัจจัยเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจเลือกซื้ออุปกรณ์กีฬาพบว่าผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครมีค่าความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**คำสำคัญ :** สื่อสารการตลาดแบบบูรณาการ การตัดสินใจซื้อ อุปกรณ์กีฬา

## Abstract

The purpose of this research was to study the differences of personal factors affecting the decision-making process of buying sports equipment of consumers in Bangkok. To study the relationship between integrated marketing (IMC) factors and sports equipment purchasing decisions of consumers in Bangkok. To study the decision-making behavior of consumers in buying sports equipment in Bangkok. The use of a questionnaire on Factors Affecting the decision-making process of buying sports equipment of consumers in Bangkok area. 400 sets of data were analyzed by using Frequency, Percentage, Mean and Standard Deviation. To test the differences, One-way analysis of variance (F-test) and multiple regression analysis were used. The research results found that. The majority of consumers in Bangkok are female. Most of them are 20-30 years old. Most of them have a bachelor's degree. Most of them are single. Most of them are students and most of them have an income less than 20,000 baht. Consumers in Bangkok have overall integrated marketing communication factors at a high level. Regarding the study of the relationship between integrated marketing communication and factors related to the decision-making process for buying sports equipment, it was found that consumers in Bangkok had the same direction of relationship. With statistical significance at the 0.05 level

**Keywords:** Integrated Marketing Communication, Purchase decision, Sports equipment

## บทนำ

ปัจจุบันกีฬาไม่ใช่เพียงการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพและการแข่งขันเท่านั้น หากแต่ปัจจุบันแนวโน้มการใช้ชีวิตและไลฟ์สไตล์ของคนในสังคมปัจจุบันเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วตามกระแสสังคมและเทคโนโลยีที่ล้ำหน้า โดยเฉพาะกระแสการดูแลสุขภาพในทุกเพศทุกวัย และการเข้ามาของนวัตกรรมและเทคโนโลยีในการดูแลและรักษาสุขภาพ ซึ่งธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับกีฬาและการออกกำลังกายล้วนได้รับปัจจัยที่สนับสนุนมาจากกระแสเหล่านี้ทั้งสิ้น ซึ่งกีฬาทุกชนิดล้วนมีความแตกต่างที่หลากหลายออกไป นอกจากนี้อุปกรณ์กีฬาแต่ละชนิดก็ยังคงมีความแตกต่างกันทั้งในเรื่องระดับราคาและเทคโนโลยีในการผลิตอีกด้วย ในด้านการเติบโตของแบรนด์อุปกรณ์กีฬาและการให้บริการกีฬาหลายชนิดเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ที่มีมากขึ้นส่งผลให้การแข่งขันทางการตลาดเพิ่มมากขึ้น ทำให้การขายสินค้าและบริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกีฬามีการแข่งขันกันมากขึ้นกว่าเดิม ด้านการบริโภคการตัดสินใจซื้อสินค้าในแต่ละครั้งมีความซับซ้อนมาก จากที่เคยซื้อตามความต้องการใช้หรือเห็นโฆษณาและเกิดความต้องการและใน

ปัจจุบันผู้บริโภคมีการค้นหาข้อมูลสินค้าและบริการมากขึ้นทั้งจากคนใกล้ตัวในสังคมกลุ่มเดียวกัน เพื่อเป็นการเปรียบเทียบความคุ้มค่าจากการซื้อสินค้าและบริการ ซึ่งสอดคล้องกับการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การกีฬาแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2564 - 2570 ได้คำนึงถึงการเปลี่ยนแปลง ของสภาพแวดล้อมและบริบทต่าง ๆ ทั้งปัจจัยภายในและภายนอกที่อาจส่งผลกระทบต่อการพัฒนาการกีฬาของประเทศ จึงเป็นที่มาของการวิจัยในครั้งนี้

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลที่ส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์กีฬาของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลที่ส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์กีฬาของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการที่มีต่อการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์กีฬาของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

### สมมติฐานในการวิจัย

1. ผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศแตกต่างกันมีกระบวนการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์กีฬาไม่แตกต่างกัน
2. ผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุแตกต่างกันมีกระบวนการตัดสินใจเลือกซื้ออุปกรณ์กีฬาที่แตกต่างกัน
3. ผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีกระบวนการตัดสินใจเลือกซื้ออุปกรณ์กีฬาที่แตกต่างกัน
4. ผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอาชีพแตกต่างกันมีกระบวนการตัดสินใจเลือกซื้ออุปกรณ์กีฬาที่แตกต่างกัน
5. ผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้แตกต่างกันมีกระบวนการตัดสินใจเลือกซื้ออุปกรณ์กีฬาที่แตกต่างกัน
6. การสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการด้านการโฆษณาส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์กีฬาของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร
7. การสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการด้านประชาสัมพันธ์ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์กีฬาของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

8. การสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการด้านการส่งเสริมการขายส่งผลกระทบต่อกระบวนการตัดสินใจซื้ออุปโภคภัตของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

9. การสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการด้านการใช้พนักงานส่งผลกระทบต่อกระบวนการตัดสินใจซื้ออุปโภคภัตของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

10. การสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการด้านการตลาดทางตรงส่งผลกระทบต่อกระบวนการตัดสินใจซื้ออุปโภคภัตของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

## แนวคิดทฤษฎี ทบทวนวรรณกรรม

### ความหมายการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการ (Integrated Marketing Communication)

การสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการ หมายถึง การวางแผนการสื่อสารการตลาดเพื่อสื่อสารทั้งทางตรงและทางอ้อมกับผู้บริโภค เพื่อให้เข้าใจในตราสินค้าหรือแบรนด์นั้น ๆ อีกทั้งเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้บริโภคให้การติดต่อสื่อสารมีความชัดเจน มีความกลมกลืนและมีผลกระทบมากที่สุด การสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านการโฆษณา ด้านการขายโดยพนักงาน ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการส่งเสริมการขาย และด้านการตลาดทางตรง (Kotler & Keller, 2014) ซึ่งการติดต่อสื่อสารทางการตลาดแบบครบเครื่องเป็นกลยุทธ์ในการประสานงาน ผ่านการใช้เครื่องมือที่คัดเลือกอย่างเหมาะสม เพื่อให้ข่าวสารและภาพลักษณ์ของบริษัทหรือผลิตภัณฑ์ สอดคล้องกับการสื่อสารการตลาดแบบดั้งเดิม (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2546) ซึ่งการวางแผนการสื่อสารการตลาดเพื่อสื่อสารทั้งทางตรงและทางอ้อมกับผู้บริโภค เพื่อให้เข้าใจในตราสินค้าหรือแบรนด์นั้น ๆ อีกทั้งเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้บริโภคให้การติดต่อสื่อสารมีความชัดเจน มีความกลมกลืนและมีผลกระทบมากที่สุด (พิมพ์กฤตยาไชยวัฒน์, 2560) รวมทั้งเป็นการสื่อสาร กับกลุ่มตลาดเป้าหมายอย่างมีชั้นเชิง เพื่อสร้างข่าวสารที่สม่ำเสมอ ผ่านการใช้สื่อในรูปแบบใหม่ๆ และสื่อเดิมที่มีอยู่แล้ว นอกจากนี้ยังมีการนำสื่อต่าง ๆ มาใช้งานร่วมกัน (สิทธิ ธีรธรรม, 2562)

### แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจซื้อ

#### ความหมายพฤติกรรมของผู้บริโภค

พฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer Behavior) เป็นการศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคในการเลือกซื้อ เลือกใช้ สินค้าหรือบริการเพื่อตอบสนองของความต้องการของตนเอง (Kotler and Keller, 2012) โดยกระบวนการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการที่มีมากกว่าหนึ่งตัวเลือกโดยการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer Behavior Analysis) นักการตลาดสามารถจัดการกลยุทธ์การตลาดที่สามารถตอบสนองของความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างเหมาะสม คำถามที่ใช้ในการค้นหาลักษณะพฤติกรรมผู้บริโภค คือ 6Ws และ 1H ดังนี้ ใครอยู่ในตลาดเป้าหมาย (Who) ผู้บริโภคซื้ออะไร (What) ทำไมผู้บริโภคจึงซื้อ (Why) ผู้บริโภคซื้อ

เมื่อใด (When) ผู้บริโภคซื้อที่ไหน (Where) ผู้บริโภคซื้ออย่างไร (How) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2552, หน้า 79-81)

### ความหมายของการตัดสินใจ

การตัดสินใจเชื่อว่าเป็นการเลือกและเปรียบเทียบสิ่งที่ต้องการจากทางเลือกมากมายโดยนำมาพิจารณาด้วยเหตุผล เพื่อให้ได้สิ่งที่จะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ (ชิษณุพงศ์ สุกก่า, 2560) โดยผู้บริโภคแต่ละรายอาจจะมี ขั้นตอนการตัดสินใจซื้อที่คล้ายคลึงหรือต่างกันได้ (Lu, Zhao & Wang, 2020) ซึ่งขั้นตอนการตัดสินใจ (Buying Decision Process) เป็นลำดับขั้นตอนในการตัดสินใจของผู้บริโภคโดยมีลำดับกระบวนการ 5 ขั้นตอน ดังนี้ 1. การตระหนักถึงปัญหาหรือความต้องการ (Problem or Need Recognition) 2. การเสาะแสวงหาข้อมูล (Search for Information) 3. การประเมินทางเลือก (Evaluation of Alternative) 4. การตัดสินใจซื้อ (Decision Making) 5. พฤติกรรมหลังการซื้อ (Post purchase Behavior) (Kotler, 1997)

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ดังนี้ พฤติกรรมของผู้บริโภคในการเลือกซื้อเลือกใช้สินค้าหรือบริการต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งเป็นส่วนกำหนดกระบวนการตัดสินใจซื้อที่มาจากหลากหลายสาเหตุ อาทิ 1 การตระหนักถึงปัญหาหรือความต้องการ (Problem or Need Recognition) 2. การเสาะแสวงหาข้อมูล (Search for Information) 3. การประเมินทางเลือก (Evaluation of Alternative) 4. การตัดสินใจซื้อ (Decision Making) 5. พฤติกรรมหลังการซื้อ (Post purchase Behavior)

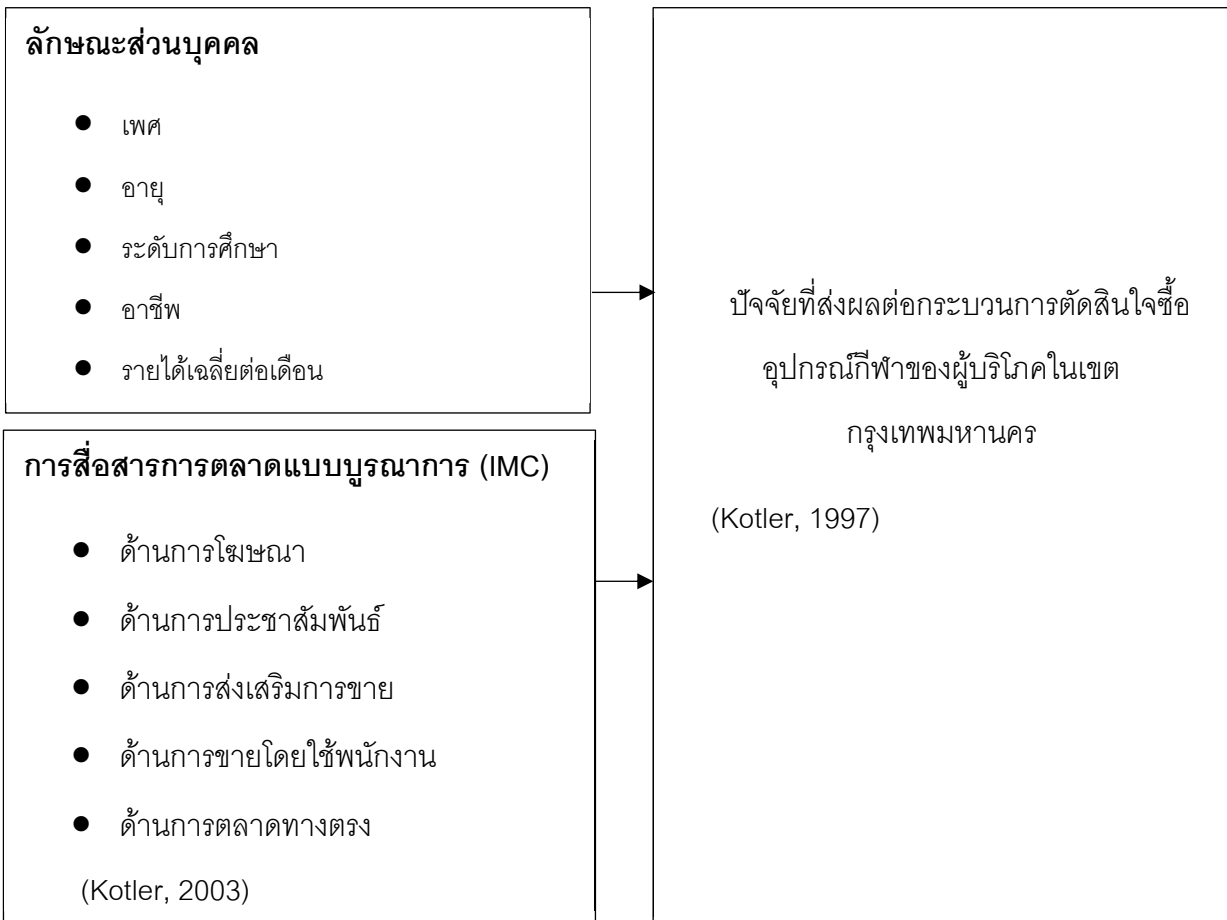
### กรอบแนวคิด

จากการศึกษาแนวคิด ทบทวนทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลพื้นฐานผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดโดยประยุกต์ใช้กับทฤษฎีการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการ (IMC) ของ (Kotler, 2003)

ได้อธิบายรูปแบบหรือเครื่องมือหลักทางการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการ ที่ทำให้เกิดประสิทธิผลทางการสื่อสาร โดยแบ่งเครื่องมือออกเป็น 5 รูปแบบ คือ การโฆษณา (Advertising) การประชาสัมพันธ์ (Public Relations) การส่งเสริมการขาย (Sales Promotion) การใช้พนักงานขาย (Personal Selling) และการตลาดทางตรง (Direct Marketing) โดยผู้วิจัยได้นำมาเป็นแนวทางในการกำหนดตัวแปรอิสระ และ ในด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ตัวแปรอิสระได้นำหลักกระบวนการการตัดสินใจซื้อ 5 ขั้นตอนของผู้บริโภค คอทเลอร์ (Kotler, 1997) มาใช้ประกอบในการวิจัยดังนี้

## ตัวแปรต้น/อิสระ

## ตัวแปรตาม



## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ขจีวรรณ เกตุวิทยา (2563) ได้ศึกษา การสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการ และองค์ประกอบของผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อ กระบวนการตัดสินใจซื้อ นาฬิกาอัจฉริยะ ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้บริโภคที่มีระดับการศึกษาและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีผลต่อกระบวนการตัดสินใจนาฬิกาอัจฉริยะในชั้นการตระหนักถึงปัญหาและความต้องการและชั้นการตัดสินใจซื้อแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 การสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการ ประกอบด้วย การโฆษณา การขายโดยพนักงาน การส่งเสริมการขาย การประชาสัมพันธ์และการตลาดทางตรง มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อนาฬิกาอัจฉริยะของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และองค์ประกอบของผลิตภัณฑ์ประกอบด้วยผลิตภัณฑ์หลัก รูปลักษณะผลิตภัณฑ์ผลิตภัณฑ์ที่คาดหวังผลิตภัณฑ์ควบและศักยภาพของผลิตภัณฑ์มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อนาฬิกาอัจฉริยะของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



**อิศรา รักษาพล (2562)** ได้ศึกษา เรื่องการสื่อสารการตลาดบูรณาการ (IMC) ที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าผ่านทางออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานครโดยกลุ่มตัวอย่าง 400 คน จากการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม ใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูลสถิติที่ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุประมาณ 25 – 34 ปี มีสถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 16,000 – 25,999 บาท ใช้ซื้อสินค้าออนไลน์โดยอาศัยการสื่อสารการตลาดบูรณาการ (IMC) ซึ่งประกอบด้วยการโฆษณา การส่งเสริมการขาย การประชาสัมพันธ์ การใช้พนักงานขาย การตลาดทางตรง และการตลาดเชิงกิจกรรมในการสื่อสารการตลาดแบบครบวงจรโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่ผู้บริโภคให้ความสำคัญในระดับมาก คือ ด้านการโฆษณา ด้านการขายโดยพนักงานขาย ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านตลาด

**ปรัชญา แก้วกาญจน์ (2562)** ได้ศึกษา ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการและกลุ่มอ้างอิงที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ กีฬาฟุตบอลของลูกค้านักค้าร้านโรมสปอร์ตบนเพจเฟซบุ๊ก พบว่ากลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ t-Test, One Way Anova (F-test) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุ ผลการวิจัยพบว่า (1) ปัจจัยประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้ เฉลี่ยต่อเดือน ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าร้านโรมสปอร์ต บนเพจเฟซบุ๊กต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (2) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ด้านกระบวนการและด้านการส่งเสริมการตลาด ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าร้านโรมสปอร์ต บนเพจเฟซบุ๊กต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่าด้านที่มีอิทธิพลมากที่สุด ได้แก่ ด้านกระบวนการ และน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านส่งเสริมการตลาด และมีอำนาจในการพยากรณ์

**ทัตพิชา สกุกกิตติบุตร (2562)** ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อรองเท้ากีฬาดิดาส (ADIDAS) ของผู้บริโภคที่เป็นนักกีฬา ที่อยู่ในวงการกีฬาแห่งประเทศไทย โดยการสำรวจผ่านแบบสอบถาม (Questionnaire) และได้รับแบบสอบถามกลับมาทั้งสิ้น จำนวน 427 ชุด ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อรองเท้ากีฬาดิดาส (ADIDAS) จำนวน 2 ปัจจัยได้แก่ ด้านตราสินค้าของผลิตภัณฑ์และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ในส่วนของปัจจัยส่วนบุคคล ผลว่า การตัดสินใจซื้อรองเท้ากีฬาดิดาส (ADIDAS) ของผู้บริโภคที่เป็นนักกีฬา มีความแตกต่างกันในด้านของชนิดกีฬา อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 19-25 ปี มีการตัดสินใจซื้อชื้อมากกว่าช่วงอายุ 26-35 ปี นอกจากนี้การศึกษาในระดับปริญญาตรีมีการตัดสินใจซื้อ

มากกว่าการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และรายได้ต่อเดือน 10,000 – 20,00 บาท มีการตัดสินใจซื้อมากที่สุด

**ภัทรวดี เอี่ยมสุภโชค (2562)** ได้ศึกษา การสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการและส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อน้ำหอมปรับอากาศในรถยนต์ของพนักงานสถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวม ข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ประชากร ในสถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานเอกชนในตำแหน่งพนักงานทั่วไป และมีรายได้เฉลี่ยต่อ เดือน 20,001-30,000 บาท ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการสื่อสาร การตลาดแบบบูรณาการ (IMC) และส่วนประสมทางการตลาด (4P) ของกลุ่มตัวอย่างโดยรวมอยู่ใน ระดับปานกลางและในระดับมากคือด้านการตลาดออนไลน์ผลการทดสอบสมมติฐาน สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการ (IMC) และส่วนประสมทางการตลาด (4P) มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อน้ำหอมปรับอากาศในรถยนต์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

**ถวัลย์ วัชรชัยกุล (2561)** ได้ทำการวิจัยในหัวข้อเรื่อง การสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการ และภาพลักษณ์ตราสินค้าที่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อสมาร์ทโฟนยี่ห้อ Huawei ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุตั้งแต่ 35 ปี ขึ้นไป ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานเอกชน/ลูกจ้าง รายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 15,001-30,000 บาท การวิเคราะห์ข้อมูลการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการในแต่ละด้านจะได้ ว่า ด้านการโฆษณา และด้านการให้ข่าวและประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านการขาย โดยพนักงาน ด้านการส่งเสริมการขาย และด้านการตลาดทางตรงอยู่ในระดับมาก ในการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ตราสินค้าในแต่ละด้านจะได้ว่า ด้านคุณสมบัติ ด้าน คุณประโยชน์ และด้านคุณค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านวัฒนธรรม ด้านบุคลิกภาพ และด้านผู้ซื้ออยู่ในระดับมาก การวิเคราะห์ข้อมูลกระบวนการตัดสินใจซื้อสมาร์ทโฟนยี่ห้อ Huawei ในแต่ละด้านจะได้ว่า ด้านการเสาะแสวงหาข่าวสารและข้อมูล ด้านการประเมินทางเลือก ด้านการตัดสินใจซื้อ และด้านพฤติกรรมหลังการซื้ออยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านการตระหนักถึง ความต้องการ อยู่ในระดับมาก

## ระเบียบวิธีการวิจัย

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้บริโภคที่เคยซื้อหรือผู้ที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์กีฬาของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นกลุ่มประชากรที่ไม่ทราบค่าแน่นอน โดยใช้สูตรของ W.G.Cochran ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และความผิดพลาดสูงสุดที่ยอมให้เกิดร้อยละ 5 หรือ 0.05 (กัลยา วาณิชย์ปัญญา : 2549) และการศึกษาในครั้งนี้ เก็บแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-probability Sampling) ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling)

### วิธีการเก็บและการวิเคราะห์ข้อมูล

ในขั้นตอนนี้เป็นารสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสาร ตำรา แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามให้ตรงกับกรอบแนวคิดของการวิจัย ซึ่งได้แบบสอบถามประกอบด้วยคำถามปลายปิด (Close-Ended Questionnaires) นำมาศึกษาให้เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ลักษณะแบบสอบถามใช้มาตรวัดแบบ Rating Scale 5 ระดับ การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์แบบบรรยาย (Descriptive Method) และใช้หลังการวิเคราะห์ในเชิงปริมาณ (Quantitative Method) ร่วมกัน ซึ่งมีการประมวลผลข้อมูล โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการเปิดรับเครื่องมือปัจจัยทางด้านการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการที่มีต่อการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์กีฬาของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 3 กระบวนการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์กีฬาของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

## ผลการวิจัย

ปัจจัยที่ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์กีฬาของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ผลการนำเสนอวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

### ส่วนที่ 1 ผลวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่า ผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่มีอายุ 20-30 ปี ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพนักเรียน/ นักศึกษา และส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท

### ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน

พบว่าผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครในแต่ละเพศ ช่วงอายุ ระดับการศึกษา รายได้มีกระบวนการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์กีฬาในการเลือกซื้ออุปกรณ์กีฬาที่ไม่แตกต่างกันทั้งในภาพรวมและในรายด้าน ซึ่งผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอาชีพแตกต่างกันมีกระบวนการตัดสินใจเลือกซื้ออุปกรณ์กีฬาที่แตกต่างกัน ในด้านการรับรู้ปัญหาของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งในด้านการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการด้านการโฆษณา ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการส่งเสริมการขาย ด้านการใช้พนักงาน ด้านการตลาดทางตรง ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์กีฬาของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

## บทสรุป

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์กีฬาของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครโดยศึกษาปัจจัยต่อไปนี้ การวิเคราะห์ข้อมูลด้านลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน รวมทั้งทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการที่ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์กีฬาของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) จำนวน 400 ชุด และรวบรวมข้อมูลมาทำการวิเคราะห์โดยใช้ ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ทำการทดสอบความแตกต่างโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: F-test) สถิติเชิงอนุมานที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และใช้สถิติ

วิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่มีอายุ 20-30 ปี ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานเรียน/ นักศึกษา และส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท ทั้งนี้ ผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครมีปัจจัยทางด้านการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการที่มีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และในกระบวนการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์กีฬาในภาพรวมอยู่ที่ระดับมาก และเมื่อนำมาศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการกับปัจจัยเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจเลือกซื้ออุปกรณ์กีฬา 5 ด้าน พบว่าผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครมีค่าความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่อง“ปัจจัยที่ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์กีฬาของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร” สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

### ด้านการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการ

ในด้านการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการ พบว่า ปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการที่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกซื้ออุปกรณ์กีฬาของผู้บริโภค พบว่า ในด้านการส่งเสริมการขาย ด้วยการ มีส่วนลดราคาพิเศษในช่วงเทศกาล อยู่ในระดับสูงสุด มีโปรโมชั่นการขายร่วมกับทางแอปพลิเคชันต่าง ๆ อยู่ในระดับรองลงมา และมีบริการผ่อนชำระ ดอกเบี้ย 0% ผ่านทางบัตรเครดิต เป็นสิ่งจูงใจในระยะสั้นในการกระตุ้นให้เกิดการทดลองใช้หรือบริการ สนับสนุนให้เกิดการซื้อซ้ำ (Shimp, 2000) สอดคล้องกับพิมพ์ กฤตยาไชยวัฒน์ (2560) และ Kotler & Keller. (2014) การวางแผนการสื่อสารการตลาดเพื่อสื่อสารทั้งทางตรงและทางอ้อมกับผู้บริโภค เพื่อให้เข้าใจในตราสินค้าหรือแบรนด์นั้น ๆ อีกทั้งเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้บริโภคให้การ ติดต่อสื่อสารมีความชัดเจน มีความกลมกลืนและมีผลกระทบมากที่สุด การสื่อสารการตลาดแบบ บูรณาการประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านการโฆษณา ด้านการขายโดยพนักงาน ด้านการ ประชาสัมพันธ์ ด้านการส่งเสริมการขาย และด้านการตลาดทางตรง ด้วยองค์ประกอบนี้จะทำให้การ สื่อสารข้อมูลข่าวสารเข้าถึงผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

## ด้านกระบวนการตัดสินใจซื้อสินค้า

ในด้านกระบวนการตัดสินใจซื้อสินค้า พบว่า ผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครมีระดับความคิดเห็นของกระบวนการตัดสินใจเลือกซื้ออุปกรณ์กีฬาจากการประเมินทางเลือกซื้อ ซึ่งโดยภาพรวมอยู่ที่ระดับสูงสุด ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครเลือกที่จะเปรียบเทียบอุปกรณ์กีฬามากกว่า 2 ยี่ห้อ/รุ่นในราคาในระดับเดียวกัน เป็นอันดับแรก รองลงมาคือเปรียบเทียบคุณภาพอุปกรณ์กีฬายี่ห้อต่าง ๆ ในราคาที่ระดับเดียวกัน และเปรียบเทียบวัสดุที่ใช้ผลิตอุปกรณ์กีฬายี่ห้อต่าง ๆ ในราคาที่ระดับเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับ ชิชณพงศ์ สุกก่า (2560) และ Lu, Zhao & Wang (2020) ที่กล่าวว่า การตัดสินใจซื้อว่า เป็นการเลือกและเปรียบเทียบสิ่งที่ต้องการจากทางเลือกมากมายโดยนำมาพิจารณาด้วยเหตุผล เพื่อให้ได้สิ่งที่จะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้

## ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยครั้งนี้เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์กีฬาของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. เนื่องจากงานวิจัยในครั้งนี้ได้ทำการศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้บริโภค ภายในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น จึงควรมีการขยายพื้นที่ของกลุ่มตัวอย่างไปตาม พื้นที่ ต่างจังหวัด แล้วนำผลที่ได้มาทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบกลุ่มผู้บริโภค เพื่อทำให้งานวิจัยมีความ หลากหลายมากยิ่งขึ้น
2. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์กีฬา ผ่านช่องทางออนไลน์ ที่จะสามารถนำมาเป็นแนวทางการตลาดสำหรับผู้ประกอบการ และผู้บริโภคในการพิจารณาเลือกซื้อต่อไป

## เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2549). สถิติสำหรับงานวิจัย. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2551). การวิเคราะห์สถิติขั้นสูงด้วย SPSS for Windows. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ฉัตรกมล สิงห์น้อย. (2552).
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ, (2553). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS.พิมพ์ครั้งที่ 11. กรุงเทพมหานคร:
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: บริษัท วีระฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2546). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: บริษัท วีระฟิล์ม และไฮเท็กซ์ จำกัด.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2552). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: บริษัท ธรรมสาร จำกัด

สิทธิ์ วีรสรณ์. (2562). การสื่อสารทางการตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เสวีวงษ์มณฑา. (2542). กลยุทธ์ทางการตลาดและการวางแผนตลาด. กรุงเทพฯ: วีระฟิล์มและไฮเท็กซ์.

Kotler, P. (1997). Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control (14th Global ed.). America: Bergen.

Kotler, P. (2003). Marketing management (11th ed.). Prentice Hall.

Kotler, P., & Keller, K. (2012). Marketing management (14th ed.). Prentice Hall.

Kotler, P., & Keller, K. (2014). Marketing management (15th ed.). Saddle River: Prentice Hall.

Lu, Y., Zhao, L., & Wang, B. (2020). From virtual community members to C2C ecommerce buyers: Trust in virtual communities and its effect on consumers' purchase intention. Electronic Commerce Research and Applications, 9(4), 346-360.

Shimp, T.A. (2000). Advertising & Promotion (5th ed.). The Dryden Press.

## วิทยานิพนธ์/งานวิจัย

ชวีวรรณ เกตุวิทยา. (2563). การสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการ และองค์ประกอบของผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อ นาฬิกาอัจฉริยะ ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ชิษณุพงศ์ สุกก่า. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านทางสื่อออนไลน์ของผู้บริโภคใน อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม. สุตบรรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาวิชาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ถวัลย์ วัชรชัยกุล .(2561). การสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการและภาพลักษณ์ตราสินค้าที่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อสมาร์ทโฟน ยี่ห้อ Huawei ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ทัตพิชา สกุลกิตติยุต. (2562). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อรองเท้ากีฬาดิดาส (ADIDAS) ของผู้บริโภคที่เป็นนักกีฬาที่อยู่ในการกีฬาแห่งประเทศไทย. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสยาม

ปรัชญา แก้วกาญจน์. (2562). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการและกลุ่มอ้างอิงที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ กีฬาฟุตบอลของลูกค้าร้านโรมสปอร์ตบนเพจเฟซบุ๊ก. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรังสิต

พิมพ์ กฤตยาไชยวัฒน์. (2560). การสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการ ความไว้วางใจ และการรับรู้คุณค่าของช่องทางออนไลน์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าประเภทเครื่องสำอางผ่านเฟซบุ๊กของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต กรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ภัทรวดี เขียมสุภโชค. (2562). การสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการและส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรม การตัดสินใจซื้อน้ำหอมปรับอากาศในรถยนต์ของพนักงานสถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสี ช่อง 3. หลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสื่อสารเชิงกลยุทธ์. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

อิสรา รักษาพล. (2562). การสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการ (IMC) ที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าผ่านทางออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานคร. สารวารโครงการทวิปริญญาทางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง



การสร้างเครือข่ายศูนย์การเรียนรู้เกษตรกรรมยั่งยืน  
กรณีศึกษา อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร

Building a Network of Sustainable Agriculture Learning Center,  
Case Study, Kusuman District, Sakon Nakhon Province.

หทัยทิพย์ จารุสาร

Hathaitip Jarusan

วงศ์สถิตย์ วิสุภี

Wongsatit Wisupee

### บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) แนวทางการสร้างเครือข่ายศูนย์การเรียนรู้เกษตรกรรมยั่งยืน อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร 2) ผลการพัฒนาเครือข่ายศูนย์การเรียนรู้เกษตรกรรมยั่งยืนที่เกิดขึ้นทางด้านเศรษฐกิจ สังคม สุขภาพ และสิ่งแวดล้อม ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ ทำการวิจัยเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ.2563 - พฤษภาคม พ.ศ.2565 กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 22 ราย โดยเก็บข้อมูลจากสังเกต การสัมภาษณ์ และการสนทนากลุ่ม ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า

1. ศึกษาแนวทางการสร้างเครือข่ายศูนย์การเรียนรู้เกษตรกรรมยั่งยืน อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร พบว่า 1) สมาชิก เกษตรกรประสบปัญหาเหมือนกันจากการทำเกษตรเชิงเดี่ยว พึ่งสารเคมี จึงตัดสินใจเข้าร่วมเป็นเครือข่ายศูนย์การเรียนรู้ จากการสนับสนุนของกรมส่งเสริมการเกษตร 2) กรรมการ/ผู้ประสานงาน ประธานศูนย์ฯ เป็นบุคคลต้นแบบ เป็นแบบอย่าง และมีที่ดินทำกินเป็นของตนเอง มีกรรมการ 19 คน 3) แผนงาน/กิจกรรม มีแผนงานด้านการปรับปรุงบำรุงดิน การเพาะปลูก การปุ๋ยสัตว์ การประมง ส่วนกิจกรรม เช่น การปลูกหญ้าเพื่อประโยชน์ทางการแพทย์แผนไทย การทำนาอินทรีย์ การเลี้ยงโคขุน-กระบือ และการเพาะเห็ด เป็นต้น

2. ศึกษาผลการพัฒนาเครือข่ายศูนย์การเรียนรู้เกษตรกรรมยั่งยืนที่เกิดขึ้นทางด้านเศรษฐกิจ สังคม สุขภาพ และสิ่งแวดล้อมพบว่า 1) ด้านเศรษฐกิจ เกษตรกรสามารถลดต้นทุนการผลิตได้ ลดรายจ่าย และเพิ่มรายได้ 2) ด้านสังคม เป็นเครือข่ายแบบเครือญาติเพื่อพ่อแม่และแบ่งปัน 3) ด้านสุขภาพ เน้นการทำเกษตรอินทรีย์ ไม่มีสารเคมี อาหารปลอดภัย ใส่ใจสุขภาพ 4) ด้านสิ่งแวดล้อม เป็นการรักษาความสมดุลสิ่งแวดล้อมและระบบนิเวศ

**คำสำคัญ :** การสร้างเครือข่าย ; ศูนย์การเรียนรู้ ; เกษตรกรรมยั่งยืน

## Abstract

The objectives of this research article were to study 1) Guidelines for Building a Network of Sustainable Agriculture Learning Centers, Kusuman District, Sakon Nakhon Province, 2) The results of the development of a network of learning centers on sustainable agriculture in terms of economy, society, health and environment using qualitative research methods. The research was conducted from February 2020 - May 2022, with a group of 22 key informants. Data was collected from observations, interviews and group discussions. Content analysis method was applied. The results showed that:

1. In studying the guidelines for building a network of sustainable agriculture learning centers, Kusuman District Sakon Nakhon Province, it was found that 1) Farmer members faced the same problem from monoculture farming that relied on chemicals. Therefore they decided to join as a network of learning centers, supported by the Department of Agricultural Extension. 2) Director/Coordinator: The Center's chairman is a role model, exemplary person and has his own arable land with 19 committee members. There are plans for soil improvement, cultivation, livestock and fisheries, and activities such as cannabis cultivation for Thai traditional medical benefits, organic farming, raising cattle-buffaloes and mushroom cultivation, etc.

2. A study of the results of the development of the Sustainable Agriculture Learning Center Network in terms of economy, society, health and environment showed that 1) Economically, farmers were able to reduce production costs, reduce expenses, and increase income, 2) Socially, it was a network, a kind family model, generosity and sharing, 3) For health, emphasizing organic farming, no chemicals, safe food, health conscious, 4) For environment, it is to maintain the balance of the environment and the ecosystem.

**Keywords** : Networking ; Learning Center ; Sustainable Agriculture.

## บทนำ (ที่มาและความสำคัญของปัญหา)

การสร้างเครือข่ายมีความสำคัญ ดังนี้ 1) การคืนสู่รากเหง้า เป็นการฟื้นความสัมพันธ์ระหว่างคนกับธรรมชาติ การเลิกชุดรีดเอาเปรียบธรรมชาติ กลับไปสู่วิถีคิดของการอยู่ร่วมกันกับธรรมชาติแบบพึ่งพาอาศัยกัน คนพึ่งป่า ป่าพึ่งคน 2) การฟื้นการทำมาหากิน การทำอยู่ทำกินที่เหลือจึงขายเป็นการสร้างฐานชีวิตใหม่ ชีวิตที่พอเพียงเลี้ยงตนเองได้ 3) การร่วมกันจัดการผลผลิต ทรัพยากรของชุมชนอย่างสร้างสรรค์เพื่อการพึ่งตนเอง (เสรี พงศ์พิศ, 2555 : 24-25)

ผู้วิจัยที่ติดอยู่ที่หมู่บ้านกุสุมาลย์ ตำบลกุสุมาลย์ อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร จำนวน 50 ไร่ โดยเข้ามาอยู่อาศัยในปี พ.ศ.2550 ได้มีการปรับปรุงพื้นที่จากป่ากร้างเป็นพื้นที่ทำการเกษตร โดยเริ่มจากการปลูกกระท่อมเล็ก ๆ แล้วค่อย ๆ เริ่มทำการเกษตรทีละอย่าง ได้แก่ ปลูกต้นเต็ง ต้นรัง ต้นพะยุง ต้นไผ่ ยางพารา กาแฟ ปลูกผัก มะนาว มะละกอ เลี้ยงปลา หมู ไก่ พ่อแม่พันธุ์วัวเนื้อ กิจกรรมหลักคือปลูกข้าว 20 ไร่ และทำโรงเพาะเห็ด 2 ไร่ เมื่อได้มีการเพิ่มกิจกรรมทางเกษตรมากขึ้นและมีประสบการณ์จากกิจกรรมทั้งหมด ได้เริ่มมีหน่วยงานภาครัฐและประชาชนเข้ามาศึกษาดูงาน จนได้เปิดเป็นศูนย์เรียนรู้การเกษตรแบบผสมผสาน และเป็นศูนย์การเรียนรู้บ้านสวนแสนสุข ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่ได้เข้าศึกษาพร้อมกับสามีในระดับปริญญาตรี หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาสหวิทยาการเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น สถาบันการเรียนรู้เพื่อปวงชน ดังนั้นจึงทำให้ผู้วิจัยได้นำปรัชญาแนวคิดของสถาบันการเรียนรู้เพื่อปวงชนมาผนวกกับการทำการเกษตรในภาคปฏิบัติที่ได้ทำอยู่เป็นประจำ จึงสามารถที่จะถ่ายทอดองค์ความรู้ที่ตนเองมีให้กับหน่วยงานและประชาชนที่เข้ามาศึกษาดูงานในศูนย์เรียนรู้แห่งนี้ โดยตั้งชื่อว่า ศูนย์การเรียนรู้บ้านสวนแสนสุข เมื่อปีพ.ศ.2557 ซึ่งกิจกรรมของศูนย์ฯ ประกอบด้วยการให้ความรู้เรื่องการปลูกพืช การเลี้ยงสัตว์และการประมง

ลำดับต่อมาพ.ศ.2559-2560 ได้มีหน่วยงานภาครัฐเข้ามาส่งเสริมและสนับสนุนให้จัดตั้งเครือข่ายศูนย์การเรียนรู้เกษตรกรรมแบบผสมผสาน ได้แก่ กรมส่งเสริมการเกษตร กรมวิชาการเกษตร กรมปศุสัตว์ กรมประมง และกรมพัฒนาที่ดิน กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ตลอดถึงกรมการพัฒนาชุมชน ส่งผลทำให้เกิดเครือข่ายศูนย์การเรียนรู้เกษตรผสมผสานอำเภอกุสุมาลย์ขึ้นหลายแห่ง โดยให้ศูนย์การเรียนรู้บ้านสวนแสนสุข เป็นศูนย์ต้นแบบในการเรียนรู้และพัฒนาที่เหลือให้เป็นเครือข่าย เช่น ศูนย์เรียนรู้ ด้านพืชและผักปลอดภัยของนางวรากร ไชลัดย์ ตำบลกุสุมาลย์ เข้าร่วมเมื่อปีพ.ศ.2559 เป็นต้น และจากการสัมภาษณ์เกษตรกรต่อการดำเนินงานของศูนย์การเรียนรู้เกษตรกรรมผสมผสานอำเภอกุสุมาลย์พบว่ายังประสบปัญหาหรืออุปสรรคหลายประการ ได้แก่ ด้านดิน สภาพดินแห้งแล้ง ดินลูกรัง ปลูกพืชอะไรก็ไม่งามเติบโตช้า ขาด

แคลนน้ำในการทำการเกษตร เพราะนอกเขตชลประทานน้ำไหลผ่าน ต้องอาศัยน้ำฝนจากธรรมชาติในการทำการเกษตร สภาพน้ำเค็มและน้ำกร่อย ส่วนปัญหาด้านเครือข่ายพบว่าเกษตรกรยังขาดแคลนงบประมาณในการลงทุนในด้านต่างๆ ขาดช่องทางการตลาด และการแปรรูปผลผลิตทางการเกษตร ตลอดถึงขาดโอกาสเข้าถึงแหล่งองค์ความรู้ต่างๆ เช่น การอบรมสัมมนา การศึกษาดูงาน และขาดความมั่นใจในการสร้างเครือข่ายที่เป็นระบบชัดเจน ทั้งแผนงาน/กิจกรรมที่จะประสบความสำเร็จได้

จากความสำคัญของปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยในฐานะแกนนำเครือข่ายศูนย์การเรียนรู้เกษตรกรรมยั่งยืนอำเภอกุสุมาลย์ จึงต้องการพัฒนาการสร้างเครือข่ายศูนย์ฯ ให้มีความมั่นคง มั่งคั่งและยั่งยืนตามอุดมการณ์ในการพัฒนาแบบมีส่วนร่วมของสมาชิกทุกคน โดยปฏิบัติตามองค์ประกอบสำคัญของเครือข่ายชุมชนดังนี้ 1) สมาชิกเครือข่ายจะต้องเริ่มต้นจากการมีสมาชิกประกอบเข้าเป็นเครือข่าย 2) กรรมการ/ผู้ประสานงานเครือข่ายที่มีสมาชิกจำนวนมากจำเป็นต้องมีคณะกรรมการหรือหากมีจำนวนไม่มากก็จำเป็นต้องมีผู้ทำหน้าที่ประสานงานในการนัดหมายพบปะกัน 3) เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์มีความสำคัญต่อการเข้าร่วมและคงอยู่ของสมาชิกที่มากขึ้นหลากหลาย 4) แผนงาน/กิจกรรมโดยอาศัยการมีส่วนร่วมคิดร่วมตัดสินใจร่วมดำเนินการและร่วมทุนทรัพยากรของสมาชิกด้วยตนเอง (ธีรศักดิ์ พูลนวล, จำนงค์ แรกพิณิจ และประภาส สุทธิอาคาร(2551: 15-16) ดังนั้น เป้าหมายเพื่อให้เกษตรกรมีอยู่มีกิน มีใช้อย่างพอเพียงปลูกทุกอย่างที่กิน กินทุกอย่างที่ปลูก เหลือกินเหลือใช้ก็จำหน่ายให้แก่สมาชิก ของเครือข่ายและในชุมชน เป็นเศรษฐกิจพอเพียงเลี้ยงตนเองได้ในที่สุด

## วัตถุประสงค์การวิจัย

### 1. วัตถุประสงค์การวิจัย

1.1 เพื่อศึกษาแนวทางการสร้างเครือข่ายศูนย์การเรียนรู้เกษตรกรรมยั่งยืน อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร

1.2 เพื่อศึกษาผลการพัฒนาเครือข่ายศูนย์การเรียนรู้เกษตรกรรมยั่งยืนที่เกิดขึ้นทางด้านเศรษฐกิจ สังคม สุขภาพ และสิ่งแวดล้อม

### 2. แนวคิดและทฤษฎี

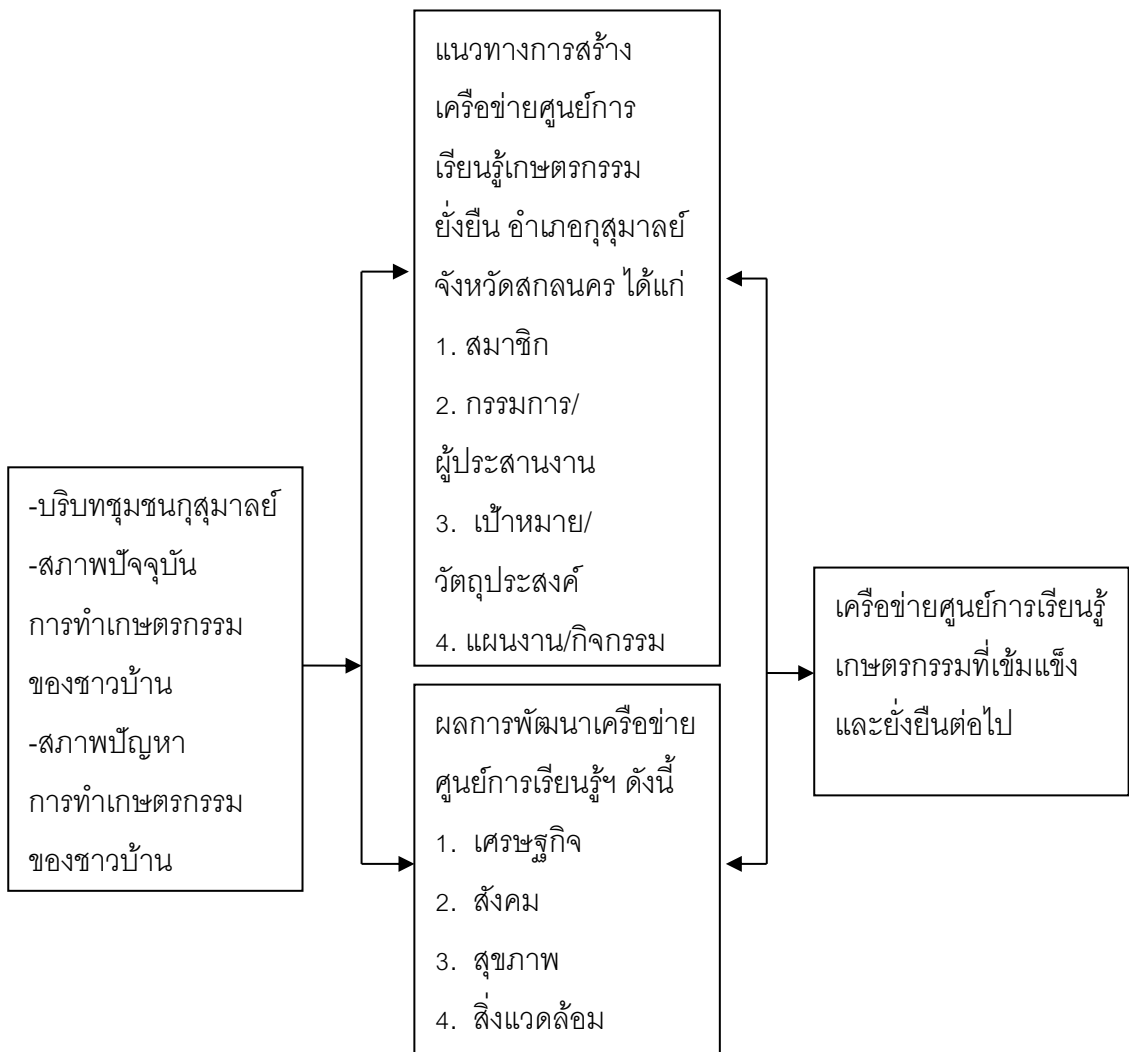
2.1 ข้อมูลพื้นฐานอำเภอกุสุมาลย์

2.2 แนวคิดการสร้างเครือข่ายชุมชน

2.3 แนวคิดศูนย์การเรียนรู้ชุมชน

2.4 แนวคิดเรื่องเกษตรกรรมยั่งยืน

- 2.5 ทฤษฎีศักยภาพการพัฒนาและการแพร่กระจาย
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
3. กรอบแนวคิดในการวิจัย



### ระเบียบวิธีวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ
  - 1.1 ประชากร ได้แก่ เกษตรกรที่เป็นสมาชิกเครือข่ายศูนย์การเรียนรู้เกษตรกรรมยั่งยืนอำเภอกุสุมาลย์ และเจ้าหน้าที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
  - 1.2 กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เป็นการเลือกแบบเฉพาะเจาะจง จากตัวแทนประชากรและสมัครใจยินดีเข้าร่วมกระบวนการวิจัยในครั้งนี้ จำนวน 22 คน ดังนี้ 1) เกษตรกรเครือข่ายศูนย์ฯ 16 คน 2) เจ้าหน้าที่เกษตรอำเภอกุสุมาลย์ 1 คน 3) เจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนอำเภอ

กุสุมาลย์ 1 คน 4) เจ้าหน้าที่กรมปศุสัตว์อำเภอกุสุมาลย์ 1 คน 5) เจ้าหน้าที่กรมพัฒนาที่ดิน 1 คน 6) เจ้าหน้าที่ศูนย์ศึกษาการพัฒนาภูพาน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ 1 คน และ 7) เจ้าหน้าที่กรมประมง 1 คน

## 2. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.1 ข้อมูลทุติยภูมิ ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากเอกสาร ตำรา หนังสือ บทความ แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.2 ข้อมูลปฐมภูมิ ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากภาคสนามได้แก่ แบบสัมภาษณ์ แบบสังเกต การสนทนากลุ่ม และการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ

## 3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 แบบสังเกต เป็นการสังเกตสภาพแวดล้อมและบริบททั่วไปของชุมชน และสังเกตการทำงานเกษตรของชาวบ้าน

3.2 แบบสัมภาษณ์ เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกสมาชิกเครือข่ายเกษตรกร เพื่อเก็บข้อมูล แนวทางการสร้างเครือข่ายศูนย์การเรียนรู้เกษตรกรมยั่งยืน และเก็บข้อมูลผลการพัฒนาเครือข่ายศูนย์การเรียนรู้เกษตรกรมยั่งยืนที่เกิดขึ้นทางด้านเศรษฐกิจ สังคม สุขภาพ และสิ่งแวดล้อม

3.3 ประเด็นการสนทนากลุ่ม เป็นการคัดเลือกตัวแทนกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ประมาณ 7-9 คน เพื่อร่วมกันยืนยันข้อมูลที่ได้มาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ได้แก่ แนวทางการสร้างเครือข่ายศูนย์การเรียนรู้เกษตรกรมยั่งยืน และผลการพัฒนาเครือข่ายศูนย์การเรียนรู้เกษตรกรมยั่งยืนที่เกิดขึ้นทางด้านเศรษฐกิจ สังคม สุขภาพ และสิ่งแวดล้อม

3.4 การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ เป็นการบรรยายให้ความรู้/สาธิต และฝึกปฏิบัติจริง ในกิจกรรมต่างๆ ของเครือข่ายศูนย์การเรียนรู้เกษตรกรมยั่งยืน

3.5 การศึกษาดูงาน เป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างสมาชิกเครือข่ายศูนย์ฯ ในกิจกรรมต่างๆ

## 4. การวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้วิธีวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (content analysis) ตามวัตถุประสงค์ การวิจัย และนำเสนอด้วยวิธีพรรณนา แบ่งออกเป็น 5 บท พร้อมมีภาพประกอบ

## ผลการวิจัย

1. แนวทางการสร้างเครือข่ายศูนย์การเรียนรู้เกษตรกรรมยั่งยืน อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร สรุปได้ดังนี้

ความเป็นมาของศูนย์การเรียนรู้การเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตสินค้าการเกษตร (ศพก.) เป็นนโยบายของ คสช. ให้มีศูนย์เรียนรู้การเกษตรในพื้นที่ เมื่อปีพ.ศ.2557-ปัจจุบัน เพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้ทางการเกษตร จากการเกษตรกรที่ประสบความสำเร็จ เป็นเครื่องมือในการดำเนินงานตามระบบกรมส่งเสริมการเกษตร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ โดยมอบอำนาจหน้าที่ให้เกษตรกรต้นแบบเป็นผู้บริหารจัดการศูนย์เรียนรู้ ซึ่งเป็นศูนย์เรียนรู้ทางการเกษตรของชุมชนในระดับอำเภอ 1 อำเภอ 1 ศูนย์เรียนรู้ รวม 882 ศูนย์ฯ และเพื่อให้สอดคล้องกับชนิดสินค้าทางการเกษตรหลักของอำเภอ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นศูนย์กลางแหล่งเรียนรู้ดูงาน แลกเปลี่ยนองค์ความรู้ข้อมูลข่าวสาร ทักษะ และประสบการณ์ซึ่งกันและกัน โดยดำเนินการในพื้นที่ของเกษตรกรที่ประสบความสำเร็จ

1.1 สมาชิก สรุปได้ว่า เกษตรกรที่เข้ามาร่วมเป็นเครือข่ายของศูนย์ ประกอบอาชีพทำการเกษตร มีอุดมการณ์เหมือนกัน มีปัญหาคล้ายคลึงกัน ทำการเกษตรมีหนี้สินเพิ่มขึ้น เสี่ยงต่อการสะสมโรคจากการใช้สารเคมี ดังนั้น จึงเข้าร่วมกลุ่มเป็นเครือข่ายตามการส่งเสริมของภาครัฐ เมื่อปีพ.ศ.2557-ปัจจุบัน โดยมีศูนย์หลัก 1 อำเภอ 1 ศูนย์เรียนรู้ คือ ศูนย์การเรียนรู้บ้านสวนแสนสุข (ผู้วิจัยเป็นประธานศูนย์) ส่วนศูนย์เครือข่ายมีทุกตำบล ตำบลละ 1 ศูนย์ รวม 5 ศูนย์ เน้นการทำเกษตรอินทรีย์ ลดต้นทุนการผลิต และแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารได้แก่ ศูนย์เรียนรู้การปลูกพืช และการปลูกหญ้าเลี้ยงสัตว์ตำบลโพธิ์ไพศาลของนางศรีอำพร แซ่ตั้ง ศูนย์เรียนรู้ด้านพืชและการเพาะเห็ดฟาง ตำบลโพธิ์ไพศาลของนายณรงค์ ฮาดทักวงศ์ ศูนย์เรียนรู้ด้านการประมงเลี้ยงกบ ปลา และหอยตำบลอุ่มจานของนายทอง ชัยปัญหา ศูนย์เรียนรู้ด้านปศุสัตว์ตำบลนาโพธิ์ของนายบำรุง วัดแผ่นลำ ศูนย์เรียนรู้ด้านปรับปรุงบำรุงดิน ตำบลนาโพธิ์ของนายหนุ่ม ทูลไชย และศูนย์เรียนรู้ด้านปศุสัตว์ ตำบลนาเพียงของนายสุรศักดิ์ สารธิยากุล

1.2 กรรมการ/ผู้ประสานงาน สรุปได้ว่า ประธานศูนย์ ได้แก่ นางหทัยทิพย์ จารุสาร เป็นเกษตรกรต้นแบบ ที่ประสบความสำเร็จแล้วด้านการทำเกษตรอินทรีย์ เป็นแบบอย่างที่ดี และได้รับการยอมรับจากคนในชุมชน และมีที่ดินทำกินเป็นของตนเอง ส่วนกรรมการมีทั้งหมด 19 คน การทำงานของกรรมการ มีการประชุมปรึกษาหารือเดือนละ 1 ครั้ง ทุกคนที่เป็นหัวหน้าศูนย์ เป็นวิทยากรอบรมได้ด้วย การเป็นเครือข่ายแบบพี่น้องแบบน้อง ไม่มีเจ้านายและลูกน้อง มีความเสมอภาคกัน เคารพให้เกียรติซึ่งกันและกัน ทุกคนทำหน้าที่ของตนเองให้ดีที่สุด

1.3 เป้าหมาย/วัตถุประสงค์ โดยศูนย์การเรียนรู้เกษตรกรรมยั่งยืน มีวัตถุประสงค์ เพื่อเป็นศูนย์กลางในการถ่ายทอดเทคโนโลยีการผลิต การบริหารจัดการ และการตลาดแก่ เกษตรกร รวมทั้งการให้บริการทางการเกษตร และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในพื้นที่ และเพื่อเป็น กลไกในการบูรณาการการทำงานของหน่วยงานต่างๆ ในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาการเกษตรใน พื้นที่

1.4 แผนงาน/กิจกรรม สรุปได้ว่า ศูนย์การเรียนรู้เกษตรกรรมยั่งยืน มีแผนการ ดำเนินงานหลายอย่าง ได้แก่ ด้านการปรับปรุงบำรุงดิน ได้แก่ การทำปุ๋ยพืชสด ปุ๋ยคอก ปุ๋ยหมัก แผนงานด้านเพาะปลูกพืชผักสวนครัว สมุนไพร และผลไม้ แผนงานด้านปศุสัตว์ เช่น เลี้ยงโคขุน- กระบือ ไก่ไข่ แผนงานด้านประมง เช่น เลี้ยงปลาในบ่อธรรมชาติ ส่วนกิจกรรมมีมากกว่า 10 กิจกรรม เช่น การปลูกกล้วยา เพื่อประโยชน์ทางการแพทย์ การทำนาอินทรีย์ การปลูกผลไม้ ต่างๆ การเพาะเห็ดนางฟ้า เห็ดนางรม การเลี้ยงโคขุน-กระบือ การปลูกหญ้าเนเปีย และการ แปรรูปผลผลิตทางการเกษตร เป็นต้น นอกจากนี้ประธานและกรรมการ ยังทำหน้าที่เป็นวิทยากร แก่เกษตรกรและหน่วยงานที่สนใจมาศึกษาดูงานที่ศูนย์ฯ

2. ผลการพัฒนาเครือข่ายศูนย์การเรียนรู้เกษตรกรรมยั่งยืนที่เกิดขึ้นทางด้านเศรษฐกิจ สังคม สุขภาพ และสิ่งแวดล้อม สรุปได้ดังนี้

2.1 ผลการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ สรุปได้ว่า ศูนย์การเรียนรู้เกษตรกรรมยั่งยืน โดยเฉพาะครอบครัวประธานสามารถพึ่งตนเองได้ทางเศรษฐกิจ มีฐานะทางการเงินดีขึ้น สามารถ ลดต้นทุนการผลิต ลดรายจ่าย และมีรายได้เพิ่มขึ้น มีความสุขตามอัตภาพดำเนินชีวิตตามหลัก ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

2.2 ผลการพัฒนาด้านสังคม เครือข่ายศูนย์เรียนรู้ฯ เป็นเครือข่ายการเรียนรู้แบบ ญาติพี่น้อง ปรึกษาหารือร่วมกัน แสวงหาแนวทางออกร่วมกัน และพัฒนาศูนย์ของตนเองให้มี คุณภาพ สังคมชุมชนน่าอยู่มากขึ้น

2.3 ผลการพัฒนาด้านสุขภาพ การทำเกษตรอินทรีย์จะส่งผลดีต่อคุณภาพชีวิตของ คน สัตว์และระบบนิเวศ ครอบครัว ชุมชนได้บริโภคพืชผักสวนครัวอาหารปลอดภัย ใส่ใจสุขภาพ ความไม่มีโรค เป็นลาภอันประเสริฐ

2.4 ผลการพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อม สรุปได้ว่า ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ของชุมชนและศูนย์ฯ เริ่มกลับมามีชีวิตชีวา ดิน น้ำ ป่า อุดมสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น สัตว์มีที่อยู่อาศัย ใน น้ำ มีปลา โคนามีข้าว อากาศดี ชีวิตดีมีความสุข



## บทสรุป

### 1. สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

1.1 แนวทางการสร้างเครือข่ายศูนย์การเรียนรู้เกษตรกรมัยยั่งยืน อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร อภิปรายผลได้ดังนี้

1.1.1 สมาชิก เครือข่ายศูนย์การเรียนรู้เกษตรกรมัยยั่งยืน อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนครจะเข้มแข็งและยั่งยืนได้ ต้องมีสมาชิกเข้าร่วมเป็นเครือข่ายลำดับแรก เกษตรกรที่จะเข้ามาร่วมกลุ่มเป็นเครือข่ายต้องเป็นสมาชิกที่มีการประกอบอาชีพเหมือนกัน คือ ทำเกษตรเชิงเดี่ยวใช้สารเคมีและปุ๋ยเคมี มีสภาพปัญหาเหมือนกัน คือ ทำนาทำไร่ทำสวน ยิ่งทำยิ่งเป็นหนี้ แก่นายทุน ค่าปุ๋ย ค่ายา ค่าหัวอาหาร นับวันยังมีราคาแพงเพิ่มมากขึ้น ยิ่งปัจจุบันนี้ยุคข้าวยากหมากแพง น้ำมันเชื้อเพลิงมีราคาปรับตัวเพิ่มขึ้น วิธีชีวิตความเป็นอยู่ย่อมลำบาก เกษตรกรหลายคนปรับวิธีคิดตนเองเสียใหม่ ด้วยการเข้าร่วมกลุ่มเป็นเครือข่ายตามโครงการส่งเสริมเกษตรกรให้เข้มแข็งภาคการเกษตร กรมส่งเสริมการเกษตร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ สำหรับเกษตรกรที่เป็นต้นแบบด้านการเกษตร ทำเกษตรแล้วประสบความสำเร็จพึ่งตนเองได้ เป็นที่ยอมรับของชุมชน เป็นแบบอย่างที่ดี และมีแปลงทำเกษตรเป็นของตนเองและครอบครัว ดังนั้น นางหทัยทิพย์ จารุสาร จึงมีความเหมาะสมเป็นประธานศูนย์ต้นแบบหรือศูนย์หลัก 1 อำเภอ 1 ศูนย์เรียนรู้ และต้องมีเครือข่ายศูนย์ตำบลละ 1 ศูนย์ รวม 5 ศูนย์ สมาชิกทุกคนต่างทำหน้าที่ของตนเองให้ดีที่สุด การจัดตั้งเป็นเครือข่ายแบบเครือข่าย มีความเสมอภาคกัน เคารพให้เกียรติซึ่งกันและกัน สอดคล้องกับการวิจัยของนิสิต คำหล้า, อนันต์ พลธานี และอรุณี พรหมคำบุตร(2557 : 258) ได้ศึกษาวิจัยบทบาทของการพัฒนาศูนย์เรียนรู้เศรษฐกิจพอเพียงในชุมชน : กรณีศึกษาอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น พบว่า กระบวนการเรียนรู้ของกลุ่มเกษตรกรเกิดจากกระตุ้นกระบวนการเรียนรู้ผ่านการสะท้อนกระบวนการผลิตที่ล้มเหลวในอดีตอยู่ในกับดักของวงจรหนี้สินการผลิตที่เอาเงินเป็นตัวตั้งทำให้ทรัพยากรเสื่อมโทรมนำไปสู่ความล้มเหลวในครอบครัว การใคร่ครวญอย่างแยบคายถึงอดีตปัจจุบันและอนาคตนำไปสู่การสร้างความตระหนักผู้สร้างแรงบันดาลใจและการเปลี่ยนกระบวนการทัศน์นำไปสู่ฐานแห่งการรู้จักตนเอง พึ่งพาตนเองและเห็นทางแก้ปัญหาชีวิตผลที่ตามมานำไปสู่การสร้างระบบการเรียนรู้ของกลุ่มเกษตรกร มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ชีวิต การสังเกต การระดมสมองการสะท้อนเส้นทางชีวิตและมีการสร้างการเรียนรู้ระหว่างเกษตรกร เพื่อแก้ปัญหาเพื่อตอบใจชีวิตซึ่งความรู้ที่สร้างขึ้น สามารถยกระดับคุณภาพชีวิตช่วยในการจัดการด้านครอบครัวทรัพยากรเศรษฐกิจและชุมชน ตลอดจนมีหลักที่ตั้งงามของชีวิตไปปฏิบัติ การบูรณาการความรู้ท้องถิ่นและความรู้สมัยใหม่ทำให้สามารถยืนหยัดได้ในกระแส

โลกาภิวัตน์ ซึ่งการเรียนรู้นำไปสู่การสร้างหลากหลายทางชีวภาพ มีอาหารพอเพียง มีความเป็นอยู่ดีขึ้น ลดภาวะหนี้สินเพิ่มรายได้ครัวเรือน และมีการสร้างเครือข่ายต่อเนื่อง

1.1.2 กรรมการ/ผู้ประสานงาน เมื่อศูนย์มีสมาชิกเรียบร้อยแล้ว เครือข่ายการจัดตั้งที่ดีต้องมีกรรมการ/ผู้ประสานงาน ในการบริหารจัดการเครือข่ายให้ดำเนินงานต่อไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ภายใต้การมีส่วนร่วมของทุกฝ่าย โดยมีกรรมการ 19 คน บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบและการทำงานร่วมกัน คือ การประชุมของกรรมการเดือนละ 1 ครั้ง มีการสรุปการทำงานในรอบปี การประชุมจะมีการหมุนเวียนสถานที่ในการประชุมไปยังแต่ละศูนย์ เพื่อเป็นการให้กำลังใจ ติดตามถามข่าว ร่วมกันแก้ไขปัญหาด้วยกัน แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน และช่วยกันระดมความคิดและพัฒนาาร่วมกัน กรรมการที่เป็นหัวหน้าศูนย์ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมจนสามารถเป็นวิทยากรร่วมกับประธานศูนย์หลักได้ เพื่อเป็นการถ่ายทอดองค์ความรู้ภูมิปัญญาผสมผสานกับเทคโนโลยีสมัยใหม่พัฒนางานด้านการเกษตรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนั้น ผู้นำที่เป็นประธานและกรรมการ จึงมีความสำคัญในการขับเคลื่อนและพัฒนาศูนย์ให้มีความเจริญก้าวหน้าได้ สอดคล้องกับทฤษฎีศักยภาพการพัฒนาและการแพร่กระจายของสัญญาสัญญาวิวัฒน์ กล่าวไว้ว่า ภาวะผู้นำ เป็นบุคคลที่มีคุณภาพ สามารถรวมคนในรูปของกลุ่มและองค์กรต่างๆ ได้ ทำให้เกิดศักยภาพในการพัฒนามากยิ่งขึ้น และด้วยบารมีของผู้นำสามารถทำให้คน กลุ่มและองค์กรเหล่านี้ อุทิศตนให้กับกิจกรรมการพัฒนาชุมชนและสังคมอย่างเต็มที่ (สนธยา พลศรี, 2545 : 209)

1.1.3 เป้าหมาย/วัตถุประสงค์ เครือข่ายศูนย์เรียนรู้มีเป้าหมายหลักคือ การเรียนรู้ข่าวสารข้อมูลแบบบูรณาการเชื่อมโยงประสานงานกัน ไม่ทอดทิ้งกัน คือหัวใจของการพัฒนา เป้าหมายคือการพึ่งพาตนเองได้ เกษตรกรควรลดต้นทุนในการผลิต ลดรายจ่ายลงให้มากที่สุด และเพิ่มรายได้เข้ามา นำศาสตร์พระราชามาปรับใช้ในพื้นที่ของตนเอง ทำเกษตรอินทรีย์แบบยั่งยืน

1.1.4 แผนงาน/กิจกรรม เครือข่ายศูนย์เรียนรู้การเพิ่มประสิทธิภาพสินค้าการเกษตร (ศพก.) มีแผนงานหลายแผน ได้แก่ แผนงานด้านการบัญชีครัวเรือน แผนงานด้านการปรับปรุงบำรุงดิน แผนงานด้านการเพาะปลูก แผนงานด้านปศุสัตว์ และแผนงานด้านการประมง เป็นกระบวนการเรียนรู้ภายใต้การบรรยาย/สาธิต ฝึกปฏิบัติจริง ศึกษาดูงานจากสถานที่จริง ได้ทักษะประสบการณ์จริง ส่วนกิจกรรมหลากหลาย เช่น การปลูกพืชผักสวนครัว ผลไม้ และสมุนไพร การเลี้ยงปลาในบ่อธรรมชาติ การเลี้ยงโคขุน-กระบือ การเลี้ยงไก่ไข่ การปลูกกัญชา เพื่อประโยชน์ทางการแพทย์แผนไทย การปลูกหญ้าเนเปียร์ เป็นอาหารสัตว์ การทำนาข้าวอินทรีย์

ทั้งข้าวเหนียวและข้าวเจ้า เป็นต้น กิจกรรมทุกอย่างต้องเน้นเกษตรอินทรีย์ ลดต้นทุนการผลิตจากการทำวัสดุที่มีในศูนย์นำกลับมาใช้ประโยชน์ได้อีก เช่น นำต้นกล้วยเป็นอาหารสัตว์ทั้งปลาและไก่ไข่ ก่อนเชื้อเห็ดเก่าให้อาหารปลาและผสมทำปุ๋ยหมัก การนำฟางมาเลี้ยงโค-กระบือ การปลูกปอเทือง เป็นปุ๋ยพืชสด การนำกล้วยมาแปรรูปเป็นอาหารต่างๆ เช่น กล้วยทอด กล้วยฉาบ กล้วยลิ้มผิว เป็นต้น ซึ่งกิจกรรมทุกอย่างอยู่ในแผนงานตรงตามหลักสูตรที่มีของศูนย์ เน้นการเรียนรู้จริง ปฏิบัติจริง และสถานที่จริง มีการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการสำหรับหน่วยงาน องค์กรหรือบุคคลที่สนใจ ค่าใช้จ่ายคนละ 150 บาทต่อคนและต่อวัน สำหรับใครที่ต้องการอบรมกิจกรรมเฉพาะหรือทั้งหมดต้องแจ้งรายละเอียดต่อประธานศูนย์ฯ สอดคล้องกับทฤษฎีศักยภาพการพัฒนาและการแพร่กระจายของสัญญา สัญญาวิวัฒน์ โดยทฤษฎีนี้เชื่อว่า การฝึกอบรมทำให้เกิดสภาพของการพัฒนาและเกิดการแพร่กระจายไปสู่สังคมอื่น ในการดำเนินงานพัฒนาชุมชนที่เป็นจุดศูนย์กลางนั้น สามารถนำวิธีการฝึกอบรมไปใช้ได้เป็นอย่างดี (สนธยา พลศรี, 2545 : 211)

1.2 ผลการพัฒนาเครือข่ายศูนย์การเรียนรู้เกษตรกรรมยั่งยืนที่เกิดขึ้นทางด้านเศรษฐกิจ สังคม สุขภาพ และสิ่งแวดล้อม อภิปรายผลได้ดังนี้

1.2.1 ผลการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ การพัฒนาเรื่องปากท้องของเกษตรกรนับว่ามีความสำคัญและจำเป็นขั้นพื้นฐานของคนเรา ชาวบ้านที่ประกอบอาชีพการเกษตร มีความหวังว่า จะลืมตาอ้าปากได้บ้าง หนี้สินลดลงหรือหมดไป เปลี่ยนวิธีคิดใหม่มาทำเกษตรผสมผสานเน้นเกษตรอินทรีย์แบบยั่งยืน เป้าหมายคือ การมีอาหารไว้บริโภค เป็นการปลูกทุกอย่างที่กินกินทุกอย่างที่ปลูก ใช้ชีวิตอย่างพอเพียงเลี้ยงตนเองและครอบครัวได้ พึ่งพาตนเองได้ทางเศรษฐกิจ ลดรายจ่ายให้มากที่สุด เพิ่มรายได้เข้ามา ไม่ว่าจะรวยแต่ไม่ขาดแคลน สอดคล้องกับการวิจัยของศรีประไพ อุดมละมุล ชูลพีเกอร์ มาไซ สมบัติ โยธาทิพย์ อานนท์ มุกสิกวัฒน์ และแวมามู แวะหะมะ(2559 : 79) ได้ศึกษาวิจัย ความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์เรียนรู้ชุมชน: กรณีศึกษา ศูนย์เรียนรู้เศรษฐกิจพอเพียง ตำบลยุโป อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา พบว่า ปัจจัยความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ฯ มาจากการยึดมั่นการทำเกษตรผสมผสานนำมาปรับใช้โดยไม่พึ่งพาสารเคมี สามารถลดต้นทุนจากการใช้ปุ๋ยเคมีและยาปราบศัตรูพืช เน้นการทำบัญชีรายรับรายจ่าย เพื่อวางแผนการใช้จ่ายเงินให้ถูกต้องและเหมาะสม โดยมีแนวคิดว่า ต้องสู้งานอดทน ขยันหมั่นเพียร หาประสบการณ์ เพิ่มภูมิปัญญาท้องถิ่น ซึ่งใช้หลักการ ทำให้ดู อยู่ให้เห็น สอนให้เป็น ขณะเดียวกัน สมาชิกทุกคนล้วนมีจิตอาสา มุ่งมั่นตั้งใจในการทำงาน โดยไม่มีค่าตอบแทนในการบริหารงาน ต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา ให้สมาชิกทำงานของตนเองให้เสร็จเรียบร้อยก่อน จึงจะมาช่วยเหลือกิจกรรมของกลุ่ม

1.2.2 ผลการพัฒนาด้านสังคม ชุมชนและสังคมจะน่าอยู่เพราะทุกคนช่วยเหลือกันรักกัน ไม่อิจฉาริษยา กัน ช่วยกันทำงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ เป็นสังคมที่น่าอยู่เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่มีอะไรก็แบ่งกันกินแบ่งกันใช้ นำสินค้าแต่ละอย่างมาแลกเปลี่ยนกันนอกเหนือจากการขาย ดังนั้น ศูนย์การเรียนรู้ จึงเป็นศูนย์ที่เปิดโอกาสให้แก่บุคคลที่สนใจใฝ่เรียนรู้การทำเกษตรแบบยั่งยืน ไม่ทำลายระบบนิเวศ เป็นการสร้างสังคมที่น่าอยู่ร่วมกัน และเยี่ยมชมกัน พูดคุยปรึกษาหารือร่วมกันและแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ใหม่ๆ

1.2.3 ผลการพัฒนาด้านสุขภาพ ความไม่มีโรค เป็นลาภอันประเสริฐ พุทธสุภาษิตนี้ใช้ได้เสมอ ทุกคนหันมาสนใจและดูแลสุขภาพของตนเองมากขึ้น มีการออกกำลังกายนอนหลับพักผ่อนให้เพียงพอ ทำจิตใจให้บริสุทธิ์ และที่สำคัญที่ทำให้คนเราเจ็บไข้ได้ป่วย คือ เรื่องอาหารการกินเป็นหลักสำคัญอันดับหนึ่ง ภารกิจหลักของเครือข่ายศูนย์การเรียนรู้ จึงตอบโจทย์ข้อนี้ได้ชัดเจน อาหารปลอดภัย ใส่ใจสุขภาพ ไม่มีสารเคมีตกค้าง ไม่เสี่ยงต่อการเป็นโรคมะเร็งต่างๆ “สุขภาพดีไม่มีขาย อยากได้ต้องสร้างเอง” สอดคล้องกับการวิจัยของศรีประไพ อุดมละมุล, ชูลพีเกอร์ มาไซ, สมบัติ โยธาทิพย์, อานนท์ มุกสิกรณ์ และแวมามู แวะหะมะ(2559 : 79) พบว่า ปัจจัยความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ฯ มาจากการยึดมั่นการทำเกษตรผสมผสานนำมาปรับใช้โดยไม่พึ่งพาสารเคมี สามารถลดต้นทุนจากการใช้ปุ๋ยเคมีและยาปราบศัตรูพืช เน้นการทำบัญชีรายรับรายจ่าย เพื่อวางแผนการใช้จ่ายเงินให้ถูกต้องและเหมาะสม

1.2.4 ผลการพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อม การพัฒนาเกษตรกรรมอย่างยั่งยืนประเด็นหนึ่ง คือ ด้านสิ่งแวดล้อม การทำเกษตรอินทรีย์ต้องไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม เป็นการพัฒนาที่ยั่งยืน ระบบนิเวศอยู่ได้ คน สัตว์ สิ่งมีชีวิตทุกอย่างและไม่มีชีวิต ต้องพึ่งพาทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม โลกเราร้อนขึ้นมากเพราะคนทำลายธรรมชาติ ดิน น้ำ ฟ้า อากาศ ป่าไม้ แม่น้ำ ลำธาร ดังนั้น ศูนย์การเรียนรู้สามารถตอบโจทย์ประเด็นนี้ได้เป็นอย่างดี การทำการเกษตรอินทรีย์มีผลดีหลายประการ เป็นมิตรต่อคนและสิ่งแวดล้อม ไม่ใช่ศัตรูคู่พยายาบท เมื่อมีการปรับปรุงบำรุงดินตามธรรมชาติ สภาพดินเสื่อมก็เริ่มกลับคืนมาเรื่อยๆ มีได้เดือนมากมาย ปุ๋ยพืชผักผลไม้ก็สวยงามเจริญเติบโตดี ลูกดกรสชาติอร่อย สร้างสรรค์สังคมด้วยการไม่ทำลายสิ่งแวดล้อมและแผ่นดินที่เราเกิด

## 2. ข้อเสนอแนะ

### 2.1 ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปปรับใช้

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการส่งเสริมและพัฒนาศูนย์เรียนรู้ ได้แก่ กรมส่งเสริมการเกษตร สำนักงานเกษตรอำเภอ กรมประมง กรมปศุสัตว์ พัฒนาชุมชน กรมพัฒนาที่ดินฯลฯ

ควรนำผลการวิจัยไปเป็นกรอบนโยบายเพื่อพัฒนาเครือข่ายศูนย์การเรียนรู้แห่งอื่นให้เข้มแข็งและยั่งยืนต่อไป นอกจากนี้เครือข่ายศูนย์เรียนรู้การเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตสินค้าเกษตรแห่งอื่นทั่วประเทศที่ต้องการนำผลการวิจัยไปปรับใช้ในพื้นที่ของตนเอง กลุ่มหรือเครือข่าย ควรพิจารณาถึงสภาพบริบทชุมชน สภาพดินฟ้าอากาศ วิธีการดำเนินชีวิต วัฒนธรรม ภูมิปัญญาที่ไม่เหมือนกัน ควรนำไปปรับใช้ตามความเหมาะสม

## 2.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยในครั้งต่อไป

ควรศึกษาวิจัย บทเรียนความสำเร็จของศูนย์เรียนรู้การเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตสินค้าเกษตร เครือข่ายศูนย์เรียนรู้การเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตสินค้าเกษตร ผู้การพึ่งตนเอง และแนวทางการพัฒนาเครือข่ายศูนย์เรียนรู้การเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตสินค้าเกษตรสู่ความเข้มแข็งและยั่งยืน

### หนังสืออ้างอิง

ธีรศักดิ์ พูลนวล,จํานงค์ แรกพินิจ และประภาส สุทธิอาคาร.(2551). *คู่มือการจัดกระบวนการเรียนรู้ รายวิชา สัมมนาการจัดการเครือข่ายชุมชน 1 โครงการมหาวิทยาลัยชีวิต.*

กรุงเทพฯ: เจริญวิทย์การพิมพ์.

นิสิต คำหล้า, อนันต์ พลธานี และอรุณี พรหมคำบุตร.(2557).*บทบาทของการพัฒนาศูนย์เรียนรู้เศรษฐกิจพอเพียงในชุมชน :กรณีศึกษาอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น.วารสารแก่นเกษตร , คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น 42 ฉบับพิเศษ 2 2557.*

ศรีประไพ อุดมละมุล, ชูลพีเกอร์ มาไซ, สมบัติ โยธาทิพย์, อานนท์ มุกสิกวัฒน์ และแวมามู แวะหะมะ.(2559). *ความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์เรียนรู้ชุมชน: กรณีศึกษา ศูนย์เรียนรู้เศรษฐกิจพอเพียง ตำบลยุโป อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา. สาขาวิชาการพัฒนาชุมชน มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา.*

สนธยา พลศรี.(2545). *ทฤษฎีและหลักการพัฒนาชุมชน. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ โอเดียร์สโตร.*

เสวี พงศ์พิศ.(2555).*เครือข่าย. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : เจริญวิทย์การพิมพ์.*

## แนวทางการบริหารงานสถาบันฝึกอบรมด้านการบินในสถานการณ์วิกฤตโควิด 19

### GUIDELINES FOR THE ADMINISTRATION OF AVIATION TRAINING INSTITUTES DURING THE COVID-19 CRISIS

ร้อยเอกอนุชา เดชอภิรักษ์ชน<sup>1</sup> ประพนธ์ จิตตะปุตตะ<sup>2</sup>

#### บทคัดย่อ

งานวิจัยฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการบริหารงานสถาบันฝึกอบรมด้านการบินในสถานการณ์วิกฤตโควิด 19 และเพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคต่อการบริหารงานสถาบันฝึกอบรมด้านการบินในสถานการณ์วิกฤตโควิด 19 การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ รูปแบบในการสัมภาษณ์แบบคำถาม โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยคัดเลือกจากผู้บริหารธุรกิจการบินและผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ที่มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการบินไม่น้อยกว่า 5 ปี โดยนำข้อมูลที่ได้รับมา มาวิเคราะห์เพื่อช่วยเสริมงานวิจัย เพราะเป็นคำตอบที่ค่อนข้างชัดเจนและหนักแน่นดำเนินการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา ตามขั้นตอน ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบถึงการบริหารงานธุรกิจสถาบันฝึกอบรมด้านการบินในสถานการณ์วิกฤตโควิด 19 เพื่อนำมาปรับนโยบายให้เกิดความคล่องตัว รวดเร็วและสามารถนำไปต่อยอดในงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้ อีกทั้งเพื่อนำมาใช้เป็นวิธีในการรับมือ และ ดำเนินงานช่วงสถานการณ์วิกฤต

**คำสำคัญ :** แนวทางในการบริหารงานสถาบันฝึกอบรมด้านการบินในสถานการณ์วิกฤตโควิด 19

#### Abstract

This thesis research the objectives were to study guidelines for the administration of aviation training institutes during the COVID 19 crisis and to study problems and obstacles to aviation institutes management during the COVID 19 crisis. This research is a qualitative research. In-depth interview question and format Selected from aviation business executives and experts or those who have knowledge, abilities and experience related to aviation business for at least 5 years by using the information received to analyze to help supplement research Because it is quite a clear answer and a firm conducting a content analysis step by step, the benefits expected from this research are known to the management of aviation training during the COVID 19 crisis in order to adjust the policy to achieve Agile and fast and can be used to further in related research, also to be used as a way to cope. and operate during crisis situations

**Keywords :** Guidelines for the administration of aviation training institutes during the COVID 19 Crisis

## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันอุตสาหกรรมภาคการบริการมีความสำคัญต่อการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศไทยเป็นแหล่งรวมของสินค้าและบริการทำให้เกิดเป็นรายได้หลักของประเทศ ซึ่งกล่าวได้ว่าอุตสาหกรรมภาคบริการเป็นกลไกสำคัญที่ช่วยขับเคลื่อนเศรษฐกิจตามจุดมุ่งหมายในการพัฒนาประเทศ โดยมีการสนับสนุนในงานบริการด้านคมนาคมหลักโดยเฉพาะธุรกิจการบินซึ่งเป็นธุรกิจการขนส่งทางอากาศด้านเครื่องบินในการบริการด้านการเดินทาง และการขนย้ายคน และสิ่งของต่าง ๆ จากที่หนึ่งไปสู่อีกที่หนึ่งได้อย่างรวดเร็ว สะดวกสบาย และใช้ระยะเวลาสั้นเมื่อเทียบกับคมนาคมประเภทอื่น (จุฑารัตน์ ปิณฑะแพทย์, 2559) โดยการขนส่งทางอากาศมีบทบาทสำคัญต่อเศรษฐกิจ และสังคมของโลกในปัจจุบันเป็นอย่างมาก ทำให้ประเทศต่าง ๆ เร่งกำหนดกลยุทธ์ในการพัฒนาขีดความสามารถการขนส่งทางอากาศ สำหรับประเทศไทยนั้นภาครัฐได้ให้ความสำคัญกับการสนับสนุนการพัฒนาด้านการขนส่งทางอากาศ รวมถึงอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ภายใต้กรอบยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี (พ.ศ.2561 - พ.ศ.2580) อ้างอิงจากยุทธศาสตร์ชาติฉบับแรกของประเทศไทยตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ที่มุ่งเน้นการสร้างสมดุลระหว่างการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม ซึ่งสอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) และอุตสาหกรรม 4.0 พ.ศ.2560-พ.ศ.2579 อ้างอิงจากยุทธศาสตร์การพัฒนาอุตสาหกรรมไทย4.0 กระทรวงอุตสาหกรรม (ตุลาคม 2559) ที่มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลและอินเทอร์เน็ตมาใช้ในกระบวนการผลิตสินค้า และมีจุดเด่นคือสามารถเชื่อมความต้องการของผู้บริโภครายบุคคลเข้ากับกระบวนการผลิตสินค้าได้โดยตรง โดยรัฐบาลได้ให้ความสำคัญในการวางรากฐานเพื่อความเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับการคมนาคมขนส่ง (อานนท์ จันจิตร, 2563)

อุตสาหกรรมการบิน (Aviation Industry) ถือว่าเป็นอุตสาหกรรมที่มีขนาดใหญ่ในโลก โดยมีธุรกิจการบิน (Airline Business) เป็นองค์ประกอบที่สำคัญของอุตสาหกรรมการบิน ธุรกิจการบิน เป็นธุรกิจบริการขนส่งทางอากาศ (Air Transport) โดยในปัจจุบันธุรกิจการบินอยู่ในช่วงของการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ สายการบินกำลังต่อสู้เพื่อผลกำไรและมุ่งเน้นที่การลดต้นทุนและรักษาระดับมาตรฐานในการปฏิบัติงาน และการบริการในยุคที่ค่าเชื้อเพลิงเพิ่มสูงขึ้นและการแข่งขันที่เพิ่มมากขึ้น อีกทั้งยังมีความเสี่ยงที่มาจาก การขาดประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่มีการดำเนินงานแบบดั้งเดิม จึงทำให้องค์กรต้องเตรียมตัวเพื่อแก้ปัญหาที่เกิดจากการแข่งขันที่มีความรุนแรงเพิ่มมากขึ้น ดังนั้น การที่องค์กรจะสามารถดำเนินธุรกิจอยู่ต่อไปได้ในระยะยาวนั้นจำเป็นต้องสร้างความสามารถในการแข่งขันอย่างยั่งยืน และต้องสามารถที่จะปรับตัวได้อย่างรวดเร็ว (กรรณิการ์ วัชโรทยาน, 2563)

สถานการณ์วิกฤตการระบาดของโรคโควิด 19 ที่ได้ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจทั่วโลก ในวงกว้าง ซึ่งเป็น 1 ใน 4 กลุ่มที่สำคัญของอุตสาหกรรมการบิน ประกอบด้วย ธุรกิจการบิน ธุรกิจอากาศยาน ธุรกิจการทำอากาศยาน และธุรกิจบริการเครื่องช่วยในการเดินอากาศ ทำให้สายการบินประสบกับปัญหาการขาดทุน (รัชตะ จันทรพาณิชย์, 2564) การแพร่ระบาดที่รุนแรงขึ้นเนื่องจากเกิดการกลายพันธุ์ของไวรัสและการแพร่ระบาดระลอกใหม่ในหลายประเทศ ทำให้ส่งผลกระทบต่อภาพรวมการขนส่งทางอากาศ ในช่วงไตรมาสที่ 2 ประจำปี 2564 มีจำนวนผู้โดยสารจำนวนทั้งสิ้น 4.30 ล้านคน ลดลง 2.36 ล้านคน หรือลดลงคิดเป็นร้อยละ 35.5 เมื่อเทียบกับในช่วงไตรมาสที่ผ่านมาจากสถานการณ์การแพร่ระบาดที่รุนแรงขึ้นภายในประเทศ แต่จำนวนผู้โดยสารระหว่างประเทศมีจำนวนเพิ่มขึ้น 38,290 คน เพิ่มขึ้นจากไตรมาสก่อนหน้า คิดเป็นร้อยละ 19.6 เนื่องจากในปีนี้ประเทศต่าง ๆ มีอัตราการฉีดวัคซีนเพิ่มขึ้นทั่วโลก แต่ผู้โดยสารยังคงมีความไม่มั่นใจต่อสถานการณ์การแพร่ระบาดจึงทำให้ไม่สามารถขยายตัวได้เท่าที่ควร ปริมาณการขนส่งสินค้าทางอากาศภาพรวมยังคงใกล้เคียงกับในไตรมาสก่อนหน้า โดยขยายตัวเพียงร้อยละ 0.01 เท่านั้น โดยส่วนใหญ่เป็นการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (กองเศรษฐกิจการบิน ฝ่ายส่งเสริมอุตสาหกรรมการบิน, 2564)

สถานการณ์วิกฤตที่เกิดขึ้นเป็นเหตุการณ์ หรือสถานการณ์ที่จะส่งผลเสียหายอย่างรวดเร็ว และรุนแรง ต่อชีวิตและทรัพย์สินของบุคคล ตลอดจนชื่อเสียง และการดำเนินกิจการของบริษัทหรือสินค้าในระยะยาว ซึ่งอาจเกิดจากภัยธรรมชาติ หรือฝีมือมนุษย์ก็ได้ ซึ่งเป็นภัยคุกคามต่อธุรกิจ ไม่คาดคิดว่าจะเกิดขึ้นมาก่อนสร้างความประหลาดใจ และผู้บริหารจะต้องตัดสินใจจัดการสิ่งที่เกิดขึ้นในระยะเวลานั้น ผู้บริหาร และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องจำเป็นต้องมีการบริหารจัดการที่ดี เพื่อหาแนวทางการประเมินสิ่งที่คุกคาม และหามาตรการที่ดีที่สุดในการลดผลกระทบ ความรุนแรง และความถี่ในเหตุการณ์นั้น ๆ (บริษัท เด็มโก้ จำกัด (มหาชน), 2563) ซึ่งในการบริหารงานธุรกิจการบินในสถานการณ์วิกฤต จะต้องทราบถึงกฎหมายข้อบังคับ ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย การดำเนินการ เทคโนโลยีสารสนเทศ และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ จะช่วยให้ผู้บริหารสามารถจัดการธุรกิจการบินในช่วงที่เกิดสถานการณ์วิกฤตได้ (สุชาติ อ่างสุข, 2563)

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา ผู้วิจัยจึงได้เห็นถึงปัญหาและโอกาส จึงสนใจที่จะทำการศึกษาเรื่อง แนวทางการบริหารงานสถาบันฝึกอบรมด้านการการบินในสถานการณ์วิกฤตโควิด-19 เพื่อศึกษาการบริหารงานธุรกิจสถาบันฝึกอบรมด้านการการบินในสถานการณ์วิกฤต และเพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคต่อการบริหารงานสถาบันฝึกอบรมด้านการการบินในสถานการณ์วิกฤต นำมาใช้เป็นข้อมูลให้แก่กลุ่มผู้บริหารสถาบันฝึกอบรมด้านการการบิน และผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ที่มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจสถาบันฝึกอบรมด้านการการบิน นำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น และสามารถนำสิ่งที่ได้จากการศึกษามาช่วยลดความเสี่ยงในการตัดสินใจของผู้บริหาร ช่วย



กำหนดกลยุทธ์และวางแผนเพื่อความยั่งยืนขององค์กรพร้อมไปสู่การรับมือสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงต่อไป

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษามาตรการการสร้างความเชื่อมั่นในการรองรับสถานการณ์วิกฤตโควิด 19
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคต่อการบริหารงานสถาบันฝึกอบรมด้านการบินในสถานการณ์วิกฤตโควิด 19

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบถึงการบริหารงานสถาบันฝึกอบรมด้านการบินในสถานการณ์วิกฤตโควิด 19 เพื่อนำมาปรับนโยบายให้เกิดความคล่องตัวรวดเร็ว และสามารถนำไปต่อยอดในงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้
2. ได้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคต่อการบริหารงานสถาบันฝึกอบรมด้านการบินในสถานการณ์วิกฤตโควิด 19 เพื่อนำมาใช้เป็นวิธีในการรับมือ และการดำเนินช่วงสถานการณ์วิกฤตโควิด 19

## วิธีการดำเนินวิจัย

### 1. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) รูปแบบในการสัมภาษณ์แบบคำถามโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยคัดเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง ได้แก่ กลุ่มผู้บริหารธุรกิจการบิน และผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ที่มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการบิน ไม่น้อยกว่า 5 ปี จำนวนทั้งสิ้น 10 คน

### 2. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้

#### 2.1 การวิจัยเอกสาร เอกสารที่จะใช้ในการวิจัยนี้แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

ก. เอกสารขั้นต้น (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ยังไม่ได้ผ่านการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลโดยตรง โดยการสังเกตแบบมีส่วนร่วมและการสัมภาษณ์ ตัวแทนของผู้บริหารสถาบันฝึกอบรมด้านการบินที่ไม่ใช่กลุ่มเดียวกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 10 คน

ข. เอกสารขั้นรอง (Secondary Data) เป็นเอกสารที่มีการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบต่างๆ คือ การศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่มีการรวบรวมไว้ก่อนแล้ว ซึ่งสามารถนำมาใช้เพื่อเชื่อมโยงและก่อให้เกิดประโยชน์รวมถึงบรรลุวัตถุประสงค์ของการศึกษาได้

2.2 การสัมภาษณ์และการสำรวจ วิธีการสัมภาษณ์ที่จะใช้ในการวิจัยนี้มีลักษณะเป็นการสัมภาษณ์โดยอาศัยแนวการสัมภาษณ์ (Interview Guide) เป็นเครื่องมือในรูปแบบต่างๆ คือการสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth Interview) เป็นการใช้แนวสัมภาษณ์เจาะลึก โดยกำหนดผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์ (Key-Informants)

### 3. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) (แบบสัมภาษณ์) เน้นการบรรยายเป็นหลัก และการสังเกตโดยตรง (Direct Observation) โดยเก็บข้อมูลจากบุคคลที่ได้เลือกสรรมาอย่างดีแล้ว นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อช่วยเสริมงานวิจัย เพราะเป็นคำตอบที่ค่อนข้างชัดเจนและหนักแน่น การสังเคราะห์ข้อมูลงานวิจัย ดำเนินการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) มีขั้นตอน ดังนี้

3.1 การจัดแฟ้ม แยกแยะ และจัดหมวดหมู่ข้อมูลที่ได้

3.2 การนำข้อมูลที่ได้มาจัดหมวดหมู่ของข้อมูล

3.3 นำข้อมูลที่ได้จากการถอดเทป และการบันทึกภาคสนามมาอ่านหลาย ๆ ครั้ง เพื่อให้เกิดความเข้าใจในภาพรวมของข้อมูลที่ได้ และพิจารณาประเด็นที่สำคัญ

3.4 นำข้อมูลกลับมาอ่านอีกครั้ง โดยละเอียดทุกบรรทัด และจึงตีความพร้อมทำการตั้งข้อความหรือประโยคที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับการประเมินการรับรู้เกี่ยวกับเกณฑ์และตัวชี้วัดการบริหารงานธุรกิจการบินในสถานการณ์วิกฤต ที่มีหลักการสำคัญที่ต้องพิจารณา

3.5 นำข้อความหรือประโยคที่มีความหมายเหมือนกันหรือใกล้เคียงกันมาไว้กลุ่มเดียวกัน โดยมีรหัสข้อมูลกำกับทุกข้อความหรือทุกประโยค แล้วจึงตั้งชื่อคำสำคัญ ซึ่งจะจัดเป็นทั้งกลุ่มใหญ่ (Themes) และกลุ่มย่อย (Sub - Theme) ที่อยู่ภายใต้ความหมายของกลุ่มใหญ่ ซึ่งกระบวนการดังกล่าวคือการสร้างหัวข้อสรุปและกลุ่มหัวข้อสรุปแนวคิดในตัวข้อมูล โดยศึกษาบทวนข้อมูลปฐมภูมิที่อยู่ในรูปข้อความทางภาษา (Textual Primary Data) ที่ได้จากการเก็บรวบรวมจากแหล่งต่าง ๆ แล้วจึงนำข้อมูลดังกล่าวมาจำแนกออกเป็นส่วนย่อย (Breaking Down) ตามหน่วยความหมาย (Meaning Unit) หรือหน่วยวิเคราะห์ (Analysis Unit) ในระดับเบื้องต้น จากนั้นทำการกำหนดข้อความสั้นๆ เพื่อใช้เป็นโน้ตศัพท์หรือหัวข้อสรุปแนวคิดที่สะท้อนความหมายสำคัญ ทั้งที่ปรากฏชัดแจ้ง และแฝงอยู่ในข้อมูลส่วนย่อยนั้น แล้วจึงนำหัวข้อสรุปแนวคิดที่มีความหมายคล้ายคลึงหรือแตกต่างกันมาจัดเป็นกลุ่มหัวข้อสรุปแนวคิด (Conceptual Categories) ต่างๆ กลายเป็นหน่วยความหมายของข้อมูลที่มีขนาดใหญ่และมีระดับความเป็นธรรมชาติมากขึ้น

3.6 ใช้การเขียนบรรยายสิ่งที่ค้นพบอย่างละเอียดและชัดเจน โดยจะไม่มี การนำทฤษฎีไปควบคุมปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งยกตัวอย่างคำพูดประกอบคำหลักสำคัญที่ได้ เพื่อแสดงความชัดเจนของปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น

## สรุปผลการวิจัย

สถานการณ์วิกฤตโควิด-19 ได้ส่งผลกระทบต่ออย่างรุนแรงกับธุรกิจการบิน โดยเฉพาะอย่างยิ่งสถาบันฝึกอบรมด้านการบิน จากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้บริหารธุรกิจการบิน และผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ที่มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการบิน โดยมีประสบการณ์ไม่น้อยกว่า 5 ปี ซึ่งสามารถนำมาสรุปเป็นประเด็นที่น่าสนใจได้ดังนี้

### การบริหารงานสถาบันฝึกอบรมด้านการบินในสถานการณ์วิกฤต

จากสถานการณ์ที่เกิดขึ้นมีผลต่อการเรียนของศิษย์การบินในสถาบันฝึกอบรมด้านการบิน มีการออกระเบียบข้อบังคับต่างๆ แต่ในบางครั้งไม่ทันต่อสถานการณ์ ผู้บริหารจะต้องมีการติดตามอย่างใกล้ชิด การเรียนออนไลน์มีผลเสียต่อการเรียนการสอนการฝึกบิน เพราะการเรียนจำเป็นต้องใช้การศึกษาท่าอากาศยานโดยตรง แนวทางในการบริหารงานทางสถาบันฯ ต้องจัดการเรียนภาคทฤษฎีทางออนไลน์ มีการตรวจ ATK ทุก ๆ วัน กักตัวศิษย์การบินก่อนทำการบิน 14 วัน โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของพนักงานและศิษย์การบินของสถาบันฯ มีการบังคับการปฏิบัติตามคู่มือ SMS อย่างเคร่งครัด ผู้บริหารสถาบันฯ ต้องปรับตัว อดทน เนื่องจากมีบุคคลที่สนใจเรียนบินลดน้อยลง สถาบันฯ ต้องรักษามาตรฐานด้านความปลอดภัยโดยเน้นการฝึกอบรมพนักงานให้ได้มาตรฐาน และนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้มากขึ้น เพื่อรักษามาตรฐานในการจัดการเรียนการสอน บันทึกประวัติการเรียนการสอน ทั้งนี้ผู้บริหารสถาบันฯ ควรเป็นผู้ที่มีความอดทนสูง รู้จัก แก้ไขสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นอย่างรอบคอบ ยอมรับการเปลี่ยนแปลงในสถานการณ์ที่เกิดขึ้น วางแผนจัดเตรียมพนักงานให้ทำงานอย่างเพียงพอเพื่อกรณีฉุกเฉิน

กฎหมายข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการบินมีผลต่อการบริหารงานสถาบันฝึกอบรมด้านการบินในสถานการณ์วิกฤตที่เกิดขึ้น สามารถสรุปได้ว่า ข้อบังคับของ ศูนย์บริหารสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (ศบค.) มีผลต่อการเรียน ภาคทฤษฎี และฝึกบินภาคอากาศ ส่งผลให้สถาบันฯ ขาดเงินรายได้จากการเรียนการสอนภาคทฤษฎีและภาคอากาศ อีกทั้ง CAAT มีการออกระเบียบข้อบังคับต่างๆ แต่ในบางครั้งไม่ทันต่อสถานการณ์ เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและพื้นที่แต่ละจังหวัดมาตรการบางอย่างอาจไปขัดต่อข้อบังคับ ผู้บริหารสถาบันฯ จะต้องมีการติดตามอย่างใกล้ชิด เพื่อที่จะได้ทราบปัญหาที่อาจส่งผลกระทบต่อ การปฏิบัติตามข้อบังคับ ด้วยกฎระเบียบที่กำหนดออกมาปฏิบัติได้ยาก เช่น การกักตัว การป้องกันโรคติดต่อทำให้มีค่าใช้จ่ายเพิ่มสูง นอกจากนี้ การเรียนออนไลน์มีผลเสียต่อการเรียนการสอนเพราะผู้สอนและผู้เรียนไม่ได้มีปฏิสัมพันธ์กัน เนื่องจากการฝึกบินจำเป็นต้องใช้ การศึกษากับอากาศยานโดยตรง หากมีเดินทางไปฝึกบินจำเป็นต้องมีการกักตัว ทำให้ระยะเวลาที่ใช้การเรียนการสอนต้องขยายเวลาออกไป

**แนวทางในการบริหารงานช่วยสร้างความปลอดภัยและรักษาความปลอดภัยในการบริหารงานสถาบันฝึกอบรมด้านการบินในสถานการณ์วิกฤต** สามารถสรุปได้ว่า แนวทางในการบริหารงานทางสถาบันฯ ต้องจัดการเรียนภาคทฤษฎีทางออนไลน์ตรวจ ATK ทุก ๆ วัน กักตัวศิษย์การบินก่อนทำการบิน 14 วัน โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของพนักงานและศิษย์การบินของสถาบันฯ เมื่อกลับมาทำงานก็มีการตรวจคัดกรองอย่างเคร่งครัดโดยวิธี RT-PCR และเพิ่มมาตรการ เพื่อให้เกิดความปลอดภัยสูงสุด มีการบังคับการปฏิบัติตามคู่มือ SMS อย่างเคร่งครัดการตรวจสอบการกำกับดูแลเรื่องความรู้ความสามารถของทรัพยากรในอุตสาหกรรมทางการบิน สุขภาพร่างกายเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่ง และการตรวจร่างกาย พบแพทย์ ด้านเวชศาสตร์การบินอย่างต่อเนื่อง จึงเป็นเรื่องที่ต้องกำกับดูแลสม่ำเสมอ จำกัดจำนวนผู้เข้าฝึกอบรมในแต่ละชั้นเรียน และการจัดการอบรมนั้นจะต้องแจ้งกับทางสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยตามระเบียบมาตรฐานสุข และเข้มงวดในเรื่องนิรภัยการบินป้องกันการติดเชื้ออย่างรวดเร็วได้อย่างมีประสิทธิภาพ งดการบินที่มีความเสี่ยงกับสถานการณ์วิกฤตโควิด-19 เท่าที่ทำได้

**การดำเนินการในปัจจุบันที่ใช้ช่วยให้ธุรกิจสถาบันฝึกอบรมด้านการบินผ่านสถานการณ์วิกฤต** สามารถสรุปได้ว่า ผู้บริหารสถาบันฯ ต้องปรับตัว อดทน โดยเฉพาะต้องหาเงินทุนมาบริหารงาน เนื่องจากสถาบันฯ มีรายได้ลดลงมาก อีกทั้งมีบุคคลที่สนใจเรียนบินลดน้อยลง สถาบันฯ ต้องรักษามาตรฐานด้านความปลอดภัยโดยเน้นการฝึกอบรมพนักงานให้ได้มาตรฐาน และนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้มากขึ้น อีกทั้งยังต้องควบคุมค่าใช้จ่ายในด้านต่างๆ เพื่อลดต้นทุนและประคองสถานการณ์ให้สถาบันฯ สามารถรักษาสถานภาพ และความเป็นมาตรฐานไว้ได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด และในด้านธุรกิจค่อนข้างที่จะลำบาก ให้เหมาะสมตามสถานการณ์ นอกจากนี้ช่วยหางานให้ศิษย์การบินในด้านการบินที่ไม่ใช่นักบิน และหาหลักสูตรการฝึกอบรมด้านการบินอื่นๆ เช่น ทำใบอนุญาต FAA ระหว่างรองาน ปรับโครงสร้างขององค์กรหรือสถาบัน

**ธุรกิจการบินมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการบริหารงานสถาบันฝึกอบรมด้านการบินในสถานการณ์วิกฤต** สามารถสรุปได้ว่า มีการนำระบบการสอนภาคทฤษฎีแบบทางออนไลน์มาสอนให้กับศิษย์การบินของสถาบันฯ และใช้ระบบชุมมาใช้ในการประชุมงานกับพนักงาน และปรับปรุงระบบสารสนเทศของสถาบันฯ ให้ทันสมัย เพื่อรักษามาตรฐานในการจัดการเรียนการสอน บันทึกประวัติการเรียนการสอน การประชุม และการเก็บข้อมูลการเรียนและการสอน ใช้การประชุมผ่านสื่อออนไลน์ มีการใช้ QR CODE สำหรับลงทะเบียน เพื่อใช้ตรวจสอบข้อมูลและติดตามหากพบผู้ติดเชื้อ และควบคุมจำนวนผู้ฝึกอบรม และนำสื่อเทคโนโลยีมาใช้ในการเรียนการสอน รวมถึงการแก้ไขปัญหาทางเทคโนโลยีนำเครื่องฝึกบินจำลองเข้ามาใช้มากขึ้น แต่พบปัญหาเนื่องจากอาจจะยังไม่ได้รับการรับรองอย่างสมบูรณ์จากสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย

**ลักษณะการบริหารงานสถาบันฝึกอบรมด้านการบินในสถานการณ์วิกฤต** ผู้บริหาร หรือผู้ที่ทำหน้าที่ในการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ สามารถสรุปได้ว่า ในสถานการณ์วิกฤตโควิด-19 ผู้บริหารสถาบันฯ ควรเป็นผู้ที่มีความอดทนสูง รู้จัก แก้ไขสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นอย่างรอบคอบ ยอมรับ การเปลี่ยนแปลงในสถานการณ์ที่เกิดขึ้น มีภาวะผู้นำที่ดีเน้นการจัดการภายในองค์กรอย่างเป็นระบบและ ทันท่วงทีต่อเหตุการณ์ เอาใจใส่ และติดตามสถานการณ์อย่างใกล้ชิด เพื่อที่จะได้มองเห็นปัญหา และสามารถ แก้ไขสถานการณ์ได้อย่างทันท่วงที นำระบบ MIS มาใช้ในการบริหารงานให้ครอบคลุม และมีการประชุม เพื่อรับการปฏิบัติงานให้มีการระวังป้องกันจากผลกระทบในทุกๆ ด้าน รีบแก้ไขปัญหาและประสานกับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทันทีที่รับทราบ วางแผนจัดเตรียมพนักงานให้ทำงานอย่างเพียงพอเพื่อกรณีฉุกเฉิน แก้ปัญหาเฉพาะหน้าตลอดเวลา รับรู้ และแก้ไขในทุกข้อปัญหาที่เกิดขึ้นด้วยการเจรจากับทุกฝ่าย

### **ปัญหาและอุปสรรคต่อการบริหารงานสถาบันฝึกอบรมด้านการบินในสถานการณ์วิกฤต**

การเกิดสถานการณ์วิกฤตโควิด-19 ทำให้มีผู้สนใจมาสมัครเรียนน้อยลง เพราะขาดความเชื่อมั่น และมั่นใจในอาชีพนักบินและอาชีพที่เกี่ยวข้อง มีปัญหาในเรื่องงบประมาณในการบริหารงาน ไม่สามารถ ทำการเรียนการสอนได้อย่างเต็มรูปแบบส่งผลต่อประสิทธิภาพของการเรียน แนวทางที่ใช้ต้อง ใช้การสอน ภาคทฤษฎีทางออนไลน์แทนการจัดการเรียนการสอนในห้องเรียน ต้องยอมเสียค่าใช้จ่ายในการกักตัวศิษย์ การบิน 14 วัน ก่อนทำการฝึกบิน นำเทคโนโลยีมาเสริมด้านการปฏิบัติงานมากขึ้น ควบคุมและลด ค่าใช้จ่ายในการดำเนินกิจการของสถาบันฯ ปรับเปลี่ยนการเรียนในรูปแบบออนไลน์ ปรับรูปแบบการจ่าย ค่าเรียนโดยใช้ระบบการแบ่งจ่ายให้นานขึ้น ลดค่าใช้จ่ายลงทุกด้าน และต้องหางานด้านอื่นๆ ตามความ เหมาะสม และลดค่าใช้จ่ายบางอย่างที่ไม่จำเป็น

**ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงานสถาบันฝึกอบรมด้านการบินที่ส่งผลต่อการ บริหารงานในสถานการณ์วิกฤต** สามารถสรุปได้ว่า ปัญหา และอุปสรรคที่พบ คือ ผู้สนใจมาสมัครเรียน น้อย เพราะบุคคลทั่วไปขาดความเชื่อมั่น และมั่นใจในอาชีพนักบินและอาชีพที่เกี่ยวข้อง นโยบายบางข้อ จากหน่วยงานภาครัฐไม่สอดคล้องกับแนวทางการปฏิบัติ มีปัญหาในเรื่องงบประมาณในการบริหารงาน เนื่องจากมีจำนวนศิษย์การบินลดลงมาก การจัดหาอุปกรณ์เป็นไปค่อนข้างยากและใช้งบประมาณจัดซื้อ สูงไม่สามารถทำการเรียนการสอนได้อย่างเต็มรูปแบบส่งผลต่อประสิทธิภาพของการเรียน รวมถึงการ ทำงานแบบ Work Form Home ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลง ทรัพยากรมนุษย์ที่สุขภาพร่างกายไม่ พร้อมปฏิบัติงาน หากพบผู้ติดเชื้อจะมีคำสั่งกักตัวแยกและหยุดปฏิบัติงานทันที อาจส่งผลให้การทำงาน ล่าช้า และไม่ได้รับการสนับสนุนจาก CAAT

**แนวทางที่ใช้ในการจัดการปัญหาและอุปสรรคการบริหารงานสถาบันฝึกอบรมด้านการ  
บินในสถานการณ์วิกฤต** สามารถสรุปได้ว่า แนวทางที่ใช้ต้องให้การสอนภาคทฤษฎีทางออนไลน์แทนการ  
จัดการเรียนการสอนในห้องเรียนต้องยอมเสียค่าใช้จ่ายในการกักตัวศิษย์การบิน 14 วัน ก่อนทำการฝึกบิน  
นำเทคโนโลยีมาเสริมด้านการปฏิบัติงานมากขึ้น ควบคุมและลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินกิจการของสถาบัน  
ฯ ปรับเปลี่ยนการเรียนในรูปแบบออนไลน์ และใช้ระบบการทำงานแบบ Work Form Home กับพนักงาน  
และมีการปรับรูปแบบการจ่ายค่าเรียนของศิษย์การบิน โดยใช้ระบบการแบ่งจ่าย มีระยะเวลาในการ  
จ่ายเงินให้นานขึ้น บริหารทรัพยากรมนุษย์ให้มีความพร้อม ให้อยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน รวมถึงการพูดคุยกัน  
ระหว่างผู้เรียนและผู้สอนเพื่อลดความตึงเครียดระหว่างวิกฤตที่เกิดขึ้น ต้องลดค่าใช้จ่ายลงทุกทาง และต้อง  
หางานด้านอื่น ๆ และแบ่งพนักงานออกเป็น 3 ชั้น โดยเรียงตามอายุการทำงาน และปรับลดเงินเดือนไป  
ตามความเหมาะสม และลดค่าใช้จ่ายบางอย่างที่ไม่จำเป็น

## **ข้อเสนอแนะ**

### **1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้**

1.1 การบริหารงานสถาบันฝึกอบรมด้านการบินในสถานการณ์วิกฤตโควิด- 19 ซึ่งเมื่อเกิด  
สถานการณ์วิกฤตในครั้งต่อไปควรมีการปรึกษาหารือในการหาทางออกกับสถานการณ์ใหม่จากการนำ  
บทเรียนที่ได้รับมาปรับใช้ได้อย่างรวดเร็วมากขึ้น

1.2 ปัญหาและอุปสรรคต่อการบริหารงานสถาบันฝึกอบรมด้านการบินในสถานการณ์วิกฤตโค  
วิด-19 เป็นบทเรียนที่สำคัญที่ทำให้ผู้บริหารภายในสถาบันฝึกอบรมด้านการบินสามารถนำไปปรับใช้กับ  
สถาบันฯของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นแบบอย่างให้แก่สถาบันฯอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องนำไปปรับใช้  
ต่อไป

### **2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป**

2.1 ควรทำการศึกษาในส่วนของศิษย์การบิน และอาจารย์ที่ทำการสอนอยู่ในสถาบันฯใน  
รูปแบบของแบบสอบถาม เพื่อให้ผู้บริหารสามารถเข้าถึงปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างชัดเจน และเป็นแนวทางใน  
การพัฒนาด้านความปลอดภัยให้แก่ศิษย์การบินที่เข้ามาฝึกอบรมในสถาบันฯได้

2.2 ควรมีการวางแผนล่วงหน้าจากการนำสถานการณ์ที่เกิดมาปรับใช้ เมื่อเกิดเหตุการณ์ใน  
ลักษณะที่คล้ายกันจะสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างทันที และรวดเร็ว เพื่อลดความเสี่ยงที่จะเกิด  
ตามมาได้

## บรรณานุกรม

- กรรณิการ์ วัชรโรทยาน. (2563). “การศึกษาคุณลักษณะภาวะผู้นำที่มีต่อการคาดการณ์อนาคตในการบริหารองค์กร กรณีศึกษาธุรกิจการบินในประเทศไทย”. สารนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- กองเศรษฐกิจการบิน ฝ่ายส่งเสริมอุตสาหกรรมการบิน. “รายงานสถิติการขนส่งทางอากาศไตรมาสที่ 4 ประจำปี 2564”. <https://www.caat.or.th/th/archives/62873>, เข้าถึงเมื่อวันที่ 6 มิถุนายน 2565.
- จุฑารัตน์ ปิณฑะแพทย์. (2559). “การพัฒนารูปแบบศักยภาพหัวหน้างานปฏิบัติการบินในธุรกิจการบินของประเทศไทย”. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจดุสิตบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
- ชิตีพัทธ์ เบญจมาภา. (2562). “การจัดการองค์การในภาวะวิกฤติฉุกเฉิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)”. ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สถาบันนโยบายสาธารณะและการจัดการ มหาวิทยาลัยรังสิต.
- ชุตติภา มหาศิริมงคล. (2559). “บทเรียนที่ได้รับจากการศึกษาการจัดการภาวะวิกฤตบนสื่อดิจิทัล กรณีศึกษาตราสินค้า Korea King และการนำเสนอแนวทางแก้ไขตามแนวคิดทฤษฎีการใช้สื่อดิจิทัลเพื่อการจัดการภาวะวิกฤต”. การค้นคว้าอิสระนิเทศศาสตรมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ณัฐฐา สุนทรภา. (2563). “บทบาทของสถานกงสุลใหญ่ ณ เมืองฮ่องกงในการดูแลชุมชนไทยในช่วงสถานการณ์ การชุมนุมประท้วงและในช่วงโควิด-19”. รายงานหลักสูตรนักบริหารการทูต สถาบันการต่างประเทศเทวะวงศ์วโรปการ กระทรวงการต่างประเทศ.
- ณัฐนนท์ แก้วมณี. (2563). “ปัจจัยการแลกเปลี่ยนข้อมูลความปลอดภัยด้านการบินระหว่างหน่วยงานภายใต้ ระบบการจัดการด้านความปลอดภัย”. วิทยานิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต สถาบันการบินพลเรือน สถาบันสมทบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- दनัย เทียนพุด ( 2543, หน้า 10 ) กล่าวไว้ว่า การมุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านบริการหรือชนะใจลูกค้า นั้น
- ทิชารัตน์ ประดิษฐ์พงศ์. (2561). “การศึกษาปัจจัยที่ทำให้บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) อยู่อย่างยั่งยืนตามแนวคิด Honeybee Leadership”. สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธ์ ( 2536, หน้า 13 ) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การที่บุคคลกลุ่มบุคคล

- นิวัฒน์ พลพา. (2559). “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำสายการบินไทยแอร์เอเชีย ในเขตกรุงเทพมหานคร”. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.
- บริษัท เด็มโก้ จำกัด (มหาชน). “คู่มือการบริหารจัดการในภาวะวิกฤต”. <https://www.demco.co.th/storage/downloads/corporate-policies/20210113-demco-crisis-management-manual-th.pdf>, เข้าถึงเมื่อวันที่ 6 มิถุนายน 2565.
- บุญ และ โฮลเมส (Boon & Homes, 1991) กล่าวถึงความเชื่อมั่นว่าเป็นสถานการณ์ที่รวมถึงความมั่นใจ
- ปัทมวรัชร์ พิชัยบวรภัสร์. (2560). “กลยุทธ์การจัดการการสื่อสารในภาวะวิกฤตในยุคดิจิทัล กรณีศึกษา กลุ่มธุรกิจการบิน และบริการ: สายการบินยูไนเต็ด แอร์ไลน์ สายการบินแอร์เอเชีย และสายการบินนกแอร์. การค้นคว้าอิสระนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- มอร์แกน และฮันท์ (Morgan & Hunt, 1994) ความเชื่อมั่นสามารถที่จะประเมินได้จากผู้รับบริการ ซึ่งผู้รับบริการแต่ละคนมี
- มิชชา (Mishra, 1996) ได้ให้ความหมายของความเชื่อมั่นไว้ว่า ความเชื่อมั่นนั้นสามารถส่งผลดีต่อบุคลากร และองค์กรทั้งในปัจจุบัน และอนาคต ซึ่งจะทำให้บุคลากรนั้นเกิดแรงจูงใจในการทำงาน
- มัวร์แมน เคสซ์แพนดท์ และซอลท์แมน (Moorman, Deshpande & Zaltman, 1992) กล่าวว่าความเชื่อมั่น
- รัศมี อิสลาม. (2560). “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานและส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา: พนักงานส่วนงานภาคพื้นดิน สายการบินไทยไลอ้อนแอร์”. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ลาเซลเลอร์ และฮัสตัน (Larzelere & Huston, 1980) ลักษณะของความเชื่อมั่นของพนักงานนั้น มีความสำคัญอย่างสูงที่จะนำมาซึ่ง ความสม่ำเสมอ ความรับผิดชอบ ความซื่อสัตย์ ความยุติธรรม และความสามารถในการทำงาน
- สุชาติ ถาวรสุข. (2563). “การพัฒนา รูปแบบสมรรถนะของผู้บริหารสนามบินนานาชาติ เพื่อการแข่งขันในอุตสาหกรรมการบินยุคดิจิทัล”. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจดุขฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- อานนท์ จันจิตร. (2563). “การพัฒนาคุณภาพการบริการเพื่อการตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย”. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- Parry, G. (1992). Improving psychotherapy services: applications of research, audit and evaluation. *British Journal of Clinical Psychology*, 31(1) : 3-19.POCCC”.
- Slaikeu, (1984) K. A. Crisis Questionnaire. Massachusetts: Allyn and Bacon.



แรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลัง

Motivation and Work Efficiency of Employees at Government Officials and Personnel of Bangkok

Metropolitan Administration Under the Office of Finance

อัจฉรา คำจริง สุเทศน์ จันทร์อุษา และดาวพระศุกร์ ทองกลิ่น

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลัง มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลัง 2) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลัง 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลัง โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 230 คน และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้ค่า ANOVA ในกรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ใช้ทดสอบรายคู่ด้วยวิธี LSD และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วยสถิติสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation)

ผลจากการศึกษาพบว่า 1) ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลังในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่าปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับมาก และปัจจัยค่าจูงอยู่ระดับมาก 2) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลังในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับสูง คือด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพของงาน และด้านทันต่อเวลา 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลัง พบว่าส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ : แรงจูงใจ ประสิทธิภาพ สำนักงานการคลัง

\*นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกริก

## ABSTRACT

The purpose of this research were 1) study the level of performance motivation of employees at government officials and employees of Bangkok Metropolitan Administration under the office of finance. 2) study performance efficiency of employees at government officials and personnel of Bangkok Metropolitan Administration under the office of finance. 3) study the relationship between motivation and work efficiency of employees at government officials and personnel of Bangkok Metropolitan Administration under the office of finance. A questionnaire was used as a research instrument to collect data from the sample of 230 individuals. Data collected were then analyzed using descriptive statistics, including frequency, percentage, mean and standard deviation as well as inferential statistics for hypothesis testing ANOVA . Least significant difference (LSD) proce

The result of the study found that 1) the level of performance motivation of employees at government officials and personnel of Bangkok Metropolitan Administration under the office of finance by overall was at high level. Considering by factor, it was found that motivation factors was at high level and supporting factors was at a high level. 2) the overall performance efficiency of employees was at a high level. When considered in each aspect, it was found that the aspect with highest mean was at highest level, the workload, cost effectiveness for working and in time to work 3) the relationship between the motivation and work efficiency of employees found that most of them have a very high level of relationship with statistical significance at the level of 0.01

Key Word : Motivation, Work efficiency, Office of finance

## บทนำ

การให้ความสำคัญกับบุคลากร เป็นหัวใจหลักที่สำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาคุณภาพ ของบุคลากรในองค์กร เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เนื่องจากแรงจูงใจที่บุคคลได้รับจะช่วยกระตุ้นเสริมแรงและสร้าง กำลังใจแก่บุคลากรเพื่อพัฒนาไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้แรงจูงใจจึงเป็นองค์ประกอบให้การทำงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น แรงจูงใจในการทำงานเกิดจากปัจจัยหลายประการ ทั้งปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจภายนอก เช่น ค่าจ้าง สวัสดิการ ความมั่นคง ตลอดจนระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ และปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจภายใน เช่น การมีงานที่ท้าทายตรงตามความถนัด ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานที่ทำ การได้รับการยอมรับนับถือจากผู้อื่น และการได้รับโอกาสให้แสดงออกซึ่งความคิดที่สร้างสรรค์ต่อสาธารณชนหรือต่อผู้อื่น

จากความสำคัญของบุคลากรตามที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้ข้าราชการกรุงเทพมหานคร สังกัดกองรายได้ ซึ่งเป็นหน่วยงานในสำนักการคลัง กรุงเทพมหานคร ได้กำหนดวิสัยทัศน์ (Vision) คือ “การจัดเก็บรายได้ การเงิน การคลังและทรัพย์สินของกรุงเทพมหานครมีการบริการที่ทันสมัย โปร่งใส และมีประสิทธิภาพ” มีเป้าประสงค์ 6 ด้าน โดยมีเป้าประสงค์ที่ 5 คือ “บุคลากรได้รับการพัฒนาในทุกด้าน ตลอดถึงการวิเคราะห์วิจัยเพื่อนำเสนอความเห็นในเชิงนโยบาย” (สำนักงานการคลัง, สังกัดกองรายได้) ได้ศึกษาถึงสภาพแวดล้อมภายใน ของสังกัดกองรายได้ สำนักการคลัง จากผลการวิเคราะห์พบว่า ข้าราชการกรุงเทพมหานครขาดขวัญกำลังใจในการ ปฏิบัติงาน เนื่องจากปริมาณงานมากในสายอาชีพ และระบบการประเมินเพื่อเลื่อนระดับเป็นไปอย่างล่าช้า โยกย้ายตำแหน่งบ่อยครั้ง ตลอดจนไม่ได้รับการพัฒนาทักษะความรู้และประสบการณ์ที่มีประสิทธิภาพอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง รวมทั้งเรื่องการเพิ่มโอกาสในการปฏิสัมพันธ์กับหน่วยงานภายนอก เพื่อให้มีทักษะในการปฏิบัติงาน ให้เกิดความมั่นใจในการ ตัดสินใจ จากเดิมที่ไม่กล้าคิดหรือทดลองปฏิบัติงานในรูปแบบใหม่ เพราะยึดติดในกฎระเบียบสูง และมีวัฒนธรรมการทำงานตามคำสั่งอย่างเคร่งครัด จึงมีผลต่อการขาดความคิดสร้างสรรค์ในการ พัฒนางาน รวมไปถึงการปฏิบัติงานที่ขาดความต่อเนื่องเมื่อมีการสับเปลี่ยนตำแหน่ง เนื่องจาก ข้าราชการในระดับปฏิบัติการที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน และในปัจจุบันความ เจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีเป็นไปอย่างรวดเร็ว วิทยาการสมัยใหม่สามารถนำมาใช้เพื่อช่วยในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากกว่าสมัยก่อนเป็นอย่างมาก แต่กระบวนการทำงานของกรุงเทพมหานครแทบจะไม่ได้มีการเปลี่ยนแปลง จากสภาพปัญหาที่เกิดขึ้น ทำให้ผู้ศึกษาสนใจทำการศึกษาถึงแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรุงเทพมหานคร: กรณีศึกษา สำนักการคลัง สังกัดกองรายได้ เพื่อทราบถึงระดับแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน รวมถึงนำผลการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรุงเทพมหานคร

ข้าราชการจะมีประสิทธิภาพและตอบสนองนโยบายขององค์กรมากน้อยเพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ที่เอื้ออำนวยให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี สำนักงานการคลัง กรุงเทพมหานคร มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการศึกษา วิเคราะห์ กำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้ทุกชนิด จัดทำประมาณการรายรับประจำปีของกรุงเทพมหานคร เก็บและรวบรวมข้อมูลสถิติเกี่ยวกับรายได้ทั้งหมดของกรุงเทพมหานคร การควบคุมตรวจสอบเร่งรัดหน่วยงานต่าง ๆ ของกรุงเทพมหานคร เพื่อนำเอารายได้ดังกล่าวมาบริหารงานและพัฒนากรุงเทพมหานคร ให้เป็นมหานครทันสมัยและตอบสนองการบริการประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร (ศูนย์ข้อมูลกรุงเทพมหานคร อำนวยการหน้าที สำนักงานการคลัง 2013, ออนไลน์)

จากที่ได้กล่าวข้างต้นทำให้ผู้ศึกษาจึงต้องการศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ว่าหน่วยงานมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับใด และมีแรงจูงใจใดบ้างที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงาน เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายเชิงกลยุทธ์ ในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลัง
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลัง
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลัง

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรุงเทพมหานครและบุคลากรกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลัง ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดดังนี้

### ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องแรงจูงใจ

ความหมายของแรงจูงใจจากงานที่มีผู้ศึกษา โดยราณี อธิชัยกุล (2555,7) กล่าวว่าแรงจูงใจ (Motive) หมายถึงสิ่งที่อยู่ภายในตัวบุคคลที่มีผลทำให้บุคคลกระทำ หรือเคลื่อนไหว หรือแสดงพฤติกรรมที่มีทิศทางตามเป้าหมายแรงจูงใจ อาจแบ่งออกเป็นแรงจูงใจทางด้านร่างกายหรือกายภาพ แรงจูงใจด้านจิตวิทยาหรือจูงใจที่มีอยู่ในจิตใจ ปัญญาภาควัฒนธรรม (2565, 7) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า “แรงจูงใจมีส่วนเกี่ยวข้องกับ

กับความต้องการ (Needs) แรงขับ (Drivers) ซึ่งเกิดขึ้นภายในตัวบุคคล ส่วนเครื่องล่อหรือสิ่งจูงใจ (Incentives) เกิดจากการจูงใจภายนอก เมื่อบุคคลเกิดความต้องการทำให้เกิดแรงขับ ดังนั้นความหมายของคำว่า แรงจูงใจ หมายถึง พฤติกรรมต่าง ๆ ที่แสดงออกมาตามความต้องการภายในของบุคคล ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่ถูกกระตุ้นด้วยสิ่งเร้า เพื่อให้กระทำสิ่งต่าง ๆ ออกมาด้วยความร่วมมือ และเต็มใจ เพื่อให้สิ่งต่าง ๆ บรรลุผลตามเป้าหมายที่ต้องการ

ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (1959 อ้างใน สุภัทญา จันทรมณี, 2557) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของมนุษย์ ซึ่งพบว่าปัจจัยเรื่องแรงจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมของการทำงานของมนุษย์มี 2 ปัจจัย ได้แก่

1. **ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors)** เป็นปัจจัยภายนอกที่กระตุ้นทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานโดยตรง ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ 1) ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล (Achievement) 2) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) 3) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (Work Content) 4) ความรับผิดชอบ (Responsibility) 5) ความก้าวหน้า (Advancement)

2. **ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors)** เป็นปัจจัยภายในที่ถ้าไม่มีปัจจัยนี้ก็จะกระตุ้นให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมของงานในการช่วยส่งเสริมให้แรงจูงใจในการทำงานของแต่ละบุคคลยังคงอยู่ตลอดเวลา ปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ 1) เงินเดือนและสวัสดิการ 2) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา, ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน 3) สถานะของอาชีพ 4) นโยบายและการบริหารงาน 5) สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน 6) ความเป็นอยู่ส่วนตัว 7) ความมั่นคงในงาน และ 8) วิธีการปกครองบังคับบัญชา โดยเฟรดริก เฮอริชเบอร์ก เชื่อว่าปัจจัยค้ำจุนไม่ใช่สิ่งจูงใจที่ทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น แต่เป็นข้อกำหนดที่ป้องกันไม่ให้นักงานเกิดความไม่พึงพอใจในที่ทำงาน ถ้าไม่มีปัจจัยเหล่านี้แล้วอาจก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในที่ทำงาน ซึ่งพนักงานอาจรวมตัวกันเรียกร้องหรือต่อรอง

สรุปได้ว่า ในการนำเอาทฤษฎีทั้งสองปัจจัยของเฟรดริก เฮอริชเบอร์กส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานต้องคำนึงถึงปัจจัยด้านแรงจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน จะส่งผลให้นักงานเกิดความต้องการที่จะทำงานให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด ผู้บริหารจะต้องคำนึงถึงปัจจัยค้ำจุน ถ้าพนักงานไม่ได้รับปัจจัยค้ำจุนที่เหมาะสมก็จะทำให้บุคคลเกิดความไม่พึงพอใจในงาน ซึ่งในขณะเดียวกันผู้บริหารก็ยังคงต้องให้ความสำคัญกับการสร้างแรงจูงใจให้นักงานด้วยปัจจัยจูงใจเพื่อให้นักงานเกิดความพึงพอใจ และเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

ดังนั้นจากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องดังกล่าว ผู้วิจัยได้นำปัจจัยต่าง ๆ ที่สอดคล้องกันโดยใช้ปัจจัยจุดใจคือ ความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า รวมทั้งปัจจัยค้ำจุนคือ เงินเดือนและสวัสดิการ ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ความมั่นคงในงาน สภาพการทำงาน และนโยบายและการบริหารองค์กร เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาและวิเคราะห์ ถึงปัจจัยดังกล่าว อาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักการคลัง

## ทฤษฎีประสิทธิภาพในการทำงาน

ความหมายของประสิทธิภาพจากงานที่มีผู้ศึกษา โดยติน ปรัชญพฤทธิ (2555,130) ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การสนับสนุนให้มีวิธีการบริหารที่จะได้รับผลดีมากที่สุด โดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด นั่นคือการลดค่าใช้จ่ายทางด้านวัตถุประสงค์ขององค์กร และบุคลากรลงในขณะที่พยายามเพิ่มความแม่นยำและความเร็วของการบริหารใหม่ๆมากขึ้น John D. Millet (1954, อ้างถึงใน ชลดา อักษรศิริวิทยา, 2559) ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่มนุษย์และได้รับผลตอบแทนจากการปฏิบัติงาน ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึงความพอใจในการได้รับการให้กับประชาชน ดังนี้ 1) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน 2) การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ และ 4) การให้บริการอย่างก้าวหน้า และ Herbert A. Simon (1960, อ้างถึงในอภิรัชย์ จตุพรวาที, 2557) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้คล้ายคลึงกับ Millet คือพิจารณาว่างานที่มีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (input) กับผลผลิต (output) ที่ได้รับออกมา เพราะฉะนั้นตามทัศนะนี้ ประสิทธิภาพจึงเท่ากับผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้าและเป็นการบริการของราชการและองค์กรของรัฐ ก็ควรบวกถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการ เข้าไปด้วย ซึ่งอาจเขียนสูตรได้ดังนี้  $E = O - I / S$   $E =$  Efficiency คือ ประสิทธิภาพของงาน,  $O =$  Output คือ ผลผลิตหรือที่ได้รับออกมา,  $I =$  Input คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป,  $S =$  Satisfaction คือ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา

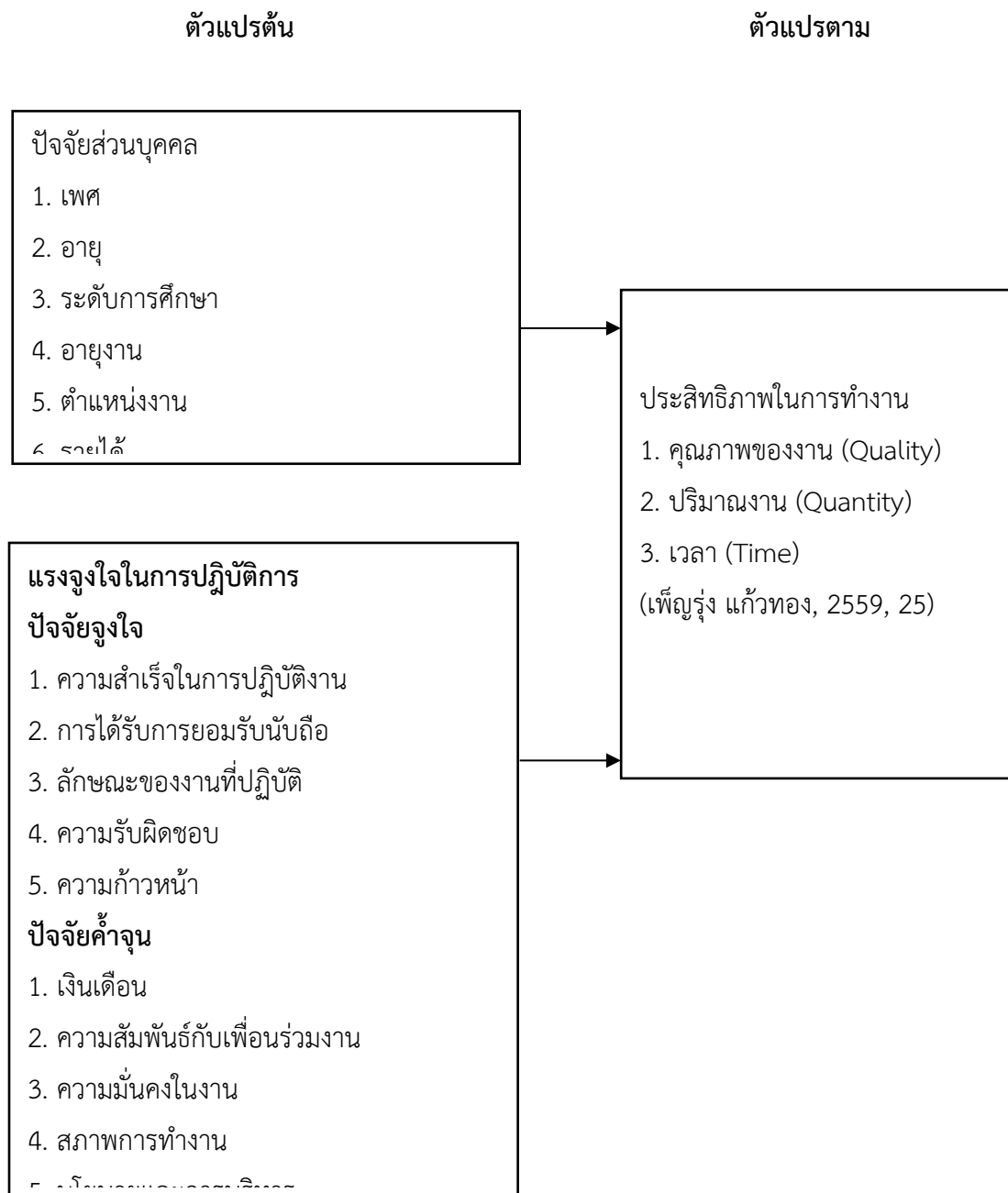
## ทฤษฎีเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

วินัย บุรณสิงห์ (2562, 22) ได้สรุปว่า ประสิทธิภาพในระบบราชการมีความหมายรวมถึงผลผลิตภาพ และประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา ดังนี้ 1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต (input) รวมถึง ปริศนา พิมพา (2559, 49) กล่าวว่า ในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของบุคลากร ย่อมเกิดจากปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสามารถแบ่งได้ 3 ประเภท คือ 1. ด้านบุคคล หมายถึง ลักษณะส่วนตัว ที่เกี่ยวข้องกับงานหรือการปฏิบัติหน้าที่ เช่น เพศ อายุ ศาสนา การศึกษา พื้นเพ เชาวนน์ปัญญา ประสบการณ์ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ความสนใจในงาน และมุมมองต่อฝ่ายบริหาร 2. ด้านงาน ได้แก่ ลักษณะของเนื้องาน เช่น งานนั้น น่าสนใจหรือไม่มีความท้าทายแปลกใหม่มากนักน้อยเพียงใดเปิดโอกาสในการศึกษา 3. ด้านการจัดการ คือความ มั่นคงในงานเป็นอย่างไร ทำงานแล้วมีโอกาสก้าวหน้าหรือไม่ ได้รับอำนาจในการตัดสินใจมากนักน้อยเพียงใด ค่าตอบแทนตลอดจนสวัสดิการพอเพียงหรือไม่และยังอาจรวมถึงเพื่อนร่วมงานด้วย และนอกจากนี้ยังได้ ศึกษาแนวคิดทฤษฎีของ Peterson & Plowman ได้สรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพใน การทำงานไว้ 4 ข้อ ดังนี้ (ปัญญาพร ฐิติพงษ์, 2558) 1. คุณภาพของงาน ต้องมีคุณภาพสูง คือ ผลผลิตจะต้องคุ้มค่า ได้ประโยชน์ สูงสุด และน่าพึงพอใจต่อการลงทุน 2. ปริมาณงาน งานที่ได้รับจะต้องเป็นที่องค์กรคาดหวัง 3. เวลา คือ เวลา ที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการ เหมาะสมและได้ผลกำไรมากที่สุด 4. ค่าใช้จ่าย ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการ คือ จะต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไร มากที่สุด

ดังนั้นประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม หมายถึง การทำงานให้บรรลุผลสำเร็จตาม วัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยการนำทรัพยากรที่มีอยู่ไปใช้ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งประสิทธิภาพนี้ เป็นตัวชี้วัดผล ของการทำงานว่าสามารถปฏิบัติหรือใช้ทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพหรืออย่างคุ้มค่า มากน้อยเพียงใด เมื่อเทียบกับ ทรัพยากรที่สูญเสียไป ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้ตัวชี้วัดประสิทธิภาพการทำงาน ตามแนวคิดของ Peterson & Plowman ถึงการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักการคลัง เพื่อนำไปปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงาน ให้ดียิ่งขึ้นและสามารถพัฒนาบุคลากรให้ดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งถ้าบุคลากรใน องค์กรมีประสิทธิภาพ ก็จะสามารถทำงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนด ก็สามารถนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ

## กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรม แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยได้นำแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ และทฤษฎีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มาประยุกต์เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



## ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ศึกษาได้แก่ ข้าราชการและบุคลากรของกรุงเทพมหานคร สำนักงานคลัง โดยใช้ความน่าจะเป็นในการสุ่มตัวอย่าง อย่างมีเทคนิค และวิธีด้วยสูตร



ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของ Taro Yamane และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยทดสอบแบบสอบถามโดยตรวจสอบความเชื่อมั่น พบว่าในภาพรวมมีค่า Cronbach's Alpha = 0.96 ถือว่าแบบสอบถามมีความเหมาะสมเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลได้จำนวนแบบสอบถามจำนวน 230 ชุด และใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้ค่า t-test และ One-way ANOVA ในกรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ใช้ทดสอบรายคู่ด้วยวิธี LSD และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วยสถิติสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation)

## สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาเรื่อง “แรงจูงใจกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลัง จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 230 คน” สรุปได้ดังนี้

### 1. ปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลัง

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ผู้หญิง จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 59.6 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.4 มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 48.3 มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 48.3 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 68.7 เป็นตำแหน่งข้าราชการระดับปฏิบัติการและชำนาญการ คิดเป็นร้อยละ 47.4 มีระยะเวลาทำงาน 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.8 มีรายได้ต่อเดือน 15,001 - 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 37

### 2. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลัง

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลัง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.91$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัยพบว่า แรงจูงใจในปัจจัยจูงใจของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลังในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.94$ ) ส่วนแรงจูงใจในปัจจัยค่าจูงของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลัง อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.87$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ปัจจัยจูงใจ พบว่า ด้านความรับผิดชอบ ( $\bar{x} = 3.99$ ) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ( $\bar{x} = 3.96$ ) ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ( $\bar{x} = 3.96$ ) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ( $\bar{x} = 3.93$ ) และอันดับสุดท้ายด้านความก้าวหน้า ( $\bar{x} = 3.85$ ) และปัจจัยค่าจูง ด้านสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{x} = 4.00$ ) ด้านความมั่นคงในงาน ( $\bar{x} = 3.92$ ) ด้านนโยบายและการบริหาร ( $\bar{x} = 3.84$ ) สภาพการทำงาน ( $\bar{x} = 3.81$ ) และอันดับสุดท้ายด้านเงินเดือน ( $\bar{x} = 3.79$ )

### 3. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลัง

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลังในภาพรวมอยู่ในระดับสูง ( $\bar{x}=4.02$ ) และพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย พบว่าด้านปริมาณงาน ( $\bar{x}=4.07$ ) ด้านคุณภาพของงาน ( $\bar{x}=4.01$ ) และอันดับสุดท้ายด้านทันต่อเวลา ( $\bar{x}=3.98$ )

## ผลการทดสอบสมมติฐาน

### สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพที่แตกต่างกันในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลัง

จากการศึกษาพบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลด้านเพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลัง ไม่แตกต่างกัน

จากการศึกษาพบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลด้านอายุ ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลัง แตกต่างกัน

### สมมติฐานที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลัง

จากการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลัง ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลัง ซึ่งประกอบด้วยด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านทันต่อเวลา โดยมีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

## อภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ แรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลัง สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ได้ดังนี้

### 1. ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลัง

จากการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลัง พบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลัง ในปัจจัยจูงใจ คือด้านความรับผิดชอบ รองลงมาด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และลำดับสุดท้ายด้านความก้าวหน้าอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของปิติตตา จันทวงศ์ (2559) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ

ลูกจ้าง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์วิทยาเขตหาดใหญ่ พบว่าลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์วิทยาเขตหาดใหญ่ มีปัจจัยด้านแรงจูงใจประกอบด้วย ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ และโอกาสความก้าวหน้าในงานพบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนปัจจัยค่าจูง คือด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านมั่นคงในงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน และลำดับสุดท้ายด้านเงินเดือน อยู่ในระดับมากซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจิตตฤณ ชูชาติ (2563) ได้ทำวิจัยเรื่อง แรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา การรถไฟฟ้ามหานครแห่งประเทศไทย พบว่าปัจจัยค่าจูงประกอบด้วย ด้านภาพรวมอยู่ในระดับมาก และพิจารณารายด้านนโยบายการบริหาร ด้านเงินเดือนและผลตอบแทน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน

## **2. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักการคลัง**

จากการศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักการคลัง พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักการคลังคือด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพ และด้านทันต่อเวลาภาพรวมอยู่ในระดับสูง สอดคล้องกับงานวิจัยของจิตตฤณ ชูชาติ (2563) เรื่อง แรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษา การรถไฟฟ้ามหานครแห่งประเทศไทย พบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน การรถไฟฟ้ามหานครแห่งประเทศไทยพบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของนวินดา กิตติศุภีรดา (2563) เรื่องแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานกรณีศึกษา สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก

## **3. ข้อมูลเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักการคลังจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล**

จากการศึกษา พบว่า ข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักการคลังที่ช่วงอายุต่างกัน ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน สอดคล้องกับร้อยเอก ศักรินทร์ นาคเจือ (2557) ได้ทำวิจัยเรื่อง ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการอุตสาหกรรมทหารศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร พบว่าข้าราชการที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน ในขณะที่ เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันสอดคล้องกับปัญญาพร ลีติพงศ์ (2558) ได้ทำวิจัยเรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพใน

การปฏิบัติงานบุคลากรในบริษัทก่อสร้าง : กรณีศึกษา บริษัท อินเตอร์ เอ็กซีเพิร์ท คอนสตรัคชั่น จำกัด พบว่า เพศ สถานภาพ ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัท อินเตอร์ เอ็กซีเพิร์ท คอนสตรัคชั่น จำกัด ไม่แตกต่างกัน

#### 4. ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลัง

จากการศึกษา พบว่าแรงจูงใจในด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับร้อยเอก ศักรินทร์ นาคเจือ (2557) พบว่าแรงจูงใจโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการอุตสาหกรรมทหาร ศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สามารถอภิปรายได้ว่าปัจจัยในด้านแรงจูงใจในการทำงานทั้ง 2 ปัจจัย ปัจจัยจูงใจซึ่งมีปัจจัยย่อยคือ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า และปัจจัยค้ำจุนซึ่งมีปัจจัยย่อยคือ ด้านเงินเดือน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านมั่นคงในงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

#### ข้อเสนอแนะ

##### ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

1. ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานการคลังทั้ง 2 ปัจจัย คือปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผู้ศึกษาขอให้ข้อเสนอแนะเป็นรายด้าน ดังนี้

1.1 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชามีบทบาทสำคัญอย่างมากต่อผู้ปฏิบัติหน้าที่ ดังนั้นผู้บังคับบัญชาควรใช้ถ้อยคำที่สุภาพเสมอ เพื่อนร่วมงานในองค์กรมีการช่วยเหลือเกื้อกูลเพื่อแก้ไขปัญหาร่วมกันโดยการจัดกิจกรรมส่งเสริมแรงสัมพันธ์เพื่อก่อให้เกิดความสามัคคี

1.2 ด้านความรับผิดชอบ ควรเปิดโอกาสให้ใช้ความสามารถความรู้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม ให้นำหน่วยงานกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของงานไว้อย่างชัดเจนมากขึ้น งานที่ได้รับควรมีความท้าทายต่อความสามารถ และตรงความถนัดและความเชี่ยวชาญ

1.3 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ สามารถปฏิบัติงานได้จนเสร็จแม้จะเลยเวลางานก็ตาม สามารถทำงานที่รับมอบหมายได้อย่างเต็มที่ และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมกับตำแหน่งที่ดำรงอยู่

2. จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานคลัง อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นสำนักงานคลังควรให้การส่งเสริมสนับสนุนโดยการสร้างแรงจูงใจให้ข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานครเพิ่มขึ้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ดีอยู่แล้วให้ดียิ่งขึ้น

### **ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป**

สำหรับในการศึกษาครั้งต่อไป ควรมีการศึกษา ดังนี้

1) ควรศึกษาถึงปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ เช่น ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน หรือปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงานของพนักงาน ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

2) ควรเพิ่มเติมการวิจัยเชิงคุณภาพร่วมกับการวิจัยเชิงปริมาณ เช่น บทสัมภาษณ์ของผู้บริหาร เพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่มีความชัดเจนมากขึ้น

### **เอกสารอ้างอิง**

จิตตฤณ ชูชาติ. (2563). แรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา การรถไฟฟ้ามหานคร สายฉลองรัชต์แห่งประเทศไทย . ศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกริก.

ชลดา อักษรศิริวิทยา. (2559). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายการเดินรถองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ. สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

ดิน ปรัชญพฤทธิ (2555). การบริหารการพัฒนา ความหมาย เนื้อหา แนวทางและปัญหา. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นวินดา กิตติศุภธีรดา. (2563). แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา. ศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ปติตตา จันทวงศ์. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้าง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

ปริศนา พิมพา. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

ปัญญาพร จิตติพงศ์. (2558). แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทก่อสร้าง  
กรณีศึกษา บริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพิร์ท คอนสตรัคชั่น จำกัด. วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ,  
มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ปัญญาภา อัครนิบุตร. (2565). แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัทรัฐวิสาหกิจ  
ให้บริการด้านท่าอากาศยาน Generation Y. สารนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต, มหาลัษณ์มิตล.

ร้อยเอก ศักรินทร์ นาคเจือ. (2557). ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ  
กรมการอุตสาหกรรมทหารศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร. ศึกษาค้นคว้า  
อิสระ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

ราณี อธิชัยกุล (2555). ประมวลสาระวิชาการจัดการองค์การและทรัพยากรมนุษย์หน่วยที่ 7 เรื่องแรงจูงใจ  
และการสื่อสารในองค์การ (พิมพ์ครั้งที่ 4). นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

วินัย บุรณสิงห์. (2562). แรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ทีทีช ออโต้ พาร์ท  
จำกัด. ศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกริก.

ศูนย์สารสนเทศ กรุงเทพมหานคร. อานาจนหน้าี่ สำนักการคลัง. (10 พฤษภาคม 2565) สืบค้นจาก  
<http://www.bangkok.go.th/info>.

สุกัญญา จันทรมณี. (2557). แรงจูงใจและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของ  
พนักงานบริษัท ฮานาเซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด. ศึกษาค้นคว้าอิสระ, บริหารธุรกิจ  
มหาบัณฑิต.

## ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานดอนเมือง

อำพล ขำวิไล<sup>1</sup> ประพนธ์ จิตตะปุตตะ<sup>2</sup> เสฐฐ์ อัครภาวัฒน์<sup>3</sup> ชนนนาถ เทพลิบ<sup>4</sup>

Aumpol Kumvilai<sup>1</sup> Prapont Chittaputta<sup>2</sup> Chanonnat Theplib<sup>3</sup>

### บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานดอนเมือง และเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานดอนเมือง แบบของการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง จำนวน 349 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 53.30 มีอายุ 26 ถึง 40 ปี จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 33.80 ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทจำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 28.10 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 42.70 และมีรายได้ 20,001 ถึง 30,000 บาท จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 39 พฤติกรรมการใช้บริการของผู้โดยสารท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางการบินที่ใช้บริการส่วนใหญ่จะใช้บริการการเดินทางภายในประเทศ วัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เดินทางมาท่องเที่ยว ความถี่ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองพบว่า ใช้บริการ 4-6 ครั้งต่อปี ช่องทางในการซื้อบัตรโดยสารส่วนใหญ่จะซื้อบัตรโดยสารทางเว็บไซต์ Traveloka และช่องทางในการใช้บริการการเช็คอินพบว่าส่วนใหญ่เช็คอินทางอินเทอร์เน็ต ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานดอนเมือง ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ พบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่สร้างความมั่นใจให้แก่ผู้บริการ รองลงมาให้ความพึงพอใจด้านความสามารถในการให้บริการตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้โดยสาร พบว่า มีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่มีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการ รองลงมาพบว่า ผู้ใช้บริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้โดยสาร พบว่า มีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่มั่นสอบถามความต้องการของผู้ใช้บริการ รองลงมาพบว่ามีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ พบว่า มีความพึงพอใจความตั้งใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รองลงมาพบว่ามีความพึงพอใจผู้บริการรู้สึกได้รับการดูแลและห่วงใยจากเจ้าหน้าที่ และด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้โดยสาร พบว่า มีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม รองลงมาพบว่ามีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้ความมั่นใจว่าผู้บริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

คำสำคัญ ผู้โดยสาร ความพึงพอใจ เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานดอนเมือง

## บทนำ

หนึ่งในท่าอากาศยานที่เก่าแก่และสำคัญ ของท่าอากาศยานไทย คือ “สนามบินดอนเมือง” หรือ “ท่าอากาศยานดอนเมือง” หรือชื่อเดิมคือ “ท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ” เป็นสนามบินแห่งแรกของประเทศไทย โดยตั้งอยู่ที่เขตดอนเมืองกรุงเทพมหานครและสร้างขึ้นเมื่อปี 2457 โดยท่าอากาศยานดอนเมืองต้องปิดให้บริการไปครั้งหนึ่ง เมื่อวันที่ 28 กันยายน 2549 และโอนย้ายทุกสาย การบินไปให้บริการที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเพียงแห่งเดียว (ผู้จัด ก ว ร อ น ไ ล น์ , <http://www.manager.co.th>, สืบค้นเมื่อวันที่ 20 พฤษภาคม 2565) ธุรกิจการบินถือเป็นธุรกิจที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อประเทศไทย เนื่องจากเป็นธุรกิจที่ เกี่ยวข้องกับภาคการท่องเที่ยวซึ่งสร้างมูลค่ามหาศาลให้แก่ประเทศไทย ยิ่งไปกว่านั้นการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (Asean Economics Community) ทำให้ผู้คนมีความต้องการใช้บริการโดยสารเครื่องบินเพื่อเดินทางท่องเที่ยวและติดต่อธุรกิจทั้งภายในและภายนอกประเทศเพิ่มมากขึ้น และในฐานะที่ไทยเป็นประเทศศูนย์กลางของธุรกิจการบินในภูมิภาคและเป็นประเทศที่มีข้อได้เปรียบจากทำเลที่ตั้ง เนื่องจากมีพรมแดนติดกับประเทศในอาเซียนถึง 4 ประเทศ จะส่งผลให้ธุรกิจการบินมีมูลค่าเพิ่มสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งจะส่งผลต่อผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (GDP)

ท่าอากาศยานดอนเมืองมีการวางแผนพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ตอบสนองและรองรับการเจริญเติบโตที่เกิดขึ้น ทั้งในด้านการบริการและในด้านปฏิบัติการ เพื่อสร้างความพึงพอใจและความประทับใจในการบริการที่สะดวก รวดเร็ว และไม่ยุ่งยากให้กับผู้ใช้บริการ (กรุงเทพธุรกิจ , <http://www.bangkokbiznews.com/news/detail/795000>, สืบค้นเมื่อวันที่ 20 พฤษภาคม 2565) สำหรับผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการดำเนินงานบริการคงหนีไม่พ้น “เจ้าหน้าที่ให้บริการ” ดังที่ จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2555 : 42) กล่าวว่า พนักงานบริการเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญจะแสดงพฤติกรรมบริการหรือตอบสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกบริการท่าอากาศยานดอนเมือง

ท่าอากาศยานดอนเมือง ได้แบ่งเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการออกเป็นสองฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายประชาสัมพันธ์ และฝ่ายรักษาความปลอดภัย ซึ่งมีหน้าที่ความรับผิดชอบแตกต่างกัน โดยฝ่ายประชาสัมพันธ์จะทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ภายในท่าอากาศยานดอนเมือง โดยมีเจ้าหน้าที่ให้บริการประจำจุดต่างๆตลอด 24 ชั่วโมง ทั้งอาคารผู้โดยสารภายในและภายนอกประเทศ ฝ่ายรักษาความปลอดภัยจะทำหน้าที่ตรวจค้นวิเคราะห์ภาพเอ็กซเรย์สัมภาระ ตรวจจับโลหะผ่านเครื่องจับโลหะ และตรวจค้นร่างกายของผู้โดยสาร ดูแลความปลอดภัย ระวังเหตุทะเลาะวิวาท และให้บริการด้านการจลาจลรอบอาคารและลานจอดรถ ดังนั้น ในการวางแผนพัฒนาคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานดอนเมือง จึงควรคำนึงถึงความคิดเห็น ความต้องการ



และปัจจัยที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ดังที่ จันตินัน เจริญศรี (2558 : 67) กล่าวว่า การรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า เพื่อสะท้อนประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานบริการ ซึ่งจะเป็นตัวชี้บ่งบพร่องและข้อได้เปรียบขององค์กร เพื่อการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาคุณภาพของการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า อันนำมาซึ่งความพึงพอใจในการบริการ เพราะเป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จในการดำเนินงานบริการ คือ ความพึงพอใจของลูกค้า

ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานดอนเมือง เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการปรับปรุงพัฒนาและการวางแผนกำหนดคุณภาพให้บริการของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานดอนเมือง รวมถึงสามารถนำไปใช้กำหนดกลยุทธ์การให้บริการในธุรกิจด้านการบินหรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารได้อย่างแท้จริง

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานดอนเมือง
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานดอนเมือง

### ขอบเขตการวิจัย

#### 1. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง จำนวน 349 คน

#### 2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานดอนเมือง แบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้โดยสาร ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้โดยสาร ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้โดยสาร

#### 3. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ในการศึกษาครั้งนี้ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง อาคารผู้โดยสารภายในประเทศ และระหว่างประเทศ

#### 4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาทำการศึกษาค้นคว้าตั้งแต่เดือน มิถุนายน-พฤษภาคม 2565

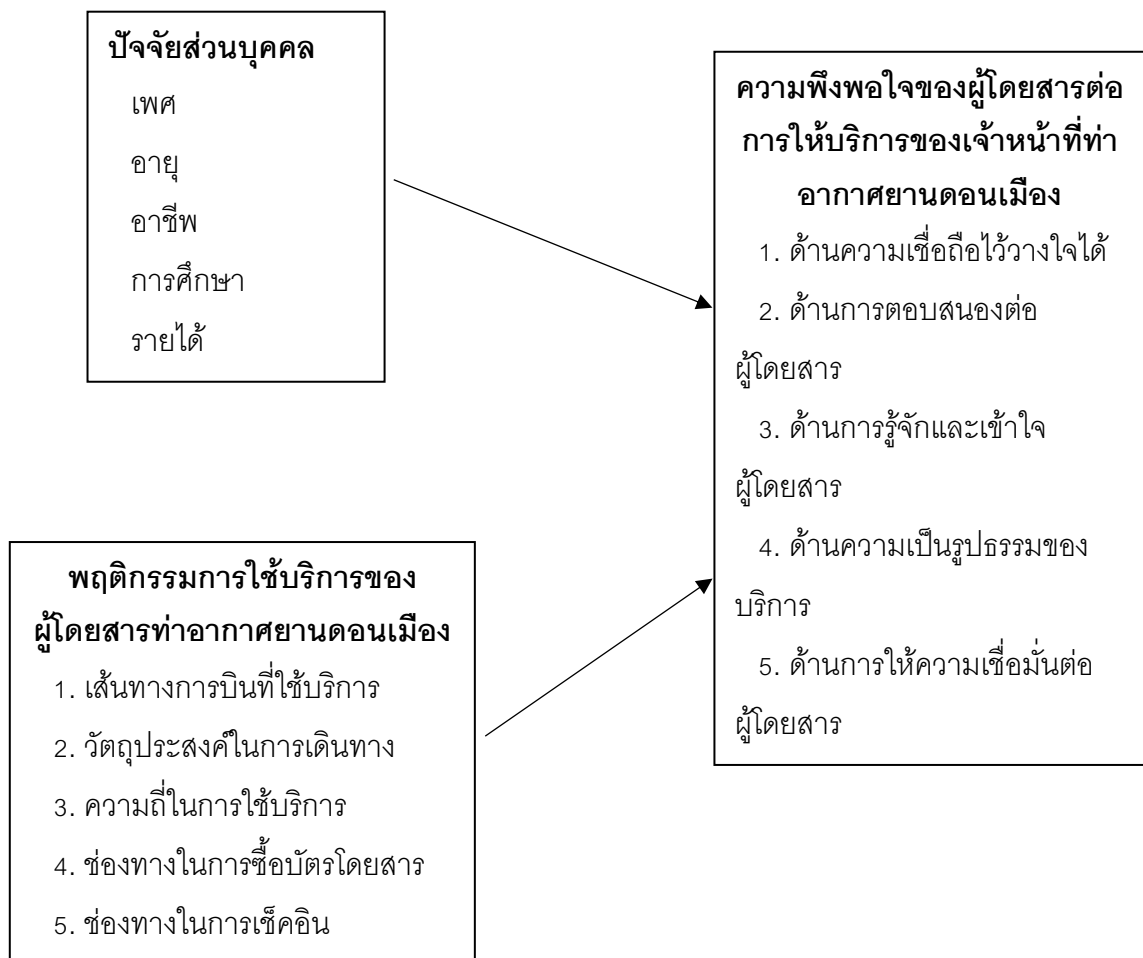
### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง
2. เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานดอนเมืองให้ดีขึ้น
3. เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการบริการของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานดอนเมืองให้ตรงกับความต้องการของผู้โดยสาร

### กรอบแนวคิด

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



## วิธีดำเนินการวิจัย

### 1. รูปแบบของการศึกษา

แบบของการศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey study) โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพอใจของผู้โดยสารการให้บริการของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานดอนเมือง

### 2. ประชากรและหน่วยวิเคราะห์

#### 2.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจากผู้เข้ามาใช้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง จำนวน 349 คน โดยการตอบแบบสอบถามออนไลน์

#### 2.2 การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ศึกษาได้ใช้จำนวนประชากร จำนวน 349 คน

#### 2.3 หน่วยวิเคราะห์

หน่วยวิเคราะห์ คือ หน่วยบุคคล ได้แก่ ผู้ที่เข้ามาใช้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง

### 3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

#### 3.1 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งได้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ อาชีพ การศึกษา มีลักษณะเป็นคำถามให้เลือกตอบ (Checklist)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้โดยสารท่าอากาศยานดอนเมือง ได้แก่ เส้นทางการบินที่ใช้บริการ วัตถุประสงค์ในการเดินทาง ความถี่ในการใช้บริการ ช่องทางในการซื้อบัตรโดยสาร ช่องทางในการเช็คอิน มีลักษณะเป็นคำถามให้เลือกตอบ (Checklist)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารการให้บริการของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานดอนเมือง มีลักษณะเป็นคำถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคอร์ท์ (Likert Scale) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับ ดังนี้

5 คะแนน	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด
4 คะแนน	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจมาก
3 คะแนน	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจปานกลาง
2 คะแนน	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจน้อย

#### 4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยการเก็บข้อมูลที่ทำการศึกษา จากข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ซึ่งจะใช้การเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaire) ผ่านทางสื่อออนไลน์จากกลุ่มตัวอย่าง 349 คน เนื่องจากเป็นวิธีที่ทำให้ได้ขนาดตัวอย่างจำนวนมากใน ระยะเวลาที่จำกัด กลุ่มตัวอย่างสามารถเข้าถึงแบบสอบถามได้สะดวก และผู้วิจัยสามารถนำข้อมูลไป ใช้โดยการวิเคราะห์ค่าสถิติผ่านทางโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติได้อย่างรวดเร็ว

#### 5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป เมื่อผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามได้ตามจำนวนเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

##### 5.1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

5.1.1 แบบสอบถาม ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency distribution) ค่าร้อยละ (Percentage) วิเคราะห์ข้อมูล และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย

5.1.2 แบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เป็นข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพอใจของผู้โดยสารการให้บริการของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานดอนเมือง โดยใช้มาตรฐานการวัดแบบไลเคิร์ต (Likert Scale) ซึ่งแต่ละคำถามจะมีคำตอบเป็นตัวเลือก 5 ระดับ คือ ระดับความสำคัญของปัจจัย น้อยที่สุด / น้อย / ปานกลาง / มาก / มากที่สุด โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนระดับความสำคัญของปัจจัย ดังนี้

ระดับความสำคัญ	ค่าคะแนน
ระดับความสำคัญมากที่สุด	5
ระดับความสำคัญมาก	4
ระดับความสำคัญปานกลาง	3
ระดับความสำคัญน้อย	2
ระดับความสำคัญน้อยที่สุด	1

เมื่อรวบรวมข้อมูลแล้วใช้คะแนนเฉลี่ย ของกลุ่มตัวอย่างมาพิจารณา ระดับความถี่ ซึ่งมีเกณฑ์การพิจารณาดังนี้ สูตรการคำนวณระดับการให้คะแนนเฉลี่ย โดยแบ่งเกณฑ์เฉลี่ยเป็น 5 ระดับ ได้แก่ ระดับมากที่สุด ระดับมาก ระดับปานกลาง ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุดโดยใช้เกณฑ์กำหนดค่าเฉลี่ย ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{5} = \frac{5 - 1}{5} = \frac{4}{5} = 0.80$$

ดังนั้น เกณฑ์การแปลความหมายระดับการตัดสินใจเป็น 5 ระดับ ได้แก่

ค่าเฉลี่ยในช่วง	4.24 - 5.00	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยในช่วง	3.43 - 4.23	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยในช่วง	2.62 - 3.42	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ยในช่วง	1.81 - 2.61	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ยในช่วง	1 - 1.80	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

## สรุปผลการวิจัย

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 53.30 มีอายุ 26 ถึง 40 ปี จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 33.80 ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทจำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 28.10 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 42.70 และมีรายได้ 20,001 ถึง 30,000 บาท จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 39

### ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการของผู้โดยสารท่าอากาศยานดอนเมือง

พฤติกรรมการใช้บริการของผู้โดยสารท่าอากาศยานดอนเมืองเส้นทางการบินที่ใช้บริการส่วนใหญ่ จะใช้บริการการเดินทางภายในประเทศ วัตถุประสงค์ในการเดินทางส่วนใหญ่เดินทางมาท่องเที่ยว ความถี่ในการใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง พบว่า ใช้บริการ 4-6 ครั้งต่อปี ช่องทางในการซื้อบัตรโดยสารส่วนใหญ่จะซื้อบัตรโดยสารทางเว็บไซต์ Traveloka และช่องทางในการใช้บริการการเช็คอินพบว่าส่วนใหญ่เช็คอินทางอินเทอร์เน็ต

### ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานดอนเมือง

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานดอนเมือง ดังนี้

**ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้** ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจความสามารถในการให้บริการตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.77) รองลงมา ความรวดเร็วในการช่วยเหลือ และการให้บริการแก่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.09) รองลงมาอันดับสองเจ้าหน้าที่สร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.93) รองลงมาอันดับสาม การให้บริการมีความสม่ำเสมอมีความถูกต้องเหมาะสม

ในทุกจุดของบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.77) และอันดับสุดท้าย การบริการมีความน่าเชื่อถือและสามารถให้ความไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 3.68)

**ด้านการตอบสนองต่อผู้โดยสาร** ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจผู้ใช้บริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.13) รองลงมา มีการกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึงและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.12) รองลงมา อันดับสองเจ้าหน้าที่มีความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.06) รองลงมา อันดับสาม ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.98) และอันดับสุดท้ายเจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างทันท่วงที (ค่าเฉลี่ย 3.95)

**ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้โดยสาร** ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจ เจ้าหน้าที่คอยดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.11) รองลงมา เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.10) รองลงมา อันดับสองมีสองข้อที่เท่ากันคือ เจ้าหน้าที่มันสอบถามความต้องการของผู้ใช้บริการและเจ้าหน้าที่ช่วยเหลือแนะนำผู้ใช้บริการด้วยความเต็มใจ (ค่าเฉลี่ย 4.05) และอันดับสุดท้ายเจ้าหน้าที่ให้บริการได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.94)

**ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ** ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจ ความตั้งใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมา สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆในสถานที่มีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.13) รองลงมา อันดับสองพบว่ามีสองเรื่องที่ทำให้ความพึงพอใจเท่ากันคือ บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นมืออาชีพและผู้ใช้บริการรู้สึกได้ถึง การดูแลและห่วงใยจากเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.10) และอันดับสุดท้ายเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.88)

**ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้โดยสาร** ใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจ เจ้าหน้าที่ให้ความมั่นใจว่าผู้ใช้บริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.19) รองลงมา เจ้าหน้าที่ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.15) รองลงมา อันดับสอง เจ้าหน้าที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม (ค่าเฉลี่ย 4.14) รองลงมา อันดับสาม เจ้าหน้าที่มีทักษะความรู้ความสามารถในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.08) และอันดับสุดท้าย เจ้าหน้าที่ตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารด้วยกิริยามารยาทที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.91)

## ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรจะทำการวิจัยเพื่อศึกษาเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกในการนำมาปรับปรุงและแก้ไขการให้บริการ

2. ควรมีการศึกษาในปัจจัยอื่นๆที่อาจมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง

## อ้างอิง

กัตัญญู หิรัญญสมบุญ. 2556. การจัดการบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าคุณทหารลาดกระบัง.

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. 2555. จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.

จันตินันท์ เจริญศรี. 2558. การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย spss พิมพ์ครั้งที่ 10 กรุงเทพฯ บิเอสซีเนสอาร์แอนด์ดี.

กฤตานัน บุญสมิต. 2550. ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยของสายการบินไทยแอร์เอเชียที่มีต่อการให้บริการของสายการบินไทยแอร์เอเชีย.วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตร มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการบิน มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.

ชนมลีตา บุญเมือง. 2553. ความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตรวจค้นตามมาตรฐานความปลอดภัยกรณีศึกษาอาคารผู้โดยสารภายในประเทศ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ณัฐพล ธีรญาวิณิชกุล. 2556. ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยต่อการบริการของสายการบิน ภายในประเทศ.วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์ การกีฬา คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ฐานเศรษฐกิจ. 2562. ท่าอากาศยานดอนเมือง. สืบค้นเมื่อวันที่ 28 พฤษภาคม 2565 เข้าถึงได้จาก <http://www.thansettakij.com/content/183101>

ผู้จัดการออนไลน์. 2563. ดอนเมืองครบ100 ปี ผ่านวิกฤติปิด-เปิดเอื้อประโยชน์การเมือง. สืบค้นเมื่อวันที่ 26 มีนาคม 2565 เข้าถึงได้จาก <http://www.manager.co.th/iBizChannel/ViewNews.aspx?NewsID=9570000026702>

PPTVHD. 2562. บรรยากาศภายในท่าอากาศยานดอนเมือง. สืบค้นเมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม 2565 เข้าถึงได้จาก <https://www.pptvhd36.com/news/ประเด็นร้อน/72714>,

วารสารต้น สุขประเสริฐ. 2563. ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการบริการที่เป็นเลิศ.โปรดักทีวิตี เวิลด์. (Productivity world). ปี ที่ 14 ฉบับที่ 68 ( มี.ค.-เม.ย.2563 ) หน้า 36-55.

สุนันทา ทวีผล (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหา  
ด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.). มหาวิทยาลัย  
บูรพา.

สมิต สัจฉกร (2554) กรุงเทพฯ: วิญญูชน จำกัด.

ประยูร กาญจนกุล (2559). จิตวิทยาการบริการ. เอกสารการสอนวิชาชุดการบริหาร หน่วยที่ 8 หน้า 25-  
26. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

Weber, 1966. Organization and Management. Cambridge, Mass : Harvard University Press.

เวสารัช มิตรชาติรี (2553). การบริหารงานบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 2 โรงพิมพ์ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2556). สร้างบริการ สร้างความประทับใจ. กรุงเทพฯ: เอช.เอ็น.กรุ๊ป



## ผลกระทบต่อธุรกิจสายการบินในช่วงวิกฤติโควิด 19

อำพล ขำวิไล<sup>1</sup> ประพนธ์ จิตตะปุตตะ<sup>2</sup> เสฐฐ์ อัสวปภาวัฒน์<sup>3</sup> ชนนนาถ เทพลิบ<sup>4</sup>

Aumpol Kumvilai<sup>1</sup> Prapont Chittaputta<sup>2</sup> Chanonnat Theplib<sup>3</sup>

### โควิด-19 ผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการบิน

ผลกระทบของ Covid-19 ที่มีต่ออุตสาหกรรมสายการบิน หรืออุตสาหกรรมการเดินทางทางอากาศ ซึ่งเราได้เห็นสภาพกันชัดเจนนอยู่แล้วว่าในช่วงระบาดของ Covid-19 อย่างรุนแรงนั้น ประเทศต่างๆ ปิดน่านฟ้า มีการควบคุมการเดินทางทางอากาศจนถึงขั้นการสั่งสายการบินต่างๆ หยุดบิน หรือจำเป็นต้องหยุดบิน เพราะไม่คุ้มกับค่าใช้จ่าย ทำให้ธุรกิจการบินต้องปรับตัวอย่างมาก แม้มีการผ่อนคลายแล้วก็ยังมีผลกระทบต่อรูปแบบการเดินทาง ในอนาคตการเดินทางลักษณะนี้ในขณะที่ยังไม่มีวัคซีนหรือยารักษา Covid-19 สภาพ New Normal ของการเดินทางจะทำให้ธุรกิจสายการบินต้องปรับตัวต่างไปจากเดิมอย่างมาก

การระบาดใหญ่ของโควิด-19 ที่กำลังส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการบิน ส่งผลกระทบต่อการจราจรของผู้โดยสาร ความต้องการขนส่งสินค้าทางอากาศ แรงงานในสนามบิน และรายได้เข้าหากมองย้อนกลับไปในอดีต อุตสาหกรรมการบินคือตัวแปรสำคัญของภาคการ บริการและการท่องเที่ยว แต่ในปัจจุบันภาวะภัยคุกคามที่อุตสาหกรรมการบินกำลังเผชิญอยู่ สร้างมูลค่าความเสียหายอย่างมหาศาลและสร้างความเสียหายให้กับภาคธุรกิจและแรงงานในแต่ละภาคส่วน และแน่นอนคือทุกสายการบินต้องวางแผนและดำเนินการกอบกู้สายการบินให้หลุดพ้นจาก ผลกระทบของโควิด-19 แต่ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับศักยภาพของการบริหารงานในการรับมือกับความเสี่ยงที่ต้อง เผชิญ และสิ่งที่สายการบินหลายแห่งต้องแก้ปัญหาเฉพาะหน้าที่เร่งด่วน คงหนีไม่พ้นการปลดพนักงาน การลดขนาดองค์กร การปรับตัวเพื่อรองรับกับพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป ในขณะเดียวกันการหารายได้เพื่อความอยู่รอดขององค์กรคือการปรับทิศทางการลงทุนหรือการแปลง ผลิตภัณฑ์ให้สนอง การสร้างคู่ค้าทางธุรกิจที่เน้นการสนับสนุน และการลงทุนร่วมกัน เพื่อให้เกิดการ อยู่รอดขององค์กรในช่วงของการแพร่ระบาดของโควิด-19

การเรียนรู้จากประสบการณ์ในอดีต คือวิธีการในการผ่านพ้นกับสภาวะของภัยคุกคาม ณ ตอนนี้อย่างนับตั้งแต่ต้นปี 2563 ประเทศต่างๆ ทั่วโลกต้องปิดประเทศและจำกัดการเดินทางภายในประเทศ เพื่อป้องกันและเฝ้าระวังต่อการระบาดของโควิด-19 ที่ยังไม่รู้ทิศทางในอนาคต ดังนั้น การยกเลิกเที่ยวบินเกือบทั้งหมดเพื่อควบคุมการแพร่กระจายของไวรัสได้ส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการบินทั่วโลก อาจกล่าวได้ว่าการแพร่ระบาดที่คล้ายกับในปัจจุบัน เคยมีและเกิดขึ้นมาแล้วในอดีตของโลก ดังนั้นการวางแผนและกำหนดทิศทางการรับมือต่อภัยคุกคาม จึงเป็นสิ่งที่จะต้องหรือ ภาคอุตสาหกรรมการบินและการบริการต้องให้ความสำคัญความไม่แน่นอนในการดำเนินงาน จึงเป็นผลกระทบที่เป็นปัญหาทั้งทางตรงและทางอ้อม และในปัจจุบันองค์กรหลายแห่งทั่วโลกกำลังทำงานเกี่ยวกับวัคซีนสำหรับโควิด-19 แต่เป็นการ

ยากที่จะบอกได้ว่าต้องใช้เวลานานแค่ไหนจนกว่าจะมีให้บริการแก่สาธารณชน องค์การอนามัยโลก (WHO) ได้สนับสนุนให้ผู้ที่อาศัยอยู่ในภูมิภาคที่มีการติด เชื้อใช้มาตรการป้องกันขั้นพื้นฐาน เช่น การล้างมือเป็นประจำการใส่หน้ากากอนามัยการปิดปากและจมูกด้วยข้อศอกงอเมื่อไอและจาม และหลีกเลี่ยงการสัมผัสกับคนที่อาจติดเชื้อ หรือแม้แต่การเว้น ระยะห่างทางสังคม สิ่งเหล่านี้คือการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของมนุษย์ การเรียนรู้วิถีชีวิตแบบใหม่ ล้วนแล้วแต่ส่งผลอุตสาหกรรมบริการอย่างแน่นชัดอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

## ความสำคัญของอุตสาหกรรมการบิน

เนื่องจากอุตสาหกรรมการบินขนส่งทางอากาศรองรับงานทั้งหมด 65.5 ล้าน ตำแหน่งทั่วโลก มีงานโดยตรง 10.2 ล้านตำแหน่ง และสายการบินผู้ให้บริการการเดินทางทางอากาศและสนามบินมีพนักงานโดยตรงประมาณ 3-5 ล้านคน ซึ่งภาคการบินพลเรือน (การผลิตเครื่องบิน ระบบ และเครื่องยนต์) มีพนักงาน 1.2 ล้านคน อีก 5.6 ล้านคน ทำงานในตำแหน่งอื่นในสนามบิน และอีก 55.3 ล้าน ทำงานงานที่เกี่ยวข้องและงานด้านการท่องเที่ยวที่ได้รับการสนับสนุนจากการบินหนึ่งใน อุตสาหกรรมที่ต้องพึ่งพาการบินมากที่สุดคือการท่องเที่ยว การอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยว การขนส่งทางอากาศ จึงช่วยสร้างการเติบโตทางเศรษฐกิจและบรรเทาความยากจนในปัจจุบันมี นักท่องเที่ยวประมาณ 1.4 พันล้านคน ข้ามพรมแดนทุกปี ซึ่งมากกว่าครึ่งหนึ่งเดินทางไปยังจุดหมาย ปลายทางโดยเครื่องบิน ในปี 2559 การบินได้รับการสนับสนุนเกือบ 37 ล้าน ตำแหน่งในภาคการท่องเที่ยวโดยมีมูลค่าประมาณ 897 พันล้านเหรียญสหรัฐต่อปีสำหรับจีดีพีโลก ทั้งปริมาณผู้โดยสาร ทางอากาศและปริมาณการขนส่งสินค้าทางอากาศ คาดว่าจะเพิ่มขึ้นกว่าเท่าตัวในอีกสองทศวรรษข้างหน้า โดยการคาดการณ์ระบุว่าในปี 2579 สายการบินจะจัดงาน 98 ล้านตำแหน่งและสร้าง GDP 5.7 ล้านล้านดอลลาร์สหรัฐ - เพิ่มขึ้น 110% จากปี 2559 (International Civil Aviation Organization, 2020)

การบินเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรม "ระดับโลก" ที่ได้รับความนิยมมากที่สุด การเชื่อมโยงผู้คนวัฒนธรรม และธุรกิจต่างๆ ทั่วทั้งทวีป อุตสาหกรรมการบินมีความสำคัญในการสนับสนุนเศรษฐกิจ โลกและสร้างผลประโยชน์ทางสังคมผ่านกระบวนการการขนส่งทางอากาศ สายการบินให้บริการ เครือข่ายการขนส่งทั่วโลกที่รวดเร็ว ซึ่งจำเป็นสำหรับธุรกิจระดับโลก สร้างการเติบโตทางเศรษฐกิจ รวมถึงการสร้างงาน การอำนวยความสะดวกด้านการค้า และการท่องเที่ยวระหว่างประเทศ และอุตสาหกรรมการบินที่มีความพร้อมการใช้งานของบริการขนส่งทางอากาศที่เชื่อถือได้นั้น จะช่วยให้ ผู้คนสามารถเข้าถึงสิ่งที่ต้องการมาตรฐานความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น อาหาร การดูแลสุขภาพ การศึกษา ชุมชนที่ปลอดภัย และการบินเป็นเส้นทางขนส่งระยะยาวที่ปลอดภัยที่สุดและมีประสิทธิภาพที่สุดของโลก ทำหน้าที่เป็นวิธีการขนส่งเพื่อให้การดูแลสุขภาพและเสบียงอาหารให้กับชุมชนที่ห่างไกลจำนวนมาก และเป็นวิธีที่รวดเร็วและเชื่อถือได้ในการ

ให้ความช่วยเหลือด้านมนุษยธรรมอย่างเร่งด่วนใน ยามฉุกเฉินที่เกิดจากภัยธรรมชาติ การเติบโตของอุตสาหกรรมการบินในอนาคตมีแนวโน้มที่จะขึ้นอยู่กับเศรษฐกิจโลกและการเติบโตทางการค้าที่ยังยืน รวมถึงต้นทุนสายการบินและราคาตั๋วเครื่องบินที่ลดลง ปัจจัยอื่นๆ รวมถึงระบบการกำกับดูแล เช่น การเปิดเสรีการขนส่งทางอากาศ การปรับปรุง เทคโนโลยี และต้นทุนเชื้อเพลิง จะส่งผลต่อการเติบโตในอนาคต (Industry High Level Group (2019))

## สาเหตุการชะลอตัวในการเดินทาง

1. สภาพภาวะการจ้างงาน/การเลิกจ้าง การปรับลดเงินเดือน ทำให้เกิดความไม่เชื่อมั่นต่อสถานการณ์ทางเศรษฐกิจโดยภาพรวม จึงระมัดระวังในการใช้จ่าย

2. สถานการณ์การระบาดของโควิด-19 ประกอบกับการวิจัยทดลองวัคซีนยังไม่แล้วเสร็จ ทำให้การเดินทางระหว่างประเทศเกิดขึ้นได้ยาก เนื่องจากการเดินทางโดยเครื่องบินต้องใช้ระยะเวลายาวนาน ย่อมเพิ่มความเสี่ยง

3. สายการบินบางบริษัทไม่มีมาตรการสร้างความเชื่อมั่นด้านความยืดหยุ่นในการเดินทาง และมาตรการด้านสาธารณสุขที่เพียงพอ หรือด้วยมาตรการระยะห่างทางสังคม (Social distancing) ทำให้ต้องลดจำนวนผู้โดยสารในแต่ละเที่ยวบิน ส่งผลให้สายการบินยกเลิกเที่ยวบินเพราะไม่สามารถแบกรับสภาพขาดทุนได้ ธุรกิจการบินในประเทศไทยก่อนจะมีการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 จัดเป็นธุรกิจที่มีขนาดค่อนข้างใหญ่ จากสถิติปี 2562 มีจำนวนผู้โดยสารทั้งเส้นทางการบินในและต่างประเทศ รวม 165 ล้านคน/ปี แบ่งเป็นผู้โดยสารระหว่างประเทศ 89 ล้านคน/ปี และผู้โดยสารภายในประเทศ 76 ล้านคน/ปี คิดเป็นจำนวนเที่ยวบินประมาณ 1.43 ล้านเที่ยวบิน แบ่งเป็นเส้นทางการบินภายในประเทศ 67 เส้นทางและเส้นทางการบินระหว่างประเทศอีก 382 เส้นทาง และมีเครื่องบินจดทะเบียนในประเทศ จำนวน 679 ลำ (ประชาชาติออนไลน์, 2563)

เมื่อเชื้อไวรัสเดินทางได้ การขนส่งระหว่างประเทศจึงกลายเป็นความเสี่ยงที่ควรจัดการตั้งแต่นั้น ๆ หลายประเทศสั่งห้ามชาวต่างชาติเข้าประเทศ ซึ่งนั่นก็แปลว่า เที่ยวบินนอกประเทศจะต้องถูกระงับเป็นการชั่วคราวเพื่อลดการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส รวมไปถึงสร้างความกลัวของผู้คนที่เดินทางไปไหนมาไหน แม้กระทั่งภายในประเทศเอง ก็ได้ทำให้หลายสายการบินเจียบเหงาไปตาม ๆ กัน มาตรการเพื่อความปลอดภยนี้ก็ได้ส่งผลให้ธุรกิจการบินทั่วโลกได้รับผลกระทบไม่น้อย เพราะการบินแต่ละครั้งจะมี 'จุดคุ้มทุน' อยู่ นั่นก็คือ 'จำนวนผู้โดยสาร' แต่จากสถานการณ์ในตอนนี้นี้การรับส่งผู้โดยสารเป็นเรื่องยาก ไม่ว่าจะเข้าหรือขาออก ทั้งในและนอกประเทศ ซึ่งหากไม่มีผู้โดยสาร หลายเที่ยวบินก็จำเป็นต้องถูกยกเลิกไป นั่นเท่ากับว่ารายรับที่ได้ไม่คุ้มกับต้นทุนที่เสียไป ทั้งค่าบำรุงรักษาอุปกรณ์ ค่าจ้างพนักงาน และอีกมากมาย CAPA Centre for Aviation บริษัทที่ปรึกษาด้านสายการบินระดับโลกได้คาดการณ์ว่า หากสถานการณ์ยัง

ไม่ดีขึ้น ธุรกิจสายการบินทั่วโลกอาจล้มละลายจากความเสียหายที่ต้องเผชิญ และไม่รู้ว่าจะเดินไปถึงปลาย  
เหวเมื่อไหร่ สายการบินหลายแห่งจึงต้องมีมาตรการบางอย่างเพื่อคงไว้ซึ่งธุรกิจของตัวเอง หนึ่งในนั้นก็คือ  
การจัดการกับทรัพยากรมนุษย์ที่มีอยู่



### เมื่อธุรกิจเจ็บบั่นก พนักงานก็สาหัสไปด้วย

พอจุดคุ้มทุนของการบินแต่ละเที่ยวสวนทางกับจำนวนผู้เดินทาง ทำให้ธุรกิจการบินหลายแห่ง  
จำเป็นต้องเซฟตัวเองด้วยการลดต้นทุนให้ได้มากที่สุด ซึ่งการลดต้นทุนในที่นี้ไม่เพียงแต่จะหมายถึงการลด  
จำนวนเที่ยวบิน ยกเลิกเที่ยวบิน หรือปลดประจำการเครื่องบินก่อนกำหนดเท่านั้น แต่ยังหมายถึงการลด  
จำนวนเจ้าหน้าที่ พนักงาน และบุคลากรที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นทางตรง หรือทางอ้อม นักบิน พนักงาน  
ต้อนรับบนเครื่องบิน พนักงานภาคพื้น เจ้าหน้าที่เอกสาร ตัวแทนจำหน่ายตั๋ว บริษัททัวร์ และอื่นๆ อีก  
มากมาย พวกเขาเหล่านี้ถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญกับธุรกิจการบิน เพราะการบินหนึ่งเที่ยวบนเครื่องบิน  
หนึ่งลำประกอบไปด้วยการร่วมมือกันทำงานของหลายๆ ฝ่าย ฉะนั้นแล้ว เป็นไปไม่ได้เลยที่ผลกระทบครั้งนี้  
จะไม่ไปถึงพวกเขา สายการบินหลายแห่งมีมาตรการให้ลดวันทำงาน ตัดเบียร์เลี้ยง ปลดพนักงาน รวมไปถึง  
ขอความร่วมมือในการไม่รับเงินค่าตอบแทน เช่น สายการบินไทยสมายล์ออกมาตราการลดเงินเดือน  
ผู้บริหารระดับสูง 30% และให้พนักงานทั่วไปลาหยุดได้โดยไม่รับเงินเดือน ไทยไลอ้อนแอร์ปรับลดเงินเดือน  
พนักงานลง 60% และเลิกจ้างพนักงานใหม่ที่มีอายุงานไม่ถึง 1 ปี หรือการบินไทยที่มีโครงการสมัครใจลา  
หยุดโดยไม่รับเงินเดือน และมีการปรับลดเงินเดือนพนักงานลง ในเปอร์เซ็นต์ที่แตกต่างกันตามตำแหน่งแล  
เงินเดือนที่ได้รับวิกฤตครั้งนี้ทำให้พนักงานหลายคนต้องตั้งรับความเสี่ยงจากความเปลี่ยนแปลงดังกล่าว  
เพราะไม่รู้จะกลายเป็นบุคคลว่างงานตอนไหน ทำงานต่อไปจะคุ้มกับความเหนื่อย หรือเพียงพอกับภาระที่

ต้องแบกรับ และการหางานใหม่ในช่วงนี้ก็ไม่ใช่ว่าเรื่องง่ายสักเท่าไรหรอก นับเป็นเรื่องที่ลำบากใจไม่น้อย สำหรับคนทำงานในสายอาชีพนี้

## ผลกระทบของ Covid-19 ที่มีต่ออุตสาหกรรมสายการบิน

เราได้เห็นสภาพกันชัดเจนนอยู่แล้วว่าในช่วงระบาดของ Covid-19 อย่างรุนแรงนั้น ประเทศต่างๆพากันปิดน่านฟ้า มีการควบคุมการเดินทางทางอากาศจนถึงขั้นการสั่งสายการบินต่างๆ หยุดบิน หรือจำเป็นต้องหยุดบินเพราะไม่คุ้มกับค่าใช้จ่าย ธุรกิจการบินต้องปรับตัวอย่างมาก แม้เมื่อมีการผ่อนคลายแล้วก็ยังมีผลกระทบต่อรูปแบบการเดินทาง ในอนาคตการเดินทางลักษณะนี้ในขณะที่ยังไม่มีวัคซีนหรือยารักษา Covid-19 สภาพ New Normal ของการเดินทางจะทำให้ธุรกิจสายการบินต้องปรับตัวต่างไปจากเดิมอย่างมาก ประเด็นสำคัญของผลกระทบเพื่อนำไปสู่การปรับตัวไว้ 7 เรื่อง ดังนี้

1. การควบรวมกิจการสายการบินจะมีมากขึ้น (Massive consolidation) การลดการเดินทางแบบฉับพลันทันทีและเหตุการณ์ดังกล่าวนี้ดำรงอยู่เป็นเวลานาน เป็น “Shock” ครั้งสำคัญที่อุตสาหกรรมการบินไม่เคยพบมาก่อน ส่งผลที่รุนแรงทางลบต่อรายได้ ผลกำไร และสถานะการเงินของสายการบินต่างๆ เนื่องจากธุรกิจการบินเป็นธุรกิจที่มีการลงทุนสูง ในขณะที่การแข่งขันที่รุนแรงที่ผ่านมาทำให้มีกำไร หรือ “Margin” ต่ำ สายการบินใดที่แต่เดิมมีสภาพที่แข็งแกร่งอยู่แล้ว ในรอบนี้มีการคาดการณ์ว่าจะได้เห็นธุรกิจการบินต้องล้มละลายไปอีกจำนวนมาก และจะมีการปรับตัวโดยการกดดันจากเจ้าหนี้อย่างมาก เนื่องจากกลัวจะเป็นหนี้เสียก้อนใหญ่ และไม่ยอมให้ล้มไปเพราะอย่างไรเสีย การมีสายการบินยังคงมีความจำเป็นต่อการเดินทางภายในและระหว่างประเทศ แต่ก็จะต้องมีการบังคับให้ลดขนาดกิจการเดิมลงมาแบบรุนแรงเพื่อลดค่าใช้จ่ายและสนับสนุนให้ควบรวมกิจการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ หากในแต่ละประเทศมีสายการบินในจำนวนที่มากเกินไป

2. ความต้องการการเดินทางที่มีแนวโน้มที่ลดลง (Low demand) ระหว่างที่ยังต้องอยู่กับ Covid-19 ผู้โดยสารจะมีการปรับพฤติกรรมการเดินทาง (Modify their behaviour) โดยลดความถี่ในการเดินทางเพื่อลดความเสี่ยง ซึ่งจะกระทบโดยตรงต่อยอดขายของสายการบิน อีกทั้งจำนวนที่นั่งของเครื่องบินก็จะต้องลดลงเพื่อรักษาระยะห่างทางสังคมตามข้อกำหนดซึ่งกระทบทางลบต่อรายได้ แนวทางการรักษารายได้ของสายการบิน อาจเลือกใช้การขึ้นค่าโดยสาร แต่ก็ส่งผลให้ลูกค้าลดการเดินทางโดยไม่จำเป็นต้องปรับตัวอย่างมากในการสร้างสมดุลจากรายได้ที่อาจเติบโตได้ยาก กับต้นทุนที่สูงและต้องบริหารจัดการเพื่อให้อยู่รอด

3. การดูแลความปลอดภัยทางด้านสุขภาพของผู้โดยสารจะมีมากขึ้น (Enhanced security measures) ในระยะต่อไปจะกลายเป็นความปกติใหม่ที่ก่อนบิน ระหว่างบิน และถึงจุดหมายปลายทางจะมีมาตรการเข้มข้นในการตรวจอุณหภูมิ การสวมหน้ากากอนามัยหรือหน้ากากผ้า การเตรียมจุดแอลกอฮอล์

ให้ล้างมืออยู่ในบริเวณท่าอากาศยานและบนเครื่องบิน ซึ่งทำให้ต้องเพิ่มระบบหรือกระบวนการในการทำงาน และมีต้นทุนทั้งเรื่องเวลา และค่าใช้จ่ายเกิดขึ้น อาจเกิด Applications ใหม่ ๆ ที่ใช้ตรวจสอบ ติดตาม ผู้โดยสาร เพราะหากมีการแพร่เชื้อจะได้สามารถติดตามแก้ไขการระบาดได้ทันที

4. การเพิ่มความสำคัญของท่าอากาศยานที่เป็นศูนย์กลาง (Strengthening the role of hubs) ในยุคที่ผ่านมา เมืองต่างๆ ไม่ว่าจะเล็กหรือใหญ่พยายามจัดให้มีสนามบินที่เมืองของตน เพื่ออำนวยความสะดวกในการเดินทางของประชาชน แต่ในระยะต่อไป หากความถี่ในการเดินทางลดลง สนามบินของเมืองเล็กจะลดบทบาทลง ส่วนสนามบินเมืองใหญ่ที่เป็น “Hub” จะได้รับความสำคัญมากขึ้นในการเป็นศูนย์กลางเชื่อมต่อโดยรถยนต์ หรือรถไฟความเร็วสูงไปยังเมืองอื่นๆ และการบินไปยัง Hub ยังคุ้มค่างกว่า เพราะมี Aircraft load factor ที่สูงกว่า อย่างไรก็ตามท่าอากาศยานเหล่านี้ก็ต้องเตรียมรองรับผู้โดยสารที่จะต้องใช้เวลามากขึ้นในการตรวจ และพื้นที่ที่ต้องนั่งห่างๆ กัน อาจเป็นโอกาสในการขยายธุรกิจเกี่ยวกับ VIP Lounge หรือกลุ่มลูกค้าเป้าหมายชั้นธุรกิจได้มากขึ้น

5. การขยายตัวของรายได้จากบริการรูปแบบใหม่ๆ (New fee-based services) มีตัวอย่างของ Low-cost airline เช่น Ryanair ที่พยายามปรับตัวจากเหตุการณ์วิกฤติ Covid-19 โดยคิดค้นนวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้ผู้โดยสารระหว่างเดินทาง เช่น การจำหน่ายน้ำกากอนามัยให้ลูกค้าหากลูกค้าลืมนำมา เพราะเป็นข้อกำหนดที่ผู้โดยสารทุกคนต้องสวมหน้ากาก หรือการนำเสนอสินค้าที่ลูกค้าจำเป็นต้องใช้ เช่น ถุงมือ เจลแอลกอฮอล์ฆ่าเชื้อ และอุปกรณ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องที่ช่วยให้เกิดความปลอดภัยทางสุขภาพ เป็นต้น ซึ่งอาจกลายเป็นรายได้บริการในรูปแบบอื่นๆ นอกเหนือจากรายได้ ค่าโดยสาร

6. การหมดยุคของเครื่องบินโดยสารขนาดใหญ่ (The end of giant planes) มีข่าวว่า Lufthansa กำลังจะเอาเครื่องบิน Airbus A380S จำนวน 6 ลำ ออกจากฝูงบิน ซึ่งเป็นแนวโน้มหนึ่งที่สายการบินต่างๆ จะใช้เครื่องบินขนาดยักษ์ลดลง เนื่องจากจำนวนผู้โดยสารที่อาจลดลงแต่ขณะที่ต้นทุนการบินของเครื่องบินขนาดยักษ์อาจอยู่ในระดับสูง จึงไม่สามารถทำกำไรให้คุ้มค่าได้ สายการบินต่างๆ จะพยายามปรับหรือแม้แต่การสั่งเครื่องบินในอนาคตจะต้องคำนวณจำนวนที่นั่งที่มีขนาดเหมาะสมภายใต้ยุค Social distancing แบบนี้

7. การหมดยุคของที่นั่งชั้นหนึ่ง (The end of 1st class) ที่ผ่านมา แม้ว่าการมีที่นั่งโดยสารชั้นที่ 1 จะเป็นการแบ่งกลุ่มลูกค้าที่ทำให้สายการบินต่างๆ ได้รายได้จากกลุ่มนี้ เพราะค่าโดยสารที่แพง มีบริการดูแลที่ดีเยี่ยม แต่ก็ต้องใช้พื้นที่บริการค่อนข้างมาก ในอนาคตภายใต้ Covid-19 การจัดแบ่งพื้นที่อาจเปลี่ยนไป เพื่อคำนวณให้ได้ Load factor ที่ดีที่สุด คุ้มค่าที่สุด อาจมีแนวโน้มที่จะเปลี่ยนแปลงโดยยุติการจัดพื้นที่แบบดั้งเดิม เช่น ชั้นหนึ่ง ชั้นธุรกิจ และชั้นประหยัด ที่ใช้กันมายาวนาน เป็นรูปแบบอื่นได้

สายการบินของไทยกำลังเผชิญความยากลำบากกันอยู่ ก็ขอเป็นกำลังใจให้ธุรกิจสายการบินทุกแห่งก้าวผ่านช่วงเวลานี้ไปได้ “การเดินทางทางอากาศ” ถือเป็นความจำเป็นพื้นฐานในยุคปัจจุบันไปแล้ว การปรับตัวในครั้งนี้ก็ขอให้เกิดสภาพ Win-Win แก่ทุกฝ่ายบน New normal ของอุตสาหกรรมการบิน

## อ้างอิง

COVID-19 ที่ส่งผลกระทบต่อธุรกิจการบินชั้นรุนแรง. สืบค้นเมื่อ 10 พฤศจิกายน 2565

<https://www.thumbsup.in.th/covid-19-for-airplane>

Majdouline Mhalla. (2020). The Impact of Novel Coronavirus (Covid-19) on the Global Oil and Aviation Markets. *Journal of Asian Scientific Research*, 10(2), 96-104.

Peterson Ozili and Thankom Arun. (26 April 2020). Spillover of COVID-19: Impact on the Global Economy. Retrieved May 10, 2020, from <https://mpra.ub.uni-muenchen.de/99850>.

กฤษฎา เสกตระกูล. (13 เมษายน 2563). โลกหลังวิกฤติ Covid-19 (ตอนที่ 5).

สืบค้นเมื่อ 10 พฤศจิกายน 2565, จาก

[https://www.set.or.th/dat/vdoArticle/attachFile/AttachFile\\_1589948963548.pdf](https://www.set.or.th/dat/vdoArticle/attachFile/AttachFile_1589948963548.pdf).

พีทีที โกลบอล เคมิคอล. (18 พฤษภาคม 2563). 4 New Normal .สิ่งที่จะเปลี่ยนไปหลัง COVID-19. สืบค้นเมื่อ 19 พฤศจิกายน 2565, จาก <https://bit.ly/2Mly5mQ>.

เสาวณี จันทะพงษ์ และ ทศพล ต้องหุ้ย. (18 มีนาคม 2563). ผลกระทบวิกฤต COVID-19 กับ เศรษฐกิจโลก: This Time is Different. สืบค้นเมื่อ 15 พฤศจิกายน 2565, จาก [https://www.bot.or.th/Thai/ResearchAndPublications/DocLib\\_/Article\\_18Mar2020.pdf](https://www.bot.or.th/Thai/ResearchAndPublications/DocLib_/Article_18Mar2020.pdf).

โลกหลังวิกฤติ Covid-19. ผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการบิน <https://www.set.or.th/set/enterprise/article/detail.do?contentId=7011>. สืบค้นเมื่อวันที่ 9 พฤศจิกายน 2565.

## สถานการณ์โควิด 19 : การปรับตัวเพื่อความอยู่รอดของธุรกิจสายการบิน

อำพล ขำวิสัย<sup>1</sup> ประพนธ์ จิตตะปุตตะ<sup>2</sup> เสฐฐ์ อัครวภาวัฒน์<sup>3</sup> ชนนนาถ เทพลิบ<sup>4</sup>

Aumpol Kumvilai<sup>1</sup> Prapont Chittaputta<sup>2</sup> Chanonnat Theplib<sup>3</sup>

### สถานการณ์โควิด 19

การระบาดของโควิด-19 ธุรกิจที่ได้รับผลกระทบหนักและรุนแรงที่สุดไม่พ้น “การบิน” เพราะทั่วโลกแทบจะชัตดาวน์ประเทศ และห้ามบินไปมาหาสู่กัน เรียกว่าแทบจะเป็นครั้งแรกก็ได้ที่ธุรกิจการบินโดนหนักขนาดนี้ คนที่ทำงานจากปกติมองว่าเป็น อาชีพที่มั่นคง รายได้ดี กลับตกงาน เป็นว่าเล่นแน่นอนว่าประเทศไทยก็ตกอยู่ในวังวนดังกล่าว “การบินไทย” สาย การบินแห่งชาติ ต้องเข้าสู่กระบวนการล้มละลาย และอีกหลายสายการบินต้องปิดตัวลง ส่งผลกระทบทำให้อุตสาหกรรมการบินทั่วโลกเกิดภาวะชะงักงันจากการที่ทุกสายการบินประกาศหยุดทำการบิน ทั้งเส้นทางระหว่างประเทศ และในประเทศในเวลาพร้อมๆ กัน เนื่องจากขณะนั้นยังผลิตวัคซีนป้องกันและรักษาโรคไม่ได้

องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ไอเคโอ) ชี้ว่าโควิด-19 ทำให้อุตสาหกรรม การบินทั่วโลกต้องสูญเสียรายได้ในปี 2563 มหาศาลถึง 4-5 พันล้านดอลลาร์สหรัฐ ด้านสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ หรือ ไออาต้า ชี้ว่าสายการบินทั่วโลกจะขาดทุนรวม 1.185 แสนล้านดอลลาร์ ธุรกิจการบินที่ซบเซาทำให้หลายสายการบินต้องปรับลดต้นทุนการดำเนินงานอย่างเร่งด่วน มาตรการที่ได้ผลทันตาคือการประกาศเลิกจ้างพนักงาน โดยกลุ่มปฏิบัติการขนส่งทางอากาศ (ATAG) ซึ่งเป็นการรวมตัวกันขององค์กรในอุตสาหกรรมการบิน ระบุว่าตำแหน่งงานบุคลากรในอุตสาหกรรมการบินทั่วโลกราว 46 ล้านคน จากทั้งหมด 88 ล้านคน ต้องตกงานและหายออกจากระบบ

ธุรกิจการบินเป็นอีกหนึ่งธุรกิจที่มีการปรับตัวครั้งยิ่งใหญ่จากสถานการณ์โควิด-19 เพื่อความอยู่รอด โดยก่อนที่จะเกิดวิกฤตดังกล่าว ธุรกิจการบินก็มีการแข่งขันที่ค่อนข้างสูงอยู่แต่เดิม ดังนั้น เมื่อมีสถานการณ์ โควิด-19 สายการบินต่าง ๆ จึงพยายามหาวิธีเพื่อกลับไปทำการบินให้ได้เร็วที่สุด แต่สถานการณ์ก็ยังไม่เป็นไป ตามคาดหวังจนกว่าจะค้นพบวัคซีน ซึ่งอาจจะต้องใช้เวลา 2-3 ปี ดังนั้น ธุรกิจสายการบินที่ไม่อาจประคองประกอบกิจการต่อไปได้ จึงต้องประกาศเลิกกิจการหรือเข้าสู่กระบวนการล้มละลายในวิกฤตครั้งนี้ (ปิยะชาติ ภิรมย์สวัสดิ์, ศิริมล ตริพงษ์ภุณณา, ภรสิษฐ์ จิราภรณ์, พัฒนพร ฉัตรจุฑามาส, และภัทเรศ ศรีโชติ, 2563)

### การยอมรับและการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงพื้นฐาน 5 ข้อของอุตสาหกรรมการบินหลังโควิดระบาด ได้แก่

1. การเดินทางเพื่อพักผ่อนจะกระตุ้นการฟื้นตัว การเดินทางทำธุรกิจต้องใช้เวลาอีกนานกว่าจะฟื้นตัว คาดว่าภายในปี 2567 จะฟื้นตัวได้เพียงราว 80% ของระดับก่อนโควิดเท่านั้น การทำงานทางไกลและ



การทำงานที่ยืดหยุ่นจะใช้ต่อไปอีกระยะหนึ่งหลังโควิด ผู้คนจะเดินทางทำธุรกิจกันน้อยลง ในวิกฤติครั้งก่อนๆ การเดินทางพักผ่อนหรือเยี่ยมเพื่อนเยี่ยมญาติมีแนวโน้มเป็นตัวเป็นอย่างแรก

2. ระดับหนี้ที่ยังไม่ลงตัวอาจทำให้ต้องขึ้นราคาตัวโดยสาร และรัฐบาลเข้ามาบีบบังคับมากขึ้นในอุตสาหกรรมสายการบิน

3. หลายสายการบินจำเป็นต้องกู้เงินก้อนมหึมามาประคองตัว และครอบคลุมเงินสดที่ถูกใช้ไปมากในแต่ละวัน การขอความช่วยเหลือจากรัฐ ขอสินเชื่อ และออกตราสารหนี้ ทำให้อุตสาหกรรมสายการบินมีหนี้รวมกันมากถึงกว่า 1.8 แสนล้านดอลลาร์ในปีที่ผ่านมาหรือกว่าครึ่งของรายได้รวมทั้งปี ระดับหนี้ยังคงสูงขึ้นต่อเนื่อง เมื่อถูกลดอันดับความน่าเชื่อถือและต้นทุนการเงินเพิ่มสูง ยิ่งทำให้สายการบินชำระหนี้ได้ยากขึ้น

4. เครื่องบินอาจล้นตลาด เพราะหลายปีก่อนโควิด-19 ระบาด ผู้ผลิตเพิ่มการผลิตเครื่องบินเพราะคาดว่าตลาดจะเติบโตต่อเนื่อง ทำให้มีเครื่องบินพร้อมใช้เหลือเฟือ ยิ่งไปกว่านั้นสายการบินบางแห่งนำเครื่องบินค่อนข้างใหม่ไปปล่อยเช่า ราคาเช่าเครื่องบินมือสองจึงตกลง และมีแนวโน้มต่ำต่อไปอีก

5. การขนส่งทางอากาศจะขาดแคลนไประยะหนึ่ง ช่วง 10 ปีที่ผ่านมา อัตราการขนส่งสินค้าต่ำและธุรกิจไม่ทำกำไรทำให้หลายสายการบินยกเลิกหรือลดขนาดฝูงบินลง

### สาเหตุการชะลอตัวในการเดินทาง

1. สภาวะการจ้างงาน/การเลิกจ้าง การปรับลดเงินเดือน ทำให้เกิดความไม่เชื่อมั่นต่อสถานการณ์ทางเศรษฐกิจโดยภาพรวม จึงระมัดระวังในการใช้จ่าย

2. สถานการณ์การระบาดของโควิด-19 ประกอบกับการวิจัยทดลองวัคซีนยังไม่แล้วเสร็จ ทำให้การเดินทางระหว่างประเทศเกิดขึ้นได้ยาก เนื่องจากการเดินทางโดยเครื่องบินต้องใช้ระยะเวลายาวนาน ย่อมเพิ่มความเสี่ยง

3. สายการบินบางบริษัทไม่มีมาตรการสร้างความเชื่อมั่นด้านความยืดหยุ่นในการเดินทาง และมาตรการด้านสาธารณสุขที่เพียงพอ หรือ ด้วยมาตรการระยะห่างทางสังคม (Social distancing) ทำให้ต้องลดจำนวนผู้โดยสารในแต่ละเที่ยวบิน ส่งผลให้สายการบินยกเลิกเที่ยวบินเพราะไม่สามารถแบกรับสภาพขาดทุนได้

### ตัวอย่างการปรับตัวของสายการบิน

การปรับตัวของธุรกิจการบินในช่วงการระบาดของโควิด-19 แม้ว่าการหยุดชะงักของการเดินทางจะเป็นการยับยั้งเหตุปัจจัยสนับสนุนการแพร่ระบาด แต่ธุรกิจการบินได้มีแนวทางการปรับตัวโดยการนำอากาศยาน มาใช้เพื่อกิจการอื่นทดแทน นั่นคือ การปรับมาใช้เพื่อการขนส่งสินค้าและการส่งความช่วยเหลือทางการแพทย์ แก่ประเทศต่าง ๆ การปรับตัวให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่สร้างผลกระทบในระดับ

โลกครั้งนี้ สายการบิน มีวิธีปรับเปลี่ยนฝูงบินโดยสารให้เป็นเครื่องบินขนส่งสินค้า 3 รูปแบบ (รุ่งพิสิฐ วร คำเนิง, 2563) เพื่อรองรับการใช้งาน ประกอบด้วย 1) ใช้เครื่องบินโดยสารขนส่งสินค้าโดยวางสินค้าบนที่นั่งโดยสารและใช้ตาข่ายยึดคลุมสินค้า ให้อยู่กับที่ 2) ดัดแปลงเครื่องบินโดยสารสำหรับปฏิบัติการขนส่งสินค้าชั่วคราว โดยถอดที่นั่งโดยสารออก เพื่อเพิ่มพื้นที่ระวางสินค้าและ 3) ดัดแปลงเครื่องบินโดยสารเป็นเครื่องบินขนส่งสินค้าอย่างถาวร

เครื่องบินส่วนใหญ่ที่ถูกดัดแปลงเพื่อใช้ขนส่งสินค้าอย่างถาวร เป็นเครื่องบินที่ผ่านการใช้งานมาแล้ว ประมาณครึ่งหนึ่งของอายุการใช้งานทั้งหมด โดยที่นั่งโดยสารทุกชั้น ช่องเก็บสัมภาระเหนือศีรษะ พื้นที่สำหรับ เจ้าหน้าที่ต้อนรับบนเครื่องบิน และพื้นที่จัดเตรียมอาหาร จะถูกถอดออกทั้งหมด ปรับขนาดประตูเครื่องบิน ให้ใหญ่ขึ้นเพื่อเปิดรับสินค้า และนำพื้นที่นั้นระหว่างห้องโดยสารและใต้ท้องเครื่องออก ในส่วนท้องเครื่อง จะได้รับการเสริมความแข็งแรง หน้าต่างทั้งหมดจะถูกปิดผนึก มีการติดตั้งระบบปฏิบัติการสินค้า และอุปกรณ์ดับเพลิง จากกระบวนการดัดแปลงดังกล่าว เครื่องบินจะสามารถให้บริการขนส่งสินค้าต่อไปได้ อีกมากกว่า 15 ปี

การหยุดให้บริการในเส้นทางระหว่างประเทศและภายในประเทศในช่วงที่ผ่านมา ทำให้หลายสายการบินต้องปรับตัวในหลากหลายวิธี (ธนกร ณรงค์วานิช, ม.ป.ป.) ดังนี้

- 1) ปรับกลยุทธ์การดำเนินการด้วยการลดค่าใช้จ่าย โดยเฉพาะค่าใช้จ่ายพนักงานที่คิดเป็นร้อยละ 15 ของต้นทุนทั้งหมด
- 2) เพิ่มช่องทางในการหารายได้ เช่น สายการบินไทย เน้นให้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศเพิ่มขึ้น และให้ครัวการบินไทยปรับมาขายอาหารที่ปรุงโดยเชฟของครัวการบินไทย รวมถึงการขายเบเกอรี่ของ Puff & Pie ผ่านทางร้าน Puff & Pie และช่องทางออนไลน์
- 3) สายการบินไทยแอร์เอเชีย มีการเปิดขายบัตรโดยสารล่วงหน้า และขายเบเกอรี่และเครื่องดื่มผ่านทางเดลิเวอรี่
- 4) สายการบินนกแอร์ จัดรายการส่งเสริมการขาย “ซื้อก่อน บินทีหลัง” ด้วยการขายบัตรกำนัล (Voucher) ล่วงหน้าเพื่อนำไปใช้ในช่วง 1 มิถุนายน 2563-31 ธันวาคม 2564

ประเทศไทยทางภาครัฐโดย บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) และหน่วยงานอื่น ๆ ได้ให้ความช่วยเหลือธุรกิจการบินในบางส่วน พร้อมออกมาตรการเพิ่มเติมแก่สายการบินที่หยุดให้บริการชั่วคราว ตัวอย่าง เช่น การลด/ยกเว้นค่าบริการในการขึ้นลงของอากาศยานและที่เก็บอากาศยาน การลดค่าบริการ เติมน้ำมัน และการขยายเวลาการปรับลดภาษีสรรพสามิตน้ำมันเชื้อเพลิง การสนับสนุนด้านค่าใช้จ่าย ด้านบุคลากรทางการบินเพื่อลดการถูกพักงานหรือโดนเลิกจ้าง เช่น การกำหนดเพดานเงินชดเชยต่อบุคลากร การห้ามปลดพนักงานจนถึง 30 กันยายน 2563 ส่วนของสายการบินไทยยังไม่มีมาตรการใด ๆ ออกมาช่วยเหลือบุคลากรทางการบินหากถูกเลิกจ้าง จะมีก็เพียงมาตรการช่วยเหลือพนักงานที่เป็นหนี้สิน สถาบันการเงินและผ่อนผันการชำระหนี้ปัจจุบันบริษัทที่เป็นบริษัทลูกของสายการบิน

ในไทยได้ปลดพนักงานออก จำนวนหนึ่ง ตั้งแต่สิ้นเดือนมิถุนายน 2563 โดยคัดเอาพนักงานบางส่วนไว้การพิจารณาให้เงินกู้ระยะสั้น เพื่อเพิ่มสภาพคล่องแก่สายการบิน ส่วนของการน าเงินกู้มาฟื้นฟูธุรกิจสายการบินในไทยก็ยังไม่มีความคืบหน้า มีเพียงเปิดให้ท ากการบินภายในประเทศได้บางส่วนเท่านั้น

สำหรับการบินไทย สายการบินแห่งชาติซึ่งประสบปัญหาการขาดทุนอย่างต่อเนื่องมาหลายปี แต่ปฏิเสธไม่ได้ว่าวิกฤติโควิด-19 ท าทให้มีภาระรับการบินชั่วคราวมากที่สุดนับตั้งแต่เปิดด าเนินการ และในปีที่ผ่านมา ธุรกิจสายการบินประสบกับปัญหาด้านลบหลายปัจจัย ทั้งการชะลอตัวของเศรษฐกิจโลก การผันผวนของราคาน้ำมัน และการแข่งขันสูงของสายการบินต้นทุนต่ำ สิ่งที่เกิดขึ้นเหล่านี้บวกกับการเผชิญวิกฤติโควิด-19 ทำให้การเข้าสู่แผนพลิกฟื้นกิจการระยะ 10 ปี ของการบินไทยรวดเร็วขึ้นกว่าเดิม (ไทยรัฐออนไลน์, 2563)

ดังนั้น เห็นได้จากสถานการณ์วิกฤติธุรกิจการบินต้องเผชิญในระยะเวลา 2-3 ปีนี้ การสร้างแรงจูงใจ ให้ผู้โดยสารกลับมาใช้บริการ จึงจำเป็นต้องหากกลยุทธ์ที่ยังไม่เคยใช้มาก่อน ทั้งการศึกษาพฤติกรรมใหม่ ของผู้บริโภคภายใต้กฎเกณฑ์และข้อบังคับด้านสาธารณสุขที่เปลี่ยนไป แม้ปัจจุบันจะเริ่มเห็นว่า สายการบินต่าง ๆ พยายามปรับตัวเพื่อความอยู่รอด แต่สิ่งที่ปรากฏนั้นยังไม่สามารถจะสรุปว่าทั้งหมดทั้งหมดนี้คือสิ่งที่จะเกิดขึ้น ในอนาคตเป็นการถาวร เพราะขณะนี้หลายประเทศยังไม่เปิดให้ประชาชนเดินทางเข้า-ออกนอกประเทศได้ หากวันหนึ่งมีการเดินทางข้ามประเทศ จะมีอีกหลายปัจจัยที่ธุรกิจสายการบินจะต้องปรับเพื่อความอยู่รอด ภายใต้เงื่อนไขการเดินทางและมาตรการด้านสาธารณสุข ที่ จะเกิดความคุ้มค่าด้านการตลาด ดังนั้น ยังมีความท้าทาย สำหรับธุรกิจการบินให้ต้องเตรียมตัวอีกในอนาคต

## โควิด-19 ปัญหาที่สะท้อนความเปลี่ยนแปลง

Majdouline Mhalla (2020) อธิบายว่า โควิด-19 ไวรัสนี้กำลังเพิ่มขึ้นทุกวันและกำลังเป็นปัญหา ที่แท้จริงสำหรับประชาชน รัฐบาล และธุรกิจทั่วโลก ผลกระทบต่อเศรษฐกิจโลกโดยมุ่งเน้นไปที่ อุตสาหกรรมหลักสองอุตสาหกรรม ได้แก่ อุตสาหกรรมน้ำมันและอุตสาหกรรมการบิน โควิด-19 ได้ แสดงให้เห็นปัญหาที่เกิดขึ้นจนถึงปัจจุบัน ซึ่งส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจโลก นักวิเคราะห์หลาย คนประเมินผลกระทบทางลบต่อเศรษฐกิจจีนและเศรษฐกิจโลกหากการระบาดยังคงดำเนินต่อไป จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่มีอยู่ ระดับการแพร่ระบาดนั้นมีขนาดใหญ่กว่าเมื่อเทียบกับการแพร่ระบาดของโรคในอดีต เนื่องจากความเสี่ยงในการติดเชื้อสูงและการไม่แสดงอาการ แต่ผลกระทบจากไวรัสไม่เพียงแต่ อยู่ในจำนวนผู้ป่วยเท่านั้น โควิด-19 จะส่งผลกระทบต่อการเดินทางทางอากาศและ อุตสาหกรรมการบินในระยะสั้นและระยะยาวโดย พีทีที โกลบอล เคมิคอล (2563) อธิบายว่า เพื่อการ ปรับเปลี่ยนและวางแผนให้ธุรกิจสามารถกลับเข้าสู่ภาวะปกติโดยเร็ว โดยเฉพาะพฤติกรรมของคนที่จะต้องเปลี่ยนไป ซึ่งบางอย่างกลายเป็น New Normal หรือความปกติใหม่ที่เรากำลังเจอ คือ 1) Work From Home เป็นเรื่องปกติ โดยมีการคาดการณ์ว่า

หลายๆ บริษัทจะเริ่มให้อิสระในการทำงานกับ พนักงานมากขึ้น โดยพนักงานอาจไม่จำเป็นต้องเดินทางเข้ามาที่ออฟฟิศทำให้บริษัทเอง ข้อดีคือ บริษัท สามารถลดพื้นที่และค่าใช้จ่ายในการเช่าสำนักงานได้ด้วย 2) ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อทำงานและใช้ชีวิตมากขึ้น ด้วยการเว้นระยะห่างทางสังคม (Physical Distancing) ทำให้ไม่สามารถคุยกับเพื่อน หรือคนรู้จักได้เหมือนเดิม การใช้งาน VDO Conference จะกลายเป็นเรื่องปกติมากขึ้นสำหรับการใช้งานทั่วไป นอกจากนี้สังคมจะก้าวสู่การเป็น Cashless Society อย่างแท้จริง เนื่องจากผู้บริโภคอาจเริ่มปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการชำระเงิน โดยลดการใช้เงินสดและหันมาชำระผ่านโมบายล์หรือระบบอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น เพื่อลดการสัมผัสเชื้อที่อาจติดมากับธนบัตรหรือเหรียญ 3) เรียนออนไลน์มากขึ้น ในช่วงวิกฤติ COVID-19 สถานการศึกษาหลายแห่งยังมีการเรียนการสอน แต่เปลี่ยนรูปแบบมาเรียนผ่านระบบ ออนไลน์มากขึ้น โดยใช้แอปพลิเคชันต่างๆ อย่างไรก็ตามเมื่อสถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ มีการคาดการณ์ว่าการเรียนออนไลน์อาจลดลงบ้าง แต่อาจมีบางสถานศึกษาที่ทั้งผู้เรียนและผู้สอนยังคงต้องการเรียนออนไลน์อยู่ ดังนั้นสถานศึกษาต่างๆ อาจพัฒนาหลักสูตรและรูปแบบให้สามารถเรียนผ่านระบบออนไลน์ เพื่อสนองความต้องการของผู้เรียนและผู้สอนอย่างต่อเนื่องด้วยเช่นกัน 4) เพิ่มความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจ ธุรกิจจำเป็นต้องวางแผนปรับตัวทั้งในระยะสั้นและระยะยาว โดยเฉพาะด้านการบริหารความเสี่ยงที่อาจกระทบกับการดำเนินธุรกิจ นอกจากนี้ธุรกิจยังต้องเรียนรู้ที่จะรู้จักปรับตัวให้พร้อมรับกับสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจ เช่น สร้างห่วงโซ่อุปทานที่มีความคล่องตัวเพิ่มจำนวนผู้จัดหาวัตถุดิบเพื่อกระจายความเสี่ยง และใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งระบบอัตโนมัติเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต ปรับเปลี่ยนโมเดลธุรกิจและการให้บริการที่สอดคล้องกับสถานการณ์ใหม่ๆ เช่น ธุรกิจร้านค้าและร้านอาหาร จากเดิมเคยให้บริการลูกค้าที่หน้าร้านเพียงอย่างเดียว อาจต้องปรับตัวหาลูกค้าจากช่องทางอื่นๆ เพิ่มเติมด้วย เช่น บริการส่งอาหาร Delivery เป็นต้น

### การคาดการณ์ทิศทางของธุรกิจการบินโลก

การคาดการณ์ทิศทางของธุรกิจการบินโลกที่ได้รับผลกระทบและจะมีแนวทางการปรับตัวอย่างไร รวมทั้งคาดการณ์ว่าอะไรกำลังจะเกิดขึ้นหลังยุคโควิด-19 (กฤษฏา เสกตระกูล, 2563)

1) เกิดการควบรวมกิจการสายการบิน อันเนื่องมาจากภาวะวิกฤตการบินในช่วงโควิด-19 อันส่งผลกระทบต่อที่รุนแรงทางลบต่อรายได้ ผลกำไรและสถานะการเงินของสายการบินต่าง ๆ สายการบินใดที่มีสภาพทางการเงินเปราะบางอยู่แต่เดิมก็จะล้มละลายการปรับระดับประคองให้ธุรกิจยังดำเนินต่อไปจึงบังคับให้ลดขนาดกิจการเดิมลง เพื่อลดค่าใช้จ่ายและสนับสนุนให้ควบรวมกิจการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

2) ความต้องการเดินทางมีแนวโน้มที่ลดลง เพื่อลดความเสี่ยง ซึ่งจะกระทบโดยตรงต่อรายได้ ของสายการบิน อีกทั้งจำนวนที่นั่งของเครื่องบินก็ต้องลดลงเพื่อรักษาระยะห่างทางสังคมตามข้อกำหนด

ด้านสาธารณสุข ดังนั้น ธุรกิจการบินจึงต้องปรับตัวอย่างมากในการสร้างสมดุลจากรายได้ที่ลดลงกับต้นทุนที่สูงและต้องบริหารจัดการเพื่อให้อยู่รอด

3) ความปลอดภัยทางด้านสุขภาพของผู้โดยสารจะมีมากขึ้น การใช้ชีวิตแบบวิถีชีวิตใหม่ หรือนิว نرمอล (New normal) ที่ก่อนบินระหว่างบินและถึงจุดหมายปลายทางจะมีมาตรการที่เข้มข้นทั้งการตรวจวัดอุณหภูมิ การสวมหน้ากากอนามัย หรือหน้ากากผ้า การเตรียมจุดแอลกอฮอล์สำหรับล้างมือ บริเวณท่าอากาศยาน และบนเครื่องบิน ซึ่งทำให้ต้องเพิ่มระบบหรือกระบวนการในการทำงาน เกิดเป็นต้นทุนทั้งเรื่องเวลาและค่าใช้จ่าย

4) การลดบทบาทของท่าอากาศยานส่วนภูมิภาคขนาดเล็กและให้ความสำคัญกับท่าอากาศยานขนาดใหญ่ (Hub) โดยส่งเสริมบทบาทการเป็นศูนย์กลางการเชื่อมต่อระบบขนส่งรูปแบบอื่น เช่น รถยนต์ หรือรถไฟความเร็วสูงไปยังเมืองอื่น ๆ

5) การเพิ่มรายได้จากบริการรูปแบบใหม่ ๆ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้ผู้โดยสารระหว่างเดินทาง เช่น การจำหน่ายหน้ากากอนามัยสำหรับผู้โดยสาร การนำเสนอสินค้าที่ผู้โดยสารจำเป็นต้องใช้ เช่น ถุงมือ เจล แอลกอฮอล์และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องที่ช่วยให้เกิดความปลอดภัยทางสุขภาพและเป็นไปตามมาตรการ ด้านสาธารณสุข

6) สายการบินจะใช้เครื่องบินขนาดใหญ่ลดลง เนื่องจากจำนวนผู้โดยสารที่คาดการณ์ว่าจะลดลง ซึ่งต้นทุนการบินของเครื่องบินขนาดใหญ่อยู่ในระดับสูง จึงไม่สามารถทำกำไรให้คุ้มค่าได้อีกต่อไปจากมาตรการ การรักษาระยะห่างทางสังคม การจัดที่นั่งและการกำหนดจำนวนผู้โดยสารในแต่ละเที่ยวบิน ทำให้สายการบิน ต้องปรับเป็นเครื่องบินขนาดเล็กแทน

7) จัดแบ่งพื้นที่แบบดั้งเดิมเป็นชั้นหนึ่ง ชั้นธุรกิจและชั้นประหยัด อาจมีการปรับเปลี่ยนไปในรูปแบบอื่น ๆ เพื่อให้ได้อัตราการบรรทุกผู้โดยสาร (Load factor) ที่ดีและคุ้มค่าที่สุด

### **อุตสาหกรรมการบินความท้าทายของอนาคต**

ด้วยลักษณะความต้องการการใช้บริการอุตสาหกรรมการบินและความเปราะบางทาง เศรษฐกิจแตกต่างกันไปในแต่ละประเทศ อย่างไรก็ตามการพึ่งพาการท่องเที่ยวระหว่างประเทศมากขึ้นไปนั้นไม่ใช่ความเสี่ยงความต้องการการท่องเที่ยวมีความอ่อนไหวต่อเศรษฐกิจ ความมั่นคง เหตุการณ์ทางการเมือง และภัยธรรมชาติ จำเป็นต้องมีการผสมผสานผลิตภัณฑ์ที่ชาญฉลาด เช่น การจัดตั้งการบูรณาการที่ดีระหว่างการบินและภาคบริการและสินค้าโภคภัณฑ์อื่นๆ การพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการขนส่งทางอากาศที่ทันสมัย ไม่เพียงแต่จะเป็นการพัฒนาที่เหมาะสมสำหรับ ความสามารถในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวระหว่างประเทศเท่านั้นโดย (Ben Wade et al., 2020) อธิบายว่าในแง่ของวิธีการทำงานมีการ คาดว่าสายการบินจะทดลองใช้วิธีการทำงานและสร้างทีมข้ามสายงานเพื่อความคล่องตัว และเพื่อเพิ่มความเร็วหรือการเข้าถึงการทำตลาด เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าและพนักงาน การพัฒนาผลิตภัณฑ์

ใหม่และกิจกรรมเชิงพาณิชย์หรือการจัดการรายได้ เพื่อสร้างทักษะความสามารถและวิธีการทำงานใหม่ๆ สายการบินเน้นการดำเนินการตามการพัฒนาบุคลากรความสามารถ ความท้าทายที่กล่าวถึง คือ ความสามารถใดที่มีในวันนี้ ความสามารถใดที่ต้องการ ในอนาคต และจะเชื่อมโยงช่องว่างนั้นอย่างมีประสิทธิภาพได้อย่างไร การพัฒนาข้อเสนอเพื่อคุณค่าของแบรนด์และพนักงาน เพื่อดึงดูดความสามารถผ่านทางด้านเทคโนโลยี การมีวิธีการทำงานที่คล่องตัวขององค์กรและโดยให้บทเรียนประสบการณ์จากอดีต ซึ่งในทศวรรษที่ผ่านมาอุตสาหกรรมการบินนำมาซึ่งผลกำไรอย่างยั่งยืนต่ออุตสาหกรรมการบินทั่วโลก แต่ผู้ให้บริการจะต้องคาดหวังว่าอนาคตข้างหน้าจะรุนแรงขึ้น

## อ้างอิง

ส่องอนาคตธุรกิจการบินปี 2564. สืบค้น 15 พฤศจิกายน 2565

[https://www.khaosod.co.th/newspaper/newspaper-inside-pages/news\\_5648282](https://www.khaosod.co.th/newspaper/newspaper-inside-pages/news_5648282).

“การบินไทย”แบกหนี้ปีกหัก เส้นทาง “แผนฟื้นฟู” ในมรสุม “โควิด-19”. (23 พฤษภาคม 2563). ไทยรัฐออนไลน์. สืบค้น 15 พฤศจิกายน 2565 จาก <https://www.thairath.co.th/scoop/1851051>

“โควิด” ทบอุตสาหกรรม “การบิน-ท่องเที่ยว” หดหนักถึงปี'66. (13 กันยายน 2563). ประชาชาติธุรกิจออนไลน์. สืบค้น 18 พฤศจิกายน 2565 จาก <https://www.prachachat.net/property/news-520618>

อิสศรียา พรายทองแย้ม. (30 เมษายน 2563). โควิด-19 : วิกฤตโรคระบาดท าสายการบินทั่วโลก ลดคนลดเงินเดือนขอรัฐช่วย. สืบค้น 10 พฤศจิกายน 2563 จาก <https://www.bbc.com/thai/international-5248075>

จำนวนผู้ติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่. (8 ตุลาคม 2563). สืบค้น 16 พฤศจิกายน 2565 จาก <https://www.worldometers.info/coronavirus/>

เมอศานต์ ศรีสัจจัง. (5 สิงหาคม 2563). ทางเลือก-ทางรอด “สายการบิน” ยุค COVID-19. สืบค้น 16 พฤศจิกายน 2565 จาก <https://news.thaipbs.or.th/content/295197>

ธนกร ณรงค์วานิช. (ม.ป.ป.). อุตสาหกรรมการบินจะผ่านไปอย่างไรกับโควิด 19 (COVID-19). จาก <https://www.spu.ac.th/activities/27300> สืบค้น 16 พฤศจิกายน 2565

รุ่งพิสิฐ วรคำนึ่ง. (15 มิถุนายน 2563). สายการบินทั่วโลก ปรับตัวฝ่าวิกฤต COVID-19 ด้วยกลยุทธ์ขนส่งสินค้า ผ่านอากาศยานโดยสาร. จาก <https://www.airfreight-logistics.com/th/airlines-across-the-globe-carry-cargo-via-passenger-planes-as-they-navigate-through-the-covid-19-crisis/> สืบค้น 16 พฤศจิกายน 2565

ปิยะชาติ ภิรมย์สวัสดิ์, ศิริมล ตรีพงษ์ภุณา, ภรสิทธิ์ จิราภรณ์, พัฒนาพร ฉัตรจุฑามาส, และภัทเรศ ศรี  
โชติ, 2563.การปรับตัวของผู้ประกอบการท่ามกลาง COVID-19: บทวิเคราะห์ข้อมูล Survey.  
สืบค้น จาก <https://waymagazine.org/covidpolicy-brief-3>.